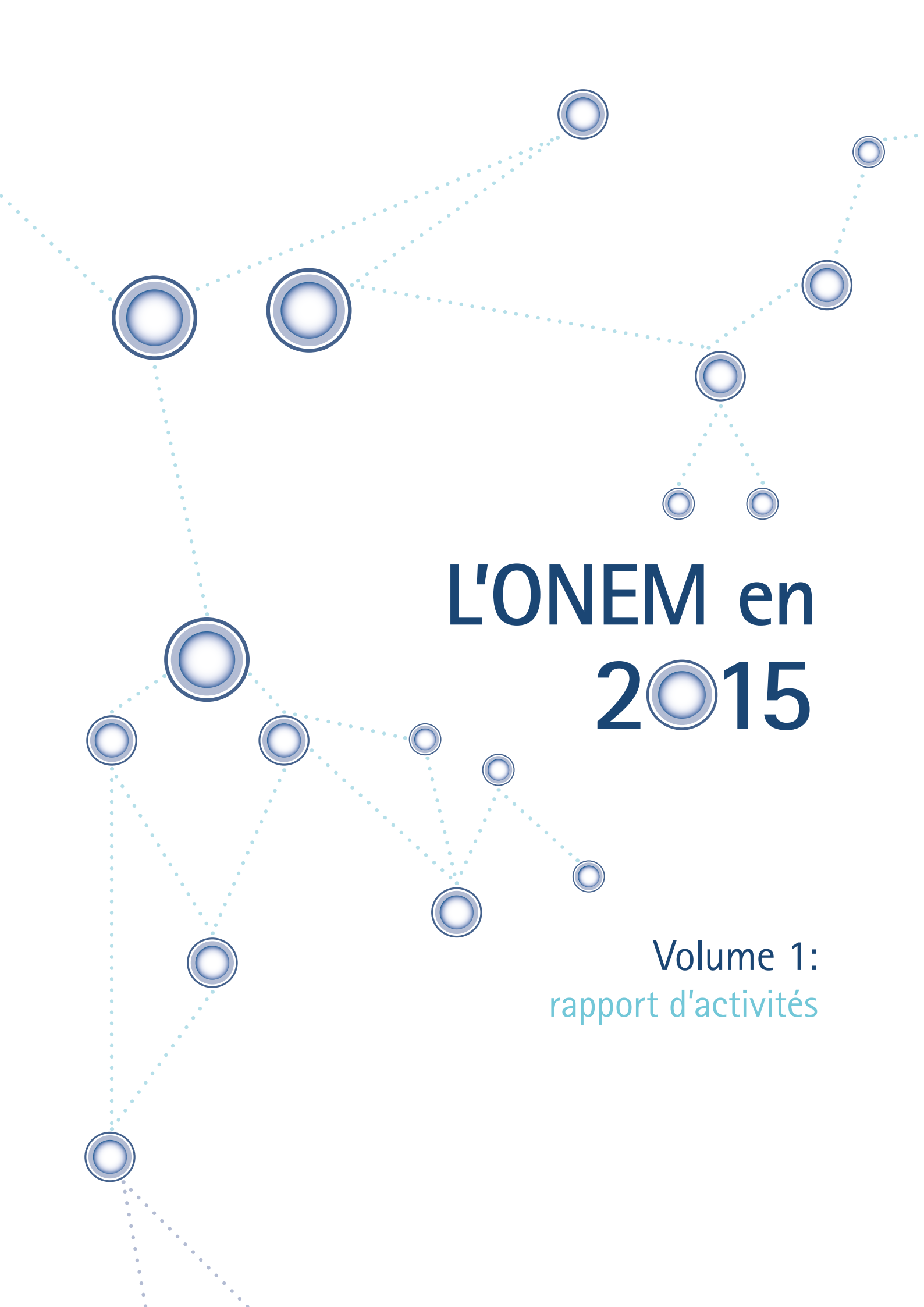


An abstract graphic consisting of a network of nodes and lines. The nodes are represented by circles of varying sizes, some with a blue gradient and others as simple outlines. They are connected by a series of dotted lines that form a complex, branching structure across the entire page. The overall color palette is light blue and white.

L'ONEM en 2015

Volume 1:
rapport d'activités



Préface



Depuis la crise financière et économique de 2008, l'ONEM doit faire face à un volume de travail élevé, à l'exécution de nouvelles missions et à la mise en œuvre de nombreuses réformes souvent complexes décidées par les gouvernements. En outre, les attentes de la société et des autorités vis-à-vis des administrations sont toujours plus élevées. Depuis plusieurs années, des économies importantes sont imposées à toutes les administrations fédérales. En 2015, ces économies ont atteint un niveau sans précédent qui va encore s'accroître jusqu'en 2019.

Dans ce contexte, l'ONEM est contraint de faire plus et mieux avec moins.

L'année 2015 a été une année de changement important pour l'ONEM. Notre institution a en effet dû préparer les transferts de compétences décidés dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat, tout en continuant à exercer les missions transférées en attendant la reprise effective par les entités fédérées. Tenant compte de cette évolution institutionnelle et surtout des contraintes budgétaires, l'ONEM a également préparé la réorganisation de ses services extérieurs. Afin d'assurer un service optimal à moindre coût, nous avons également mis en œuvre la gestion par processus dans les activités de production.

Faire plus ...

Volume de travail élevé

Le nombre mensuel moyen de personnes percevant des allocations de chômage a diminué en 2015 (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. Cette évolution est aussi renforcée par l'extension des obligations d'inscription comme demandeur d'emploi. 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 et d'allocations d'interruption sont de plus en plus liés à des conditions en matière de carrière professionnelle, ce qui nécessite pour fixer les droits de prendre en compte des périodes de référence beaucoup plus longues et d'effectuer davantage de calculs et de vérifications. Ces différents facteurs ont pour conséquence, par exemple, que le nombre de demandes d'allocations de chômage et de calculs de carrière professionnelle est supérieur (de 1,5 %) à celui de 2009, qui était pourtant une année record au niveau du nombre total d'allocataires. Ces demandes sont en outre plus complexes à traiter.

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 diminué de 13 % depuis deux ans, le nombre de travailleurs indemnisés et le nombre d'indemnités versées restent à des niveaux historiquement très élevés (respectivement - 2 % et - 3 % du record enregistré en 2014).

Mise en œuvre de nombreuses réformes

Toujours depuis 2009, la réglementation appliquée par l'ONEM a été modifiée à 226 reprises, dont 28 en 2015. Parmi ces dernières modifications, il convient de relever les nouvelles réformes du régime des allocations d'insertion, la révision du mode de calcul de l'allocation de garantie de revenu pour les travailleurs à temps partiel, le remplacement de la dispense d'inscription comme demandeur d'emploi pour des raisons sociales ou familiales par une dispense pour les aidants proches, l'introduction d'un régime de disponibilité adaptée pour les chômeurs plus âgés, des modifications au régimes de chômage avec complément d'entreprise ainsi qu'aux régimes d'interruption de carrière et de crédit temps, la revalorisation de certaines allocations dans le cadre de la liaison au bien-être. Mais la réforme la plus conséquente concerne bien sûr la préparation des transferts de compétences dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat qui sera évoquée plus loin.

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 2015, 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.

En 2015, les résultats ont encore progressé dans plusieurs domaines. Par exemple, le délai de traitement moyen des demandes d'allocations de chômage a encore été raccourci (de 12 jours en 2009 à 7 jours en 2015).

Enquêtes de satisfaction

L'ONEM mesure par enquête la satisfaction de ses clients. En 2015, c'est le taux de satisfaction des visiteurs qui a été mesuré. Le taux de satisfaction général était de 97,8 % (contre 94,5 % lors de la dernière enquête en 2013).

Après avoir évalué le taux de satisfaction des curateurs en 2014, le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprise a également mesuré en 2015 le taux de satisfaction des gestionnaires de dossiers des organisations syndicales qui constituent et introduisent les dossiers des travailleurs. Le taux de satisfaction générale était de 97,75 %.

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) se propage chez les travailleurs et les employeurs (25 148 demandes électroniques en 2015, soit deux fois plus qu'en 2014). L'ONEM utilise de plus en plus l'eBox, c'est-à-dire la nouvelle

boîte aux lettres électronique des assurés sociaux. 205 725 boîtes aux lettres électroniques étaient activées fin 2015. Parmi tous les documents qui sont mis à disposition des citoyens par le biais de l'eBox, ceux de l'ONEM sont les plus consultés. L'ONEM a lancé, en septembre 2014, la carte de contrôle électronique 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, a déjà été utilisée par plus de 60 000 chômeurs.

Les services offerts aux employeurs sont aussi de plus en plus numériques. En 2014, plus d'1,1 million de déclarations de chômage temporaire ont été faites par voie électronique (soit 97,7 %). Le nombre de déclarations électroniques de risque social (variante électronique des formulaires papier) a encore augmenté de 10 % en 2015, pour dépasser le cap des 4,6 millions. Les déclarations électroniques dans le secteur chômage représentent 87 % 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 utilise également des sms (93 874 en 2015) pour rappeler des rendez-vous pour des entretiens en particulier aux jeunes chômeurs, ce qui a un effet positif sur le taux de présence.

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. En 2015, 25 types de croisements de données ont été effectués de manière systématique. Les techniques de datamining sont également de plus en plus utilisées pour mieux cibler les enquêtes sur les situations à risques. Les ratios d'infractions constatées par rapport au nombre de contrôle effectués sont ainsi en augmentation, ce qui compense en partie les diminutions d'effectifs liées aux blocage des recrutements et aux autres restrictions budgétaires.

Ces dernières années, l'effort a surtout porté sur les actions préventives qui permettent d'éviter les paiements indus résultant de l'absence de déclaration ou de fausses déclarations des assurés sociaux. Ce

volet préventif a d'ailleurs été considérablement étendu depuis 2014 en collaboration avec les organismes de paiement. Ceci permet d'éviter non seulement des cumuls d'allocations de chômage avec des revenus de travail mais aussi des cumuls d'allocations de chômage avec des indemnités d'incapacité de travail et des paiements indus résultant de déclarations fausses ou inexactes en matière d'adresse, de nationalité et de composition du ménage.

Pour la première fois depuis 4 ans, les montants indus constatés ont diminué tandis que les montants récupérés ont encore augmenté. Cette évolution résulte au moins en partie de la généralisation progressive des contrôles préventifs et de l'effet dissuasif des contrôles et sanctions.

Développement des collaborateurs

L'ONEM a continué à investir des moyens importants dans le développement de ses collaborateurs, ce qui se traduit dans le nombre important de formations suivies et qui sont à leur disposition ainsi que dans l'accès à l'information et le soutien qui leur est apporté.

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 domaine du développement des compétences dans le monde du travail. D'autres techniques telles que 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 217 instructeurs internes.

Les axes importants de la formation ont porté en 2015 sur la réglementation et sur le management. Près de 8 000 jours de formation ont été suivis en site central en 2015. Ce chiffre est en diminution par rapport à 2014. A la suite des restrictions budgétaires, aucun recrutement n'a été effectué en 2015, ce qui a réduit fortement les formations de base et d'accueil. A ces chiffres, il faut toutefois ajouter les 704 heures de cours en e-learning suivies par 794 participants. En outre, afin d'éviter les frais et le temps de déplacement, plu-

sieurs formations ont été données à distance grâce aux techniques de téléconférence. Mais l'année 2015 a surtout été marquée par les efforts importants qui ont été faits en matière de formation pour les Régions dans le cadre de la préparation des transferts de compétences, qui fait l'objet d'un point séparé ci-après.

En 2015, le CNF a enregistré d'autre part plus de 26 000 heures d'activités locales de formation au sein des bureaux et des directions de l'ONEM.

Enfin, la plateforme, mise en œuvre en 2014 afin de gérer l'offre de formation et les processus d'apprentissage, s'est enrichie d'un catalogue des formations qui contient désormais 134 formations. Certaines sont "présentielles", d'autres se font à distance (e-learning) ou sont basées sur une combinaison d'apprentissage mixte le blended-learning.

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 (2 350 nouveaux utilisateurs ont été enregistrés en 2015 ainsi que 125 000 connexions). Le partage des compétences se fait au moyen d'e-communities, d'intervisions et de workshops. Le transfert des compétences 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" (16 pour des fonctions communes et 16 pour des fonctions uniques).

La communication interne repose sur un journal interne on-line en page d'accueil de l'intranet (463 actualités en 2015). Chaque trimestre, un magazine trimestriel destiné à l'ensemble du personnel est tiré à près de 4 000 exemplaires. La version papier et la version électronique continuent à coexister. Une newsletter électronique est également envoyée au personnel d'encadrement (750 personnes) tous les mois. La direction Communication assure aussi, avec un réseau de porte-parole, la communication externe qui a donné lieu à 2 140 articles sur l'ONEM dans les médias externes en 2015. La présence de l'ONEM sur Facebook et Twitter permet d'atteindre un public différent tout en diffusant les actualités publiées sur notre site internet telles que les communiqués de presse, les chiffres du chômage, les emplois vacants, ...

Une organisation par processus

L'ONEM a décidé de regrouper les multiples activités de ses Bureaux de Chômage en 7 grands processus. Le but de cette opération est triple:

- apporter davantage d'uniformité dans les méthodes de travail des diverses entités, ce qui facilite et encourage la solidarité entre elles;
- rendre le traitement des dossiers toujours plus efficient, grâce notamment à l'implication des collaborateurs dans l'amélioration permanente des processus;
- et apporter plus de cohérence dans le fonctionnement des équipes, par le regroupement des activités participant à une même finalité.

La gestion des processus est coordonnée et suivie au niveau central par la direction contrôle interne et gestion des processus. Ces processus sont audités par la direction audit interne, qui émet son jugement objectif et indépendant concernant les processus ainsi que des recommandations visant à améliorer leur fonctionnement.

L'ONEM a continué à moderniser en 2014 et 2015 ses processus financiers en utilisant un nouveau système comptable permettant d'appliquer le nouveau plan comptable normalisé des institutions publiques de sécurité sociale. La conversion de la comptabilisation des dépenses et recettes selon les principes des droits constatés (montants dus), rend les comptes budgétaires tout à fait conformes à la méthodologie SEC. Un nouveau système comptable informatisé a également été installé en 2015 dans les 30 bureaux de chômage. Enfin, 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 et de tenir ce niveau très bas en 2015.

Le 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. Ces mission et vision de l'ONEM ont été actualisées compte tenu des transferts de compétences. La stratégie 2015-2017 est traduite en un plan opérationnel avec des objectifs et des indicateurs spécifiques. Les entités

opérationnelles et les directions de support de l'ONEM établissent également annuellement un plan opérationnel qui traduit la stratégie de l'ONEM en objectifs et indicateurs locaux. L'ONEM continue à utiliser le modèle EFQM pour investir dans l'amélioration continue.

Bien-être au travail

Le bien-être des collaborateurs nécessite qu'ils soient impliqués au sein de l'Organisme, qu'ils puissent concilier facilement leur vie privée et professionnelle et travaillent dans les conditions les plus optimales qui soient.

Depuis avril 2014, dans le cadre de l'implication et de la responsabilisation des collaborateurs, ceux-ci peuvent introduire leurs propositions d'amélioration par le biais d'un workflow informatique (Eureka). En 2015, ils ont ainsi introduit 145 propositions auprès des différentes directions de support de l'Administration centrale.

Le télétravail est possible un jour par semaine pour tous les agents qui ont des activités télétravaillables. Le nombre de collaborateurs de l'ONEM qui travaillent régulièrement chez eux ou dans un bureau près de chez eux s'élevait en moyenne à 1 129 en 2015 (soit 34 % des 3 265 agents en moyenne qui ont des activités télétravaillables). Le télétravail à domicile représente 33 %, tandis que le travail dans un autre bureau de l'ONEM ("bureau satellite") ne représente que 1 %. 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. L'ONEM souhaite poursuivre en 2016 son intégration dans le New Way of Working et développer une approche réaliste sur mesure, où le bien-être des collaborateurs occupe une position 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. Avec les indicateurs trimestriels du marché du travail et le rapport annuel, sans oublier les statistiques interactives accessibles sur le site de l'ONEM, la quantité de données publiées est maximale et l'actualisation optimale.

La 6^e Réforme de l'Etat

L'accord institutionnel sur la Sixième Réforme de l'Etat prévoit que certaines matières concernant le marché du travail sont transférées aux Régions. Parmi celles-ci, il y a les agences locales pour l'emploi, le contrôle de la disponibilité active et passive des demandeurs d'emploi, les dispenses d'inscription comme demandeur d'emploi pour reprise d'études ou de formation, les mesures d'activation, les titres-services, le reclassement professionnel (l'outplacement), les bonus de stage et de démarrage et l'interruption de carrière dans les administrations locales et régionales.

Ces compétences sont juridiquement transférées depuis le 1^{er} juillet 2014.

L'ONEM a toutefois continué à les exercer en 2015 en vertu du principe de continuité jusqu'au moment où les services régionaux seront en mesure d'en reprendre la gestion opérationnelle. La reprise ne se fait pas au même moment et au même rythme, selon la matière transférée et la Région. La plupart des matières ont été transférées au 1^{er} janvier 2016 ou le seront dans le courant de 2016 et les dernières partiront en principe au 1^{er} janvier 2017.

L'impact de cette réforme pour l'ONEM est conséquent puisque, au total et à terme, pour toutes les régions et communautés, cela signifie qu'un peu plus de 20 % de ses activités, de son personnel et de son budget sont transférés. L'ONEM continuera à réaliser

son core business historique, à savoir mettre en œuvre le système d'assurance-chômage, y compris le chômage avec complément d'entreprise (anciennement prépension) et le chômage temporaire, et les systèmes d'interruption de carrière et de crédit temps, plus d'autres allocations comme les allocations pour les accueillantes d'enfants ou les vacances jeunes. Sans oublier le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprise qui dépend aussi de l'ONEM. Les missions relevant de l'ONEM, après transferts, représenteront un budget global de +/- 9 milliards d'euros et une moyenne de plus ou moins 1 million 200 mille allocataires qui perçoivent un revenu de remplacement à charge de l'ONEM.

L'ONEM a fait le maximum pour que le transfert des compétences vers les Régions se passe le mieux possible. La préparation, commencée il y a plus de 4 ans, a été très intensive en 2015. Elle a mobilisé de nombreux experts et s'est faite en étroite collaboration avec les Régions. Le travail préparatoire était considérable, il s'agissait notamment:

- de rédiger les nouvelles réglementations fédérales;
- d'établir et d'exécuter les protocoles de collaboration pendant la période transitoire, c'est-à-dire de gérer les matières transférées pour le compte des Régions en attendant le transfert effectif;
- de gérer 4 budgets;
- de répondre aux questions parlementaires régionales;
- de fournir des statistiques et estimations budgétaires sur mesure aux Régions;
- de régler les procédures de transfert d'office ou volontaire des agents, le transfert du matériel;
- d'analyser et de développer les nombreux flux informatiques nécessaires;
- de former les agents transférés et le personnel d'encadrement des Régions. A cet égard, 109 instructeurs de l'ONEM ont donné l'équivalent de 370 jours complets de formation aux agents des Régions et Communautés.

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. La Sixième Réforme de l'Etat évoquée ci-avant et la réorganisation des bureaux de l'ONEM abordée ci-après nécessitent, tant au niveau national qu'au niveau local, une collaboration étroite qui a conduit à la conclusion de nouveaux accords.

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

Sur le plan international, des collaborations ont eu lieu avec des organismes qui ont des missions similaires et des visites de travail mutuelles ont été organisées. L'ONEM assure également, depuis plusieurs années déjà, la présidence de la Commission assurance chômage et politiques de l'emploi de l'Association internationale de sécurité sociale qui rassemble plus de 340 institutions de 157 pays.

Les partenariats sont également importants dans le cadre de la prévention et de la lutte contre la fraude. En 2015, l'ONEM a participé à 1 023 actions de contrôle avec d'autres services de contrôle tels que ceux de l'ONSS, l'Inspection Sociale (IS) et le Contrôle des Lois Sociales (CLS). La priorité est donnée au contrôle du travail au noir, au contrôle dans les grands secteurs d'activité et dans les secteurs plus sensibles à la fraude. Ces actions sont coordonnées par le SIRS et par l'Auditeur du travail dans le cadre des cellules d'arrondissement.

Les services de contrôle de l'ONEM collaborent aussi 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. Les services d'inspection de l'ONEM collaborent enfin avec les administrations communales et la police locale dans le cadre de la lutte contre les fausses adresses ou de la détection des départs à l'étranger.

Le développement durable et la responsabilité sociétale

Depuis 2012, l'ONEM dispose d'un système de gestion environnementale afin d'évaluer et d'améliorer de manière continue ses prestations environnementales. 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 élargi l'enregistrement EMAS aux bâtiments dont il est propriétaire. Ce fut le cas pour 3 bâtiments en 2014 (Charleroi, Bruges et Gand) et 8 autres bureaux en 2015 (Anvers, Courtrai, La Louvière, Mons, Ostende, Tournai, Turnhout et Vilvorde). Les chiffres relatifs à la consommation d'électricité, de mazout, de gaz, d'eau et de papier et la production de déchets des 12 sites de l'ONEM révèlent une tendance générale à la baisse ou une stabilisation.

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale, l'ONEM a à nouveau accueilli, comme il le fait depuis 5 ans déjà, de nombreux stagiaires étudiants ou demandeurs d'emploi. En 2015, 454 stagiaires ont été accueillis dont 271 élèves ou étudiants pour l'année académique 2014-2015 et 183 demandeurs d'emploi dans le cadre d'un stage d'insertion. Une démarche importante pour un organisme tel que l'ONEM qui veut soutenir les transitions sur le marché de l'emploi.

Fin 2015, l'ONEM a pris part à un projet pilote du Service public fédéral Personnel et Organisation en vue d'auto-évaluer sa politique en matière de responsabilité sociétale. Ce cadre d'auto-évaluation de la responsabilité sociétale (AERS) est basé sur les principes de la norme ISO-26000, mais adapté au secteur public. Après 4 workshops avec la direction de l'ONEM, un plan d'action a été défini pour optimiser l'approche de responsabilité sociétale et pour sensibiliser l'ensemble du personnel.

... avec moins

De 2010 à 2014, nonobstant un volume de travail élevé, des nouvelles missions et une complexité accrue, l'effectif du personnel a diminué de 10 %.

En 2015, l'ONEM a été soumis, comme les autres administrations publiques fédérales, à des économies drastiques et sans précédent. Son budget du personnel a été réduit de 4 %, son budget de fonctionnement (y compris informatique) et son budget d'investissement ont été réduits chacun de 20 %. Ces réductions seront en outre amplifiées de 2 % supplémentaires chaque année de 2016 à 2019.

Ces restrictions et le blocage des recrutements appliqué depuis septembre 2014 ont encore réduit l'effectif du personnel de 6 % supplémentaire en 2015. Entre décembre 2009 et décembre 2015 et sans tenir compte des quelques dizaines d'agents déjà transférés vers les régions, l'effectif du personnel a ainsi été réduit de 15 %, soit plus de 500 personnes en équivalents temps plein.

Pour faire face à ces contraintes, l'ONEM gère de manière rigoureuse les moyens publics mis à sa disposition, met en œuvre les principes de lean management qui permettent d'éliminer toutes les procédures qui n'ont pas de valeur ajoutée, applique les principes de la gestion par processus et procède à la restructuration de ses services extérieurs.

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.

Ceci est d'autant plus remarquable 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 des administrations publiques.

La réorganisation de l'ONEM

Si l'ONEM veut rester une administration performante et proactive, il doit moderniser ses structures et s'adapter aux évolutions de la société. Une réorganisation a ainsi été initiée pour s'adapter aux lourdes restrictions budgétaires, à la 6^e Réforme de l'Etat, aux nombreux départs à la pension au sein de l'Organisation et au gel des recrutements.

L'Office a ainsi complètement repensé sa façon de travailler et s'est doté d'une nouvelle structure. L'année 2015 a été une année de transition au cours de laquelle les 30 bureaux du chômage ont été progressivement regroupés sous 16 entités. Les différents services de production ont été regroupés en 7 processus afin de travailler de manière plus cohérente et plus efficace et de traiter les dossiers de façon optimale.

Reconnaisances externes

Après avoir reçu le label "Recognised for Excellence" avec 5 étoiles, le plus haut niveau du modèle EFQM en 2014, l'ONEM et le FFE ont reçu en mars 2015 le "Benelux Excellence Award". Ce prix est décerné aux organisations qui se démarquent par leur utilisation d'excellents concepts de management et par l'obtention d'excellents résultats.

De plus, en juillet 2015, l'ONEM a été la première administration fédérale à obtenir le label "Investors in People" pour sa politique du personnel. L'Office a réalisé une dizaine de projets d'investissement dans le bien-être de ses agents, et ce sur une période de 4 ans environ. Ce label est une reconnaissance qui est octroyée à des organisations qui réussissent à associer efficacement des investissements visant le développement des collaborateurs aux objectifs organisationnels.

L'Administrateur général

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

Georges Carlens



Séance du comité de gestion de l'ONEM

(pour la composition complète, voir page 31)

Sommaire

Préface	3
1 Une année 2015 marquée par le changement	
1.1 Introduction	21
1.2 La régionalisation des compétences	23
1.3 La réorganisation	25
2 Organisation et gestion de l'ONEM	
2.1 La structure de l'ONEM	31
2.1.1 Le Comité de gestion	31
2.1.2 Organigramme	32
2.1.3 Liste des bureaux du chômage et leur directeur	34
2.1.4 Données de contact des bureaux du chômage	35
2.2 Les évolutions réglementaires	37
2.2.1 Modifications aux mesures d'indemnisation du chômage ordinaire et du régime de chômage avec complément d'entreprise (RCC)	37
2.2.2 Modifications aux mesures de soutien aux travailleurs	44
2.2.3 Modifications aux mesures de soutien à l'aménagement du temps de travail	45
2.3 Les partenaires de l'ONEM	53
2.3.1 Les organismes régionaux: préparation du transfert des compétences	53
2.3.2 Les organismes de paiement	54
2.3.3 Collaboration au sein des services de contrôle: service d'information et de recherche sociale, services de police et justice	55
2.3.4 Les autres institutions publiques de la sécurité sociale (IPSS)	55
2.3.5 Le Médiateur fédéral	56
2.3.6 Les contacts internationaux	56
2.3.7 Les autres partenaires: ALE et CPAS	57
2.4 La gestion de l'ONEM	59
2.4.1 Le modèle de gestion	60
2.4.2 L'exécution du contrat d'administration en 2015	61
2.4.3 La stratégie 2015-2017	61

3 Les activités de l'ONEM

3.1 Les activités des services Admissibilité	67
3.1.1 Procédure	67
3.1.2 Chiffres	68
3.1.3 Cas particulier: octroi d'allocations de chômage provisoires	71
3.2 Les activités des services Vérification	73
3.2.1 Contrôle du paiement des allocations de chômage	73
3.2.2 Contrôle du paiement des autres allocations	75
3.3 Les activités des services Dispenses	77
3.4 Les activités des services de Sauvegarde du Régime	79
3.4.1 La politique de contrôle de l'ONEM	79
3.4.2 La collaboration avec d'autres instances	80
3.4.3 Observatoire de la fraude	83
3.4.4 Contrôle par l'utilisation de banques de données	83
3.4.5 Contrôle par le biais d'une meilleure analyse des données	87
3.4.6 Contrôle via l'intervention d'un contrôleur et d'un inspecteur social	89
3.4.7 Résultats des plans opérationnels	90
3.4.8 Considérations générales	100
3.5 Les activités des services Litiges	101
3.5.1 Principaux motifs de litiges	102
3.5.2 Données chiffrées concernant les litiges	103
3.6 L'activation du comportement de recherche d'emploi du chômeur complet	109
3.6.1 Introduction	109
3.6.2 La procédure de suivi classique	110
3.6.3 La procédure de suivi des allocataires d'insertion	111
3.6.4 La procédure de suivi des jeunes demandeurs d'emploi pendant le stage d'insertion professionnelle	113
3.6.5 Les recours	114
3.7 Les activités des services Récupérations	117
3.7.1 Les allocations et indemnités récupérées	117
3.7.2 Principes de la récupération	117
3.7.3 Procédure de récupération	117
3.7.4 Situation des récupérations par les bureaux du chômage	120
3.7.5 Situation des récupérations par l'Administration du recouvrement non fiscal et des récupérations sur débiteurs récalcitrants à l'étranger	123
3.7.6 Considérations générales	124

3.8 Le contentieux judiciaire	127
3.8.1 Recours contre les décisions de l'ONEM	127
3.8.2 Décisions judiciaires	129
3.8.3 Bilan du contentieux judiciaire	132
3.8.4 Résumé des principaux arrêts de la Cour de cassation, de la Cour constitutionnelle et du Conseil d'Etat	133
3.9 Les activités du service interruption de carrière et crédit-temps	139
3.9.1 Introduction	139
3.9.2 Dossiers traités	139
3.9.3 Délai de paiement	140
3.9.4 Exactitude des décisions	140
3.9.5 Complexité et diversité de la réglementation en matière d'interruption de carrière	140
3.10 Les mesures d'insertion	141
3.10.1 Les mesures d'activation	141
3.11 Traitement des procédures de saisie	145
3.11.1 Introduction	145
3.11.2 Documents traités par le service Saisies centralisé et par les bureaux du chômage	146
3.11.3 Evolution des types de créances au sein du service Saisies centralisé	147
3.11.4 Vers plus d'automatisation	149
3.11.5 Frais de fonctionnement	149
3.12 Service électronique	151
3.12.1 Carte de contrôle électronique	151
3.12.2 L'eBox citoyen	152
3.12.3 La demande électronique interruption de carrière et crédit-temps	152
3.12.4 Déclaration électronique de chômage temporaire	153
3.12.5 Demandes et délivrances de cartes de travail en ligne	153
3.12.6 Utilisation de sms	154
3.12.7 Déclaration de risques sociaux	154
3.12.8 Consultations de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale	156

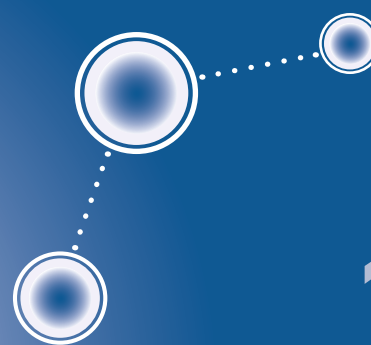
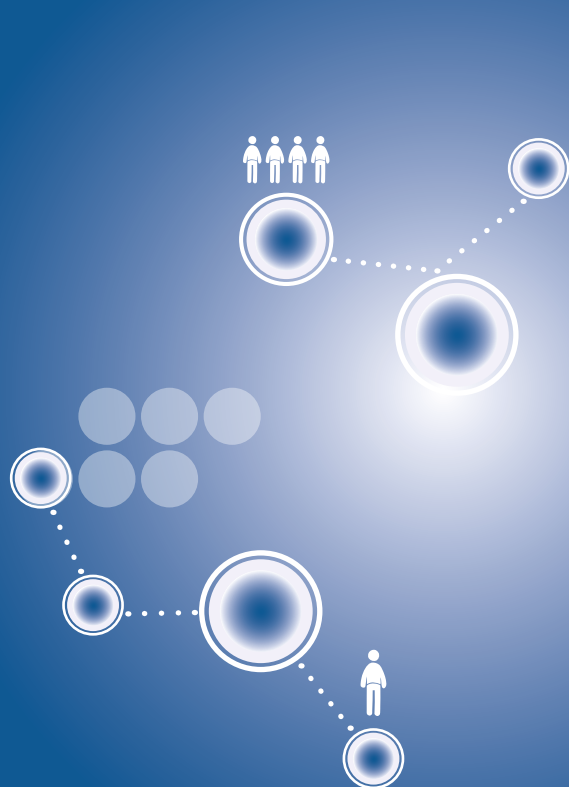
4 Les services de soutien

4.1 Personnel, organisation et communication	161
4.1.1 Ressources humaines	161
4.1.2 Les activités du Centre national de formation	168
4.1.3 Les activités du service Gestion de la connaissance	171
4.1.4 Les activités de la direction Communication	172
4.1.5 Les activités du service Développement de l'organisation	175

4.2	Gestion financière	177
4.2.1	Introduction	177
4.2.2	Budget des missions	178
4.2.3	Budget de gestion ONEM	184
4.2.4	Les activités des Services financiers en 2015	187
4.3	Les services de Support	191
4.3.1	Les activités de la direction ICT	191
4.3.2	Les activités de la direction Procédures de travail	193
4.3.3	Les activités du Service linguistique	194
4.4	La direction Travaux et Matériel	195
4.4.1	Ecologie	196
4.4.2	Le patrimoine de l'ONEM	196
5	Le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises (FFE)	
	Introduction	199
5.1	Nouveautés dans la législation relative aux fermetures	201
5.2	Exécution des missions du Fonds	203
5.2.1.	Tâches classiques dans les secteurs commercial et industriel, activités extra-statutaires et restructurations	203
5.2.2	Tâches classiques dans le secteur non marchand et les professions libérales	207
5.2.3	Chômage temporaire	208
5.3	Gestion des moyens	209
5.3.1	Moyens financiers	210
5.3.2	Moyens en matière de techniques de gestion	214
5.3.3	Moyens sur le plan de l'informatique et des applications	216
5.3.4	Information et communication	216
5.3.5	Statistiques sur les pertes d'emploi consécutives à une faillite	218
	Liste des abréviations	221



Une année 2015
marquée par
le changement



1.1

Introduction

L'ONEM est confronté à une multitude de changements, qu'ils soient institutionnels, budgétaires, démographiques, ... Durant l'année 2015, deux chantiers très importants pour le futur fonctionnement de l'Office ont été menés. Le premier concernait le transfert de certaines des compétences de l'ONEM et la régionalisation de certaines de ses activités. Le deuxième touchait aux structures mêmes de l'organisme et visait la mise en place d'une réorganisation progressive de ses services.



1.2 La régionalisation des compétences

Afin d'obtenir "Un Etat fédéral plus efficace et des entités fédérées plus autonomes", l'accord institutionnel sur la Sixième Réforme de l'Etat prévoit que certaines matières concernant le marché du travail sont transférées aux Régions. Parmi celles-ci, il y a les agences locales pour l'emploi, le contrôle de la disponibilité active et passive des demandeurs d'emploi, les dispenses d'inscription comme demandeur d'emploi pour reprise d'études ou de formation, les mesures d'activation, les titres-services, le reclassement professionnel (l'outplacement), les bonus de stage et de démarrage et l'interruption de carrière dans les administrations locales et régionales. Ces matières viennent en quelque sorte se greffer au placement, à la remise au travail des chômeurs et à la formation professionnelle qui sont gérés respectivement par les Régions et les Communautés.

L'impact de cette réforme pour l'ONEM est considérable puisque, au total pour toutes les régions et communautés, cela signifie qu'un peu plus de 20 % de ses activités, de son personnel et de son budget sont régionalisés.

L'ONEM continuera à réaliser son core business: la mise en œuvre du système d'assurance-chômage, y compris le chômage avec complément d'entreprise (anciennement prépension) et le chômage temporaire, les systèmes d'interruption de carrière et de crédit-temps, plus d'autres allocations comme les allocations pour les accueillants d'enfants ou les

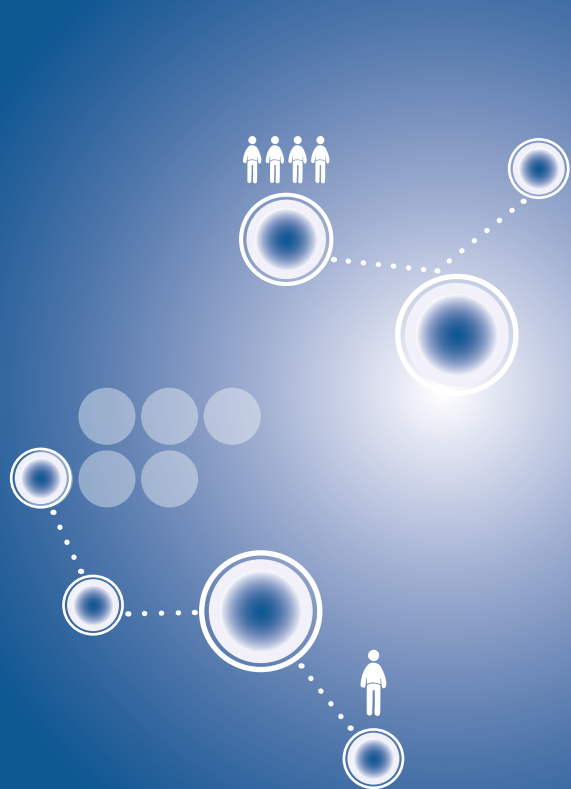
vacances jeunes. Sans oublier le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises qui dépend aussi de l'ONEM. En moyenne, chaque mois, ce sont plus ou moins 1 million 200 mille allocataires qui perçoivent un revenu de remplacement provenant de l'ONEM. Cela représente un budget global de +/- 9 milliards d'euros.

Lorsque tous les transferts seront réalisés, l'ONEM occupera 3 550 agents. Cet effectif tient compte non seulement des 1 041 agents transférés (dont 650 préposés des agences locales pour l'emploi, 227 facilitateurs et également des 164 collaborateurs pour les missions Litiges, le soutien administratif Dispo, les dispenses, les attestations, la coordination des ALE, le contrôle et l'agrément des entreprises titres-services, l'outplacement, le bonus de stage et de démarrage et interruption de carrière/crédit-temps) mais aussi des restrictions budgétaires qui lui sont imposées.

L'ONEM a fait le maximum pour que le transfert vers les Régions se passe le mieux possible. La préparation, commencée il y a plus de 4 ans, a été très intensive en 2015. Elle a mobilisé de nombreux experts et s'est faite en étroite collaboration avec les Régions. Le travail préparatoire était considérable, il s'agissait notamment:

- de rédiger les nouvelles réglementations fédérales;
- d'établir et d'exécuter les protocoles de collaboration pendant la période transitoire, c'est-à-dire de gérer les matières transférées pour le compte des Régions en attendant le transfert effectif;
- de gérer 4 budgets;
- de répondre aux questions parlementaires régionales;
- de fournir des statistiques et estimations budgétaires sur mesure aux Régions;
- de régler les procédures de transfert d'office ou volontaire des agents, le transfert du matériel;
- d'analyser et de développer les nombreux flux informatiques nécessaires;
- de former les agents transférés et le personnel d'encadrement des Régions. A cet égard, 109 instructeurs de l'ONEM ont donné l'équivalent de 370 jours complets de formation aux agents des Régions et Communautés.

La régionalisation des compétences ne se fait pas au même moment et au même rythme, selon la matière transférée et la Région. En 2016, l'ONEM continuera à assurer la gestion opérationnelle de certaines matières ou parties de matières qui seront normalement transférées dans le courant de l'année ou au 1^{er} janvier 2017.



1.3

La réorganisation

Si l'ONEM veut rester une administration performante et proactive, il doit moderniser ses structures et s'adapter aux évolutions de la société.

L'ONEM a initié la réorganisation pour s'adapter:

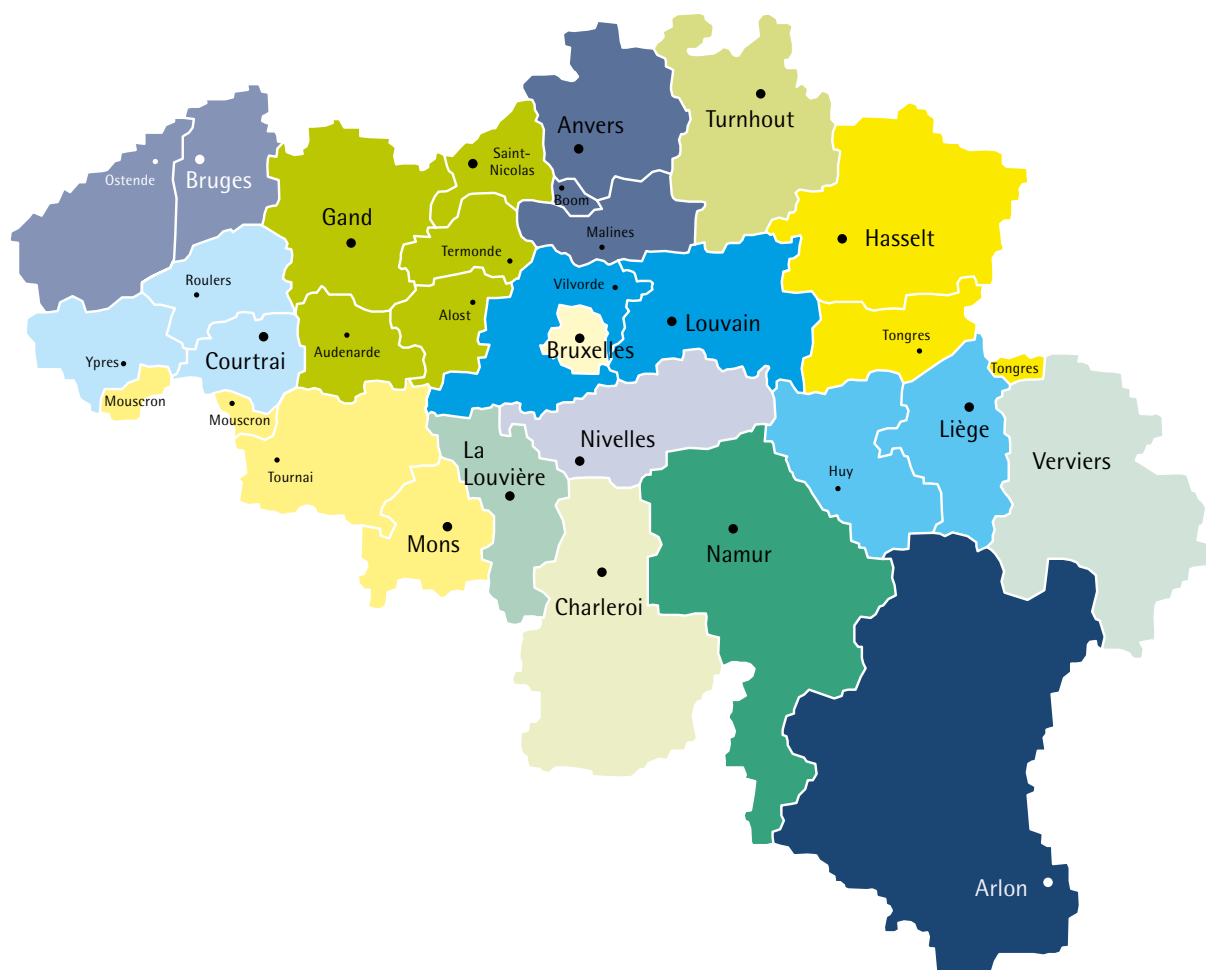
- aux restrictions budgétaires particulièrement lourdes. Chaque année, l'ONEM doit économiser des millions d'euros dans les domaines suivants: bâtiments, ICT et moyens de fonctionnement mais aussi les moyens en matière de personnel qui sont fortement impactés;
- au transfert vers les Régions de 1 041 collaborateurs et à la disparition de plusieurs activités suite à la Sixième Réforme de l'Etat;
- à la pyramide des âges de l'ONEM qui est inversée, ce qui donne lieu à de très nombreux départs à la pension au sein de l'Organisation. Selon les estimations actuelles, près de 200 collaborateurs par an quitteront l'Office au cours des 7 prochaines années;
- au non-remplacement des collaborateurs qui partent à la pension. Fin 2014, le Gouvernement a décrété un gel des recrutements. Celui-ci a entre-temps été quelque peu assoupli mais chaque recrutement requiert désormais l'accord du Commissaire du Gouvernement. Dans la pratique, aucun recrutement n'a été réalisé en 2015.

L'Office a ainsi complètement repensé sa façon de travailler et s'est doté d'une nouvelle structure: les 30 bureaux du chômage forment désormais 16 entités et les services sont regroupés sous 7 processus.

16 entités

L'année 2015 a été une année de transition au cours de laquelle les 30 bureaux du chômage ont été progressivement regroupés sous ces 16 entités (cf. figure 1).

Figure 1:
La nouvelle organisation de l'ONEM



Un bureau centralisateur a été désigné au sein de chacune de ces entités et les modalités concrètes de fonctionnement de celles-ci ont été définies.

Tableau 1
La composition des 16 entités

16 entités	
Bureaux centralisateurs	Bureaux non centralisateurs
Bruxelles	
Bruges	Ostende
Courtrai	Roulers, Ypres
Gand	Audenarde, Alost, Termonde, Saint-Nicolas
Anvers	Boom, Malines
Turnhout	
Louvain	Vilvorde
Hasselt	Tongres
La Louvière	
Charleroi	
Mons	Tournai, Mouscron
Nivelles	
Namur	
Arlon	
Liège	Huy
Verviers	

Deux types de bureaux vont progressivement coexister:

- un bureau centralisateur est désigné au sein de chaque entité afin, notamment, de la coordonner. Il s'occupera aussi bien des activités de production liées au traitement des dossiers (back office) que des activités qui nécessiteront un contact personnel avec le client (front office);
- les bureaux non centralisateurs réduiront progressivement leurs activités de production (back office) et l'accent y est mis sur le contact individuel avec le client.

Cette transformation se fait de manière très progressive mais, à partir du 1^{er} janvier 2016, la nouvelle organisation sera d'application et le directeur du bureau centralisateur sera responsable juridiquement de toute l'entité.

7 processus

Dans le cadre de la réorganisation, les différents services ont été regroupés en processus: admissibilité, indemnisation, vérification, contrôle, interruption de carrière/crédit-temps, support et front office. Ces processus sont gérés par des gestionnaires de processus.

Un processus regroupe un ensemble d'activités cohérentes qui doivent apporter une plus-value pour le client. En l'occurrence, le client est l'assuré social mais également l'autorité.

Les processus ont été clairement définis et décrits afin de déterminer les différentes étapes qui les constituent et les acteurs impliqués.

L'objectif de cette nouvelle organisation est d'augmenter l'efficacité et l'uniformité de l'optimisation du processus et de continuer d'améliorer la qualité du service.

Cette nouvelle organisation ne change rien dans la répartition des rôles entre l'ONEM, les organismes de paiement et les Régions vis-à-vis des clients, hormis bien sûr les conséquences du transfert de certaines compétences suite à la 6^{ème} Réforme de l'Etat.



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
- Gianni DUVILLIER (à partir du 22.02.2015)
- David LANOVE
- Herwig MUYLDERMANS
- Marie-Noëlle VANDERHOVEN (jusqu'au 01.02.2015)
- Guy VANKRUNKELSVEN
- Geert VERSCHRAEGEN

Membres représentant les travailleurs

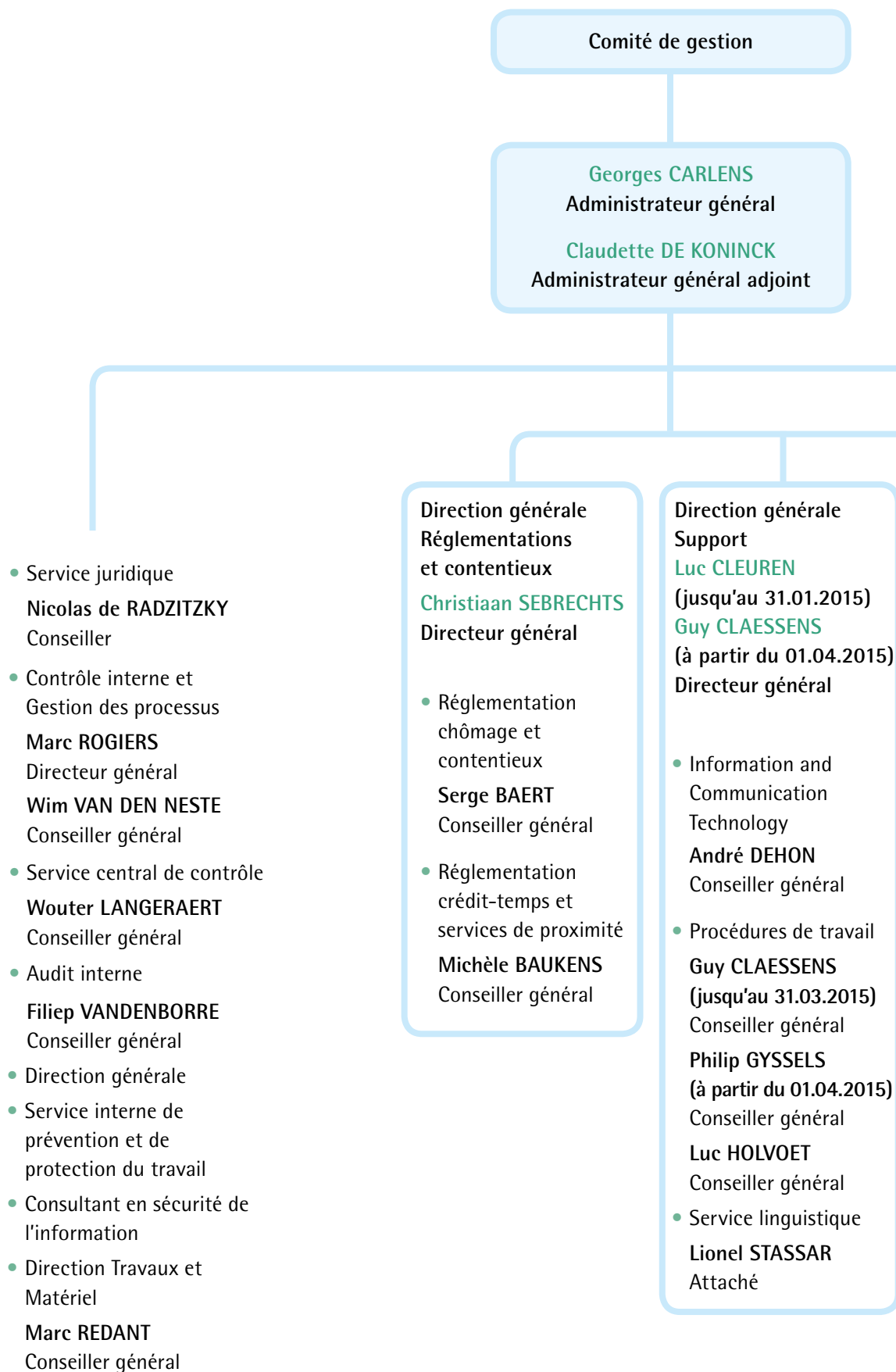
- Philippe BORSU
- Hilde DUROI
- Anne LEONARD
- Jozef MAES
- Koen MEESTERS
- Sabine SLEGGERS
- Ann VAN LAER

- Délégué de Mme la 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

Membres représentant les services régionaux de l'emploi

- Forem: Marie-Kristine VANBOCKESTAL
- VDAB: Fons LEROY
- Actiris: Grégor CHAPELLE
- ADG: Robert NELLES

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 Jan DE ROO (jusqu'au 14.07.2015)
Joan VAN POUCKE (à partir du 15.07.2015)
- Anvers Dirk VAN CAPPELLEN
- Arlon Nelly DETROUX
- Audenarde Marie-Thérèse LYON
- Boom Augusta VAN KERCHOVE (jusqu'au 31.10.2015)
Jozef THOMAS (à partir du 01.11.2015)
- Bruges Johan VANDEVYVERE
- Bruxelles Annick HOLDERBEKE
- Charleroi Michel UREEL
- Courtrai Martine MAERTENS
- Gand Dirk OPSOMER
- Hasselt Diane LAMBRIGHS
- Huy Daniel LOECKX
- La Louvière Olivier HERPOEL (à partir du 01.04.2015)
- Liège Benoit DELVAUX
- Louvain Rina VANDUFFEL
- Malines Geert VERJANS (jusqu'au 31.10.2015)
Augusta VAN KERCHOVE (à partir du 01.11.2015)
- 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 Alain MAYAUX
- Turnhout Luc VRINTS (juqu'au 30.06.2015)
Geert VERJANS (à partir du 01.11.2015)
- Verviers Marie-Sophie HODY
- Vilvorde Jozef THOMAS (jusqu'au 31.10.2015)
Ludo SIMON (à partir du 01.11.2015)
- 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	Rue Bérubou 33 - 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	Stationstraat 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	Geldroplan 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 2015 a connu une trentaine de modifications de dispositions réglementaires existantes (il n'y a pas eu de nouvelles mesures réglementaires en 2015).

Ces modifications visent principalement à garantir le financement de la sécurité sociale et à soutenir le développement de l'emploi. Elles entraînent, pour la plupart, un renforcement des conditions ou des obligations pour pouvoir bénéficier des allocations.

Relevons, notamment:

- le renforcement des conditions d'accès aux différents régimes de chômage avec complément d'entreprise (RCC) et aux allocations d'insertion;
- le renforcement des obligations pour les chômeurs en RCC et les chômeurs âgés;
- la modification du calcul de l'allocation de garantie de revenus;
- la diminution du montant des allocations de chômage temporaire;
- une importante réforme des conditions d'indemnisation en matière de crédit-temps.

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

2.2.1.1 Les régimes de chômage avec complément d'entreprise (RCC)

Depuis le 1^{er} janvier 2015, les régimes de chômage avec complément d'entreprise ont été fondamentalement modifiés, d'une part, par le renforcement des conditions d'accès aux différents RCC et d'autre part, par l'élargissement des obligations des bénéficiaires des RCC (voir points 2.2.1.3 et 2.2.1.6).

Les principales modifications relatives aux conditions d'accès peuvent se résumer comme suit:

- L'âge du régime général (CCT 17) a été porté de 60 à 62 ans. Des mesures transitoires ont été prévues. Ainsi, pour le travailleur licencié avant le 1^{er} janvier 2015, la limite d'âge de 60 ans peut encore être appliquée après cette date. Les secteurs ont également la possibilité de maintenir l'âge de 60 ans jusque fin 2017 (en ayant déposé une CCT au plus tard le 30 juin 2015).

- L'âge des régimes prévus pour les travailleurs occupés avec des prestations de nuit ou dans le secteur de la construction est passé de 56 à 58 ans. Des mesures transitoires ont été prévues permettant encore à certaines conditions un départ à partir de 56 ans pour les travailleurs licenciés avant le 1^{er} janvier 2015.
- L'âge des régimes prévus pour les travailleurs qui ont une carrière de 40 ans est passé de 56 à 58 ans. Des mesures transitoires ont été prévues permettant encore, à certaines conditions, un départ à partir de 56 ans pour les travailleurs licenciés avant le 1^{er} janvier 2016.
- Le régime à 58 ans longue carrière (38 ans de passé professionnel) a été supprimé. Le travailleur qui a fixé les conditions d'âge et d'ancienneté de ce régime au plus tard le 31 décembre 2014, peut encore partir en RCC sur la base de ce régime après le 31 décembre 2014.
- Le régime à 57 ans (38 ans de passé professionnel) a été supprimé. Le travailleur licencié avant le 1^{er} janvier 2015 et qui a atteint l'âge de 57 ans au plus tard le 31 décembre 2014, peut encore partir en RCC sur la base de ce régime après le 31 décembre 2014.
- Pour les entreprises reconnues en difficulté, l'âge minimum du RCC est passé de 53 à 55 ans.

2.2.1.2 Obligation de remplacement dans le cadre du régime de chômage avec complément d'entreprise (RCC)

Lorsque le contrat de travail d'un travailleur prend fin dans le cadre du RCC, l'employeur doit, sauf dispense ou dérogation, le remplacer par un chômeur complet indemnisé ou assimilé. Avant le 1^{er} janvier 2015, une de ces dérogations concernait le travailleur âgé d'au moins 60 ans à la fin de son contrat de travail. Depuis le 1^{er} janvier 2015, cet âge a été porté à 62 ans.

Des dispositions transitoires ont néanmoins été prévues pour les chômeurs qui avaient au moins 60 ans au 31 décembre 2014 et ceux qui partent dans le cadre des mesures transitoires prévues par la CCT 17.

2.2.1.3 Suppression – adaptation des dispenses pour chômeurs âgés

Avant le 1^{er} janvier 2015, les chômeurs âgés pouvaient, moyennant le respect de certaines conditions, bénéficier d'une dispense minimale ou maximale et ainsi être dispensés d'une série d'obligations, ce qui leur permettait notamment, en cas de dispense maximale:

- d'être dispensés de l'inscription comme demandeur d'emploi;
- d'être dispensés de l'obligation d'être disponible sur le marché de l'emploi;
- de refuser un emploi convenable;
- d'entamer une activité accessoire durant le chômage;
- d'exercer pendant le chômage toute activité relative à leurs biens propres;
- d'être dispensés des obligations en matière d'outplacement.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, ces dispenses ont été supprimées ou adaptées.

Dorénavant, les chômeurs complets âgés et les chômeurs en RCC sont soumis à une obligation de disponibilité adaptée. Ils doivent donc en principe être inscrits comme demandeur d'emploi auprès du service régional de l'emploi et être disponibles sur le marché de l'emploi. Cela signifie également qu'ils doivent notamment accepter tout emploi convenable ou répondre aux convocations du service régional de l'emploi. Ils ne sont toutefois pas tenus de rechercher activement un emploi mais doivent collaborer à un accompagnement individuel personnalisé qui leur est proposé par le service régional de l'emploi dont ils dépendent.

Moyennant le respect de certaines conditions d'âge et de passé professionnel, ils peuvent demander à être dispensés de cette obligation de disponibilité adaptée.

La possibilité d'entamer une activité accessoire durant le chômage et d'exercer toute activité relative aux biens propres a été supprimée.

Toutefois, des mesures transitoires ont été prévues pour certains chômeurs complets et chômeurs en RCC:

- les chômeurs qui bénéficiaient déjà de la dispense maximale avant le 1^{er} janvier 2015 peuvent la conserver. Les chômeurs qui, au 31 décembre 2014, remplissaient les conditions pour obtenir la dispense maximale et qui ont bénéficié d'allocations de chômage ordinaire avant le 1^{er} janvier 2015, peuvent encore la demander;
- les chômeurs en RCC dans les régimes généraux qui ont été licenciés avant le 1^{er} janvier 2015 et les chômeurs en RCC dans le cadre d'une reconnaissance antérieure au 9 octobre 2014 qui avaient 58 ans ou 38 ans de passé professionnel à l'issue de la période couverte par le préavis ou l'indemnité de rupture, bénéficient d'office de la dispense maximale. Les chômeurs dans le cadre d'une reconnaissance antérieure au 9 octobre 2014 qui n'avaient pas 58 ans ou 38 ans de passé professionnel à l'issue de la période couverte par le préavis ou l'indemnité de rupture, peuvent encore demander la dispense maximale dès qu'ils en remplissent les conditions.

2.2.1.4 L'activation du comportement de recherche d'emploi

Depuis le 1^{er} janvier 2015, tous les chômeurs complets sont soumis à la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi jusqu'à l'âge de 60 ans. A partir de 60 ans, ils sont soumis à une obligation de disponibilité adaptée jusqu'au moment où ils en sont dispensés.

Restent dispensés, les chômeurs complets visés par les dispositions transitoires reprises au point 2.2.1.3 ainsi que tous les chômeurs en RCC.

2.2.1.5 La détention obligatoire d'une carte de contrôle

Avant le 1^{er} janvier 2015, les chômeurs âgés d'au moins 50 ans pouvaient, à certaines conditions, être dispensés de l'obligation d'être en possession d'une carte de contrôle.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, tous les chômeurs complets doivent être en possession d'une carte de contrôle jusqu'à l'âge de 60 ans.

Sont toutefois dispensés d'être en possession d'une carte de contrôle, les chômeurs visés par les dispositions transitoires reprises au point 2.2.1.3 ainsi que tous les chômeurs en RCC.

2.2.1.6 La résidence en Belgique

Avant le 1^{er} janvier 2015, les chômeurs qui bénéficiaient de la dispense maximale pour chômeurs âgés, étaient également dispensés de la condition de résider effectivement en Belgique.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, tous les chômeurs complets et les chômeurs en RCC doivent, pour pouvoir bénéficier d'allocations, avoir leur résidence principale en Belgique et y résider effectivement. Seuls des séjours à l'étranger d'une durée maximale de 4 semaines par an sont autorisés.

Restent toutefois autorisés à résider pour des périodes plus longues à l'étranger les chômeurs et les chômeurs en RCC visés par les dispositions transitoires reprises au point 2.2.1.3.

2.2.1.7

L'aptitude au travail

Les chômeurs complets doivent, pour pouvoir bénéficier d'allocations, être aptes au travail. Cela signifie qu'en cas d'inaptitude au travail, ils doivent être pris en charge par l'assurance maladie-invalidité.

Avant le 1^{er} janvier 2015, les chômeurs qui bénéficiaient de la dispense maximale pour chômeurs âgés, étaient également dispensés de la condition d'être apte au travail. Dorénavant, tous les chômeurs complets doivent être aptes au travail.

Restent dispensés d'être aptes au travail, les chômeurs complets visés par les dispositions transitoires reprises au point 2.2.1.3.

Tous les chômeurs en RCC restent également dispensés d'aptitude au travail.

2.2.1.8

Les conditions d'accès aux allocations d'insertion

Le jeune travailleur qui se trouve sans emploi et qui n'a pas encore travaillé suffisamment pour ouvrir un droit aux allocations de chômage peut, à certaines conditions, bénéficier des allocations d'insertion. Il doit, notamment, avoir terminé des études qui ouvrent le droit à ces allocations, avoir accompli un stage d'insertion professionnelle de 310 jours après la fin de ses études et avant sa demande d'allocations et ne pas avoir atteint la limite d'âge au moment de sa demande d'allocations.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, pour avoir droit aux allocations d'insertion, la première demande d'allocations qui se situe après le stage d'insertion professionnelle doit être introduite avant le 25^{ème} anniversaire (auparavant le 30^{ème} anniversaire) du jeune travailleur.

Depuis le 1^{er} juillet 2015, le jeune qui a terminé une formation en alternance peut être admis au bénéfice des allocations d'insertion. Si le jeune a terminé la formation en alternance avec succès, le stage d'insertion professionnelle de 310 jours est réduit du nombre de jours calendrier (dimanches exceptés) situés dans la période couverte par le(s) contrat(s) d'apprentissage. S'il a terminé la formation en alternance mais sans succès, le stage d'insertion professionnelle de 310 jours est réduit de la moitié du nombre de jours calendrier (dimanches exceptés)

situés dans la période couverte par le(s) contrat(s) d'apprentissage. Dans ce cas, le stage d'insertion professionnelle ne peut cependant jamais être inférieur à 155 jours.

Le jeune doit en outre rechercher activement un emploi durant son stage d'insertion professionnelle et le droit aux allocations n'est ouvert que s'il a obtenu deux évaluations positives de son comportement de recherche d'emploi. Le fait qu'une formation en alternance ait été terminée avec succès est assimilé à deux évaluations positives. Le fait qu'une formation en alternance ait été terminée mais sans succès est assimilé à une évaluation positive.

Depuis le 1^{er} septembre 2015, le jeune qui demande les allocations d'insertion avant l'âge de 21 ans doit être en possession d'un diplôme, d'une attestation ou d'un certificat repris sur une liste établie par arrêté ministériel. Celui qui ne satisfait pas à cette condition mais qui a néanmoins terminé des études qui ouvrent le droit peut introduire une nouvelle demande, une fois l'âge de 21 ans atteint.

2.2.1.9

Modification de la dispense pour raisons sociales et familiales

Avant le 1^{er} janvier 2015, tout chômeur qui se trouvait dans une situation difficile sur le plan social et familial pouvait demander à être dispensé de certaines obligations, notamment l'obligation d'être inscrit comme demandeur d'emploi, d'être disponible sur le marché de l'emploi et d'accepter un emploi convenable.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, la dispense n'est plus accessible qu'aux chômeurs complets indemnisés qui se trouvent dans une situation d'aidant proche.

Par aidant proche, il est entendu la personne qui procure:

- des soins palliatifs;
- des soins à un membre du ménage ou de la famille (parent ou allié) jusqu'au deuxième degré, qui est gravement malade;
- des soins à un enfant handicapé de moins de 21 ans.

La dispense pour soins palliatifs peut être demandée pour une période d'un mois au moins et deux mois au plus, par personne ayant besoin de soins palliatifs.

La dispense, pour soins à un membre du ménage ou de la famille qui est gravement malade ou à un enfant handicapé de moins de 21 ans, peut être demandée pour une période renouvelable de trois mois au moins et 12 mois au plus, et ceci, pour une durée totale de maximum 48 mois.

Pendant la période de dispense, le chômeur reçoit un montant réduit correspondant à environ 265 EUR par mois (en cas de soins palliatifs ou pendant les 24 premiers mois de dispense) ou à 215 EUR (à partir du 25^{ème} mois de dispense).

Les dispenses pour raisons sociales et familiales accordées avant le 1^{er} janvier 2015 ont été maintenues jusqu'à la fin de la période en cours.

2.2.1.10

Adaptation du calcul de l'allocation de garantie de revenus

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le mode de calcul de l'allocation de garantie de revenus a été modifié.

Auparavant, l'allocation n'était pas accordée si le salaire brut dépassait le salaire de référence (1 559,38 EUR pour les travailleurs de 21 ans au moins et 1 321,60 EUR pour les travailleurs de moins de 21 ans), le supplément horaire dont il était tenu compte dans la formule de calcul était un supplément forfaitaire de 3,05 EUR, peu importe la situation familiale, et le bonus à l'emploi n'était pas pris en compte dans le calcul de la rémunération nette.

Dorénavant, l'allocation n'est plus accordée si le salaire brut du mois considéré dépasse le nouveau salaire de référence de 1 501,82 EUR (identique quel que soit l'âge du travailleur) et le complément horaire est ramené à 2,14 EUR pour les isolés et à 1,21 EUR pour les cohabitants sans charge de famille. En outre, le bonus à l'emploi est pris en compte dans le calcul du salaire net, ce qui entraîne une diminution de l'allocation de garantie de revenus.

2.2.1.11

Le complément d'ancienneté

Auparavant, les chômeurs âgés d'au moins 55 ans et qui prouvaient 20 ans de passé professionnel pouvaient, après un an de chômage et sous certaines conditions, bénéficier, en plus de l'allocation de chômage ordinaire, d'un complément appelé complément d'ancienneté.

Ce complément d'ancienneté ne peut plus être accordé depuis le 1^{er} janvier 2015.

Les chômeurs qui ont perçu un complément d'ancienneté au moins un jour au cours de l'année 2014 peuvent toutefois continuer à percevoir ce complément.

Un droit au complément d'ancienneté peut cependant encore être accordé après le 1^{er} janvier 2015 à certains travailleurs. Il s'agit des travailleurs licenciés dans le cadre d'une restructuration, des travailleurs occupés dans un métier lourd ou des travailleurs qui justifient d'un passé professionnel d'au moins 35 ans.

2.2.1.12

Renforcement des sanctions administratives

Depuis le 1^{er} janvier 2015, la durée minimale de la période d'exclusion du bénéfice des allocations de chômage en cas de sanction administrative est passée de 1 à 4 semaines.

Dorénavant, il est également prévu que le chômeur, qui fait usage de documents inexacts dans le but d'obtenir de mauvaise foi un avantage indu ayant trait à l'application de la réglementation chômage, peut être exclu du bénéfice des allocations pendant 27 à 52 semaines.

Par ailleurs, la possibilité pour le directeur du bureau du chômage d'assortir les sanctions administratives d'un sursis est supprimée.

2.2.1.13

L'allocation de transition dans le cadre d'une pension de survie

Dans le cadre de la réforme des pensions, les conditions à remplir pour bénéficier de la pension de survie ont été modifiées à partir 1^{er} janvier 2015. Depuis cette date, les veuves et les veufs et âgés de moins de 45 ans au moment du décès ont droit à une allocation de transition en lieu et place d'une pension de survie. D'ici 2025, l'âge de 45 ans sera porté à 50 ans, et ce, à raison de 6 mois par an.

L'allocation de transition est limitée dans le temps et est octroyée pour une période de 12 ou de 24 mois selon que le bénéficiaire a ou non des enfants à charge. Durant cette période, l'allocation peut être cumulée intégralement avec des revenus professionnels ou de remplacement.

L'introduction de l'allocation de transition a entraîné, depuis le 1^{er} janvier 2015, une adaptation de la réglementation du chômage sur le plan:

- de l'admissibilité aux allocations de chômage;
- de la possibilité de cumuler sans aucune restriction l'allocation de transition avec des allocations d'insertion ou de chômage;
- de la prise en compte du passé professionnel.

En ce qui concerne l'admissibilité aux allocations de chômage, la période qui a donné lieu au paiement d'une allocation de transition est considérée comme une période assimilée à une période de travail sur la base de laquelle le droit aux allocations de chômage peut être ouvert. La période couverte par l'allocation de transition n'est considérée comme une période assimilée qu'une fois écoulée la période maximale pour laquelle l'allocation de transition peut être octroyée. Dans ce cas, elle est prise en compte à concurrence de 624 jours dans un régime de travail à temps plein, à situer immédiatement avant la date à laquelle le droit à l'allocation de transition a été épuisé.

Le passé professionnel en tant que salarié est augmenté de 2 ans si le travailleur a reçu une allocation de transition pour la période maximale de 12 ou de 24 mois.

2.2.1.14

Simplification de la procédure de vérification du paiement des allocations

Les organismes de paiement ont pour mission de payer au travailleur les allocations et les autres prestations qui lui reviennent sur la base des indications mentionnées par l'ONEM sur une autorisation de paiement et en se conformant aux dispositions légales et réglementaires.

Par la suite, l'ONEM vérifie si les paiements effectués par l'organisme de paiement étaient justifiés.

Si le montant dû est inférieur au montant payé, une partie du paiement est rejetée; si le montant dû est supérieur au montant payé, l'ONEM fait une proposition de complément à l'organisme de paiement.

Depuis le 1^{er} septembre 2015, l'ONEM peut renoncer à un rejet ou à une proposition de complément, lors de la vérification du paiement des allocations, si la différence entre le montant payé par l'organisme de paiement et le montant calculé par l'ONEM est inférieure à 3 EUR.

Ce principe est assorti d'une restriction en ce sens qu'il ne sera plus appliqué pendant un certain temps si une augmentation excessive du nombre de rejets potentiels ou de propositions de complément inférieures à 3 EUR est constatée dans une section déterminée d'un organisme de paiement.

2.2.1.15

Contrôle au domicile du chômeur

Depuis l'année 2000, la réglementation interdisait la visite à domicile par des contrôleurs de l'ONEM sans avertissement préalable. En cas de sérieuses présomptions de fraude, les contrôleurs de l'ONEM devaient d'abord convoquer le chômeur au bureau du chômage pour une audition avant toute éventuelle visite à domicile. La convocation devait être envoyée au moins 10 jours à l'avance et préciser le motif de l'audition ainsi que les documents à fournir, notamment pour confirmer la situation familiale. Cette procédure rendait le contrôle inopérant. Depuis le 28 août 2015, cette réglementation a été supprimée de sorte que les contrôleurs de l'ONEM peuvent à nouveau, sans avertissement préalable, se rendre au domicile du chômeur afin de vérifier la conformité de son dossier chômage. La visite de l'habitation du chômeur reste toutefois soumise à son autorisation et, en cas de refus de sa part, le contrôleur doit recourir à un juge d'instruction pour obtenir l'autorisation de pénétrer au domicile du chômeur.

2.2.1.16

Augmentation des minima d'allocations de chômage et d'autres allocations forfaitaires

A partir du 1^{er} septembre 2015, dans le cadre de l'adaptation des allocations de chômage au bien-être, le montant minimal des allocations de chômage, le montant forfaitaire des allocations d'insertion (octroyées au jeune travailleur admis sur la base de ses études) et des allocations de garde (octroyées à l'accueillant(e) d'enfants lorsque ses revenus diminuent du fait de l'absence d'enfants inscrits chez lui (elle)) ont été augmentés de 2 %.

2.2.1.17

Augmentation des plafonds salariaux pour le calcul du montant des allocations de chômage

A partir du 1^{er} juillet 2015, les limites salariales applicables au calcul du montant de certaines allocations de chômage, ont été augmentées dans le cadre de l'adaptation des allocations de chômage au bien-être.

2.2.1.18

Modification de la réglementation chômage dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat

Depuis le 1^{er} juillet 2014, dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat, une partie des missions de l'ONEM a été transférée aux Régions.

Afin de permettre aux Régions de prendre les mesures nécessaires pour l'exécution des matières transférées, une période transitoire a toutefois été prévue. Durant cette période, en vertu du principe de continuité, l'ONEM continue d'exercer les compétences transférées jusqu'à ce que les Régions soient opérationnellement en mesure de les exercer elles-mêmes.

Parmi les matières transférées, certaines relèvent désormais entièrement de la compétence des Régions et plus aucune intervention de l'ONEM dans ces matières n'est prévue après la période transitoire. C'est notamment le cas des bonus de stage et de démarrage et de certaines primes (allocations de stage, complément de reprise de travail, ...).

Pour d'autres matières, les Régions ont acquis la compétence de décision mais la compétence réglementaire relève toujours de l'autorité fédérale et l'ONEM, en tant qu'organisme qui gère le paiement des allocations, est chargé de l'exécution matérielle des décisions des Régions. C'est le cas du contrôle de la disponibilité active, passive et adaptée des chômeurs.

Pour d'autres matières encore, les Régions ont acquis la compétence de décision et la compétence réglementaire tandis que l'ONEM, en tant qu'organisme qui gère le paiement des allocations, est chargé de l'exécution matérielle des décisions des Régions ou agit en tant qu'opérateur technique. C'est notamment le cas des dispenses pour suivre des études ou des formations, des allocations d'activation et des allocations dans le régime ALE.

Ces différents transferts de compétences ont entraîné des modifications du cadre réglementaire fédéral.

Ainsi, depuis le 1^{er} juillet 2015, certaines définitions ont été ajoutées ou adaptées dans la réglementation chômage.

En outre, depuis le 1^{er} août 2015, un nouveau chapitre traitant des "règles particulières aux activités de l'Office en tant qu'opérateur ou en tant qu'organisme chargé de l'exécution matérielle des décisions des organismes régionaux compétents" a été inséré dans la réglementation chômage et certaines dispositions de cette réglementation ont également été adaptées afin de tenir compte du rôle des organismes régionaux en tant que nouveaux acteurs dans les matières concernées.

Tant que les régions ne sont pas en mesure d'exécuter de manière opérationnelle les matières transférées, l'ONEM continue à assurer l'exécution. Depuis le 1^{er} mai 2015, la Région flamande a repris le contrôle du régime titres-services et, depuis le 1^{er} septembre 2015, la matière des bonus de stage et de démarrage. La Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale et la Communauté germanophone n'ont pas encore repris en 2015 l'exécution opérationnelle des matières transférées.

En ce qui concerne l'activation du comportement de recherche d'emploi, le cadre normatif fédéral qui sera applicable lorsque le contrôle de la disponibilité active des chômeurs sera assuré par les organismes régionaux, a fait l'objet d'un arrêté royal du 14 décembre 2015 (publié au Moniteur belge du 23 décembre). Cet arrêté royal, qui entre en vigueur le 1^{er} janvier 2016, permet aux Régions qui le souhaitent de reprendre effectivement le contrôle de la disponibilité active à partir de cette date. Ce sera le cas pour la Région wallonne (FOREM), la Région Flamande (VDAB) et la Communauté germanophone (ADG). Pour la Région bruxelloise, l'ONEM continuera provisoirement à exercer cette compétence jusqu'au moment où ACTIRIS sera opérationnellement en mesure de l'exercer.

2.2.2 Modifications aux mesures de soutien aux travailleurs

2.2.2.1 La gestion active des restructurations

Depuis le 1^{er} janvier 2015, les travailleurs licenciés à partir du 1^{er} janvier 2015 dans le cadre d'une restructuration dans laquelle l'employeur a mis en place une cellule pour l'emploi doivent accepter de s'inscrire dans cette cellule pour l'emploi et ce, quel que soit leur âge.

Les travailleurs licenciés avant le 1^{er} janvier 2015 (ou licenciés dans le cadre d'une reconnaissance qui débutait avant le 9 octobre 2014), peuvent encore refuser l'inscription si, à l'issue du délai de préavis ou de la période couverte par l'indemnité de rupture, ils ont atteint l'âge de 58 ans ou ils justifient 38 ans de passé professionnel.

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

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

Depuis le 1^{er} janvier 2014 et l'entrée en vigueur de la loi sur le statut unique, cette possibilité de remboursement est étendue à tous les travailleurs (ouvriers et employés).

L'employeur peut donc obtenir de l'ONEM le remboursement de la différence entre le coût total de l'indemnité de reclassement payée et le coût total de l'indemnité de congé qui est due.

Depuis le 27 avril 2015, pour tous les travailleurs licenciés dans le cadre d'un licenciement collectif annoncé à partir de cette date, la réglementation précise que pour les contrats de travail qui ont débuté avant le 1^{er} janvier 2014, l'employeur peut obtenir le remboursement par l'ONEM de la différence entre l'indemnité de reclassement et l'indemnité de congé calculée suivant les règles applicables avant la loi sur le statut unique (tout en respectant un minimum prévu dans la loi précitée).

2.2.2.3

Indemnité en compensation du licenciement pour les ouvriers devenus employés

Les travailleurs occupés en qualité d'ouvriers avant le 1^{er} janvier 2014 et qui sont devenus employés après le 31 décembre 2013 peuvent désormais bénéficier d'une indemnité en compensation du licenciement. Ce nouveau régime est applicable à tous les licenciements survenant à partir du 27 avril 2015.

2.2.2.4

Droit au chômage temporaire après 65 ans

Un chômeur ne peut plus bénéficier des allocations à partir du 1^{er} jour du mois civil qui suit celui de son 65^{ème} anniversaire. Depuis le 1^{er} janvier 2015, le travailleur qui ne bénéficie pas d'une pension peut bénéficier des allocations de chômage temporaire après l'âge de 65 ans, pour autant que le chômage temporaire ne résulte pas d'une suspension de l'exécution du contrat de travail pour force majeure due à l'incapacité au travail du travailleur.

2.2.2.5

Diminution du montant des allocations de chômage temporaire

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le montant des allocations de chômage temporaire correspond à 65 % (au lieu de 70 %) du salaire plafonné.

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.

2.2.3.1

Réglementation du secteur privé

En application de l'accord de Gouvernement fédéral du 9 octobre 2014, la réglementation du crédit-temps a été modifiée par l'AR du 30.12.2014 modifiant l'AR du 12.12.2001.

Ces modifications concernent non seulement le régime général du crédit-temps mais aussi le régime fin de carrière. Elles sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2015. Des dispositions transitoires sont néanmoins prévues.

Il importe de bien distinguer le droit au crédit-temps, chez l'employeur dont les règles demeurent inchangées pour l'essentiel, et le droit aux allocations d'interruption qui a été modifié de manière substantielle.

Le droit au crédit-temps chez l'employeur reste réglé par la CCT n° 103, laquelle détermine:

- les conditions d'accès pour obtenir le crédit-temps;
- les durées minimales et maximales de crédit-temps ainsi que les règles d'imputation des périodes déjà obtenues;
- les règles d'organisation du crédit-temps au sein de l'entreprise (limitation du droit à un quota d'absences simultanées, possibilités de report, ...);
- la procédure de demande du crédit-temps auprès de l'employeur.

Par la CCT n° 103 bis du 27.04.2015, une assimilation supplémentaire a été prévue pour le calcul des 5 et 25 ans de passé professionnel salarié, exigés pour obtenir le crédit-temps sans motif et le crédit-temps fin de carrière. Dorénavant, les journées couvertes par une indemnité en compensation du licenciement entrent en ligne de compte pour le calcul de ces 5 et 25 ans.

A coté du droit au crédit-temps chez l'employeur, il y a le droit aux allocations d'interruption octroyées par l'ONEM. Ce droit, prévu par l'AR du 12.12.2001, a été modifié par l'AR précité du 30.12.2014. Les nouvelles dispositions de l'AR du 30.12.2014 s'appliquent aux premières demandes d'allocations d'interruption qui prennent cours après le 31 décembre 2014.

Par "première demande", il faut comprendre:

- toutes les demandes des travailleurs qui sollicitent des allocations d'interruption pour la première fois;
- toutes les demandes d'allocations d'interruption qui ne sont pas une prolongation ininterrompue, dans le même régime et dans la même fraction, d'une période de crédit-temps avec un droit "théorique" à des allocations d'interruption.

En ce qui concerne le régime général, le droit au crédit-temps sans motif est désormais octroyé sans allocations d'interruption.

Quant au crédit-temps avec motif, les motifs et leurs durées ont été modifiés. A partir du 1^{er} janvier 2015, les allocations d'interruption peuvent être octroyées:

- pendant maximum 36 mois pour suivre une formation;
- pendant maximum 48 mois pour s'occuper de son enfant de moins de 8 ans; prendre soin d'un membre de la famille jusqu'au 2^{ème} degré ou d'un membre du ménage gravement malade; prodiguer des soins palliatifs; prendre soin de son enfant handicapé de moins de 21 ans.

Les durées de 36 ou 48 mois ne sont pas calculées proportionnellement en cas de crédit-temps à temps partiel.

Par ailleurs, la durée maximale de 36/48 mois (selon le motif) doit être réduite des périodes de suspension ou de réduction des prestations de travail déjà prises, à l'exception des périodes de congés thématiques.

Les périodes de crédit-temps sans motif déjà prises antérieurement sont déduites proportionnellement de la durée maximale de crédit-temps avec motif, c'est-à-dire après conversion des périodes sans motif déjà prises en mois "équivalent temps plein".

Les périodes de crédit-temps avec motif, en revanche, ne sont pas déduites proportionnellement.

A l'heure actuelle, il existe une discordance quant aux durées de crédit-temps avec motif entre la CCT n° 103 et l'AR du 12.12.2001, tel que modifié par celui du 30.12.2014.

Tant que la CCT n° 103 n'aura pas été adaptée, les travailleurs ne pourront pas obtenir un crédit-temps pour les motifs "enfant de moins de 8 ans", "soins palliatifs" ou "soins à un membre de la famille jusqu'au 2^{ème} degré ou à un membre du ménage gravement malade" pour une durée supérieure aux 36 mois prévus par la CCT n° 103.

Motif	CCT n° 103	AR 12.12.2001 (tel que modifié par l'AR du 30.12.2014)
Suivre une formation	36 mois	36 mois
S'occuper de son enfant de moins de 8 ans	36 mois	48 mois
Prendre soin d'un membre de la famille jusqu'au 2 ^{ème} degré ou d'un membre du ménage gravement malade	36 mois	48 mois
Soin à enfant mineur gravement malade	48 mois	48 mois
Soins palliatifs	36 mois	48 mois
Prendre soin de son enfant handicapé de moins de 21 ans	48 mois	48 mois

Le régime fin de carrière a également été modifié de façon significative.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, seuls les travailleurs ayant au moins 60 ans (au lieu de 55 ans antérieurement), lors de la prise de cours du crédit-temps, peuvent bénéficier d'allocations dans le cadre du régime fin de carrière.

Par exception à ce principe, les allocations peuvent toutefois être octroyées à partir de 55 ans, lorsque le travailleur, au moment de l'avertissement écrit transmis à l'employeur:

- peut justifier d'au moins 35 années de passé professionnel salarié, au sens de la réglementation chômage avec complément d'entreprise;
- ou a été occupé dans un métier lourd pendant au moins 5 ans, au cours des 10 années précédentes ou pendant au moins 7 ans, au cours des 15 années précédentes;
- ou a été occupé dans un métier avec prestations de nuit, au sens de la CCT n° 46, pendant au moins 20 ans;
- ou est occupé dans une entreprise qui relève de la commission paritaire ou de la sous-commission paritaire de la construction et qu'il dispose d'une attestation de la médecine du travail certifiant son incapacité à continuer à travailler.

Par ailleurs, les allocations d'interruption peuvent également être octroyées à partir de 55 ans lorsque la date de prise de cours du crédit-temps est située dans la période de reconnaissance de l'entreprise, par le Ministre de l'Emploi, comme étant une entreprise en restructuration ou en difficultés, en application de la réglementation relative au chômage avec complément d'entreprise.

En ce qui concerne les travailleurs qui satisfont à ces conditions dérogatoires, le Gouvernement a prévu de relever progressivement l'âge permettant d'obtenir les allocations d'interruption avant 60 ans.

Cet âge sera porté à:

- 56 ans, le 1^{er} janvier 2016;
- 57 ans, le 1^{er} janvier 2017;
- 58 ans, le 1^{er} janvier 2018;
- 60 ans, le 1^{er} janvier 2019.

Cela signifie que le 1^{er} janvier 2019, les exceptions ne seront plus d'application et dès lors, tous les travailleurs ne pourront être indemnisés qu'à partir de l'âge de 60 ans.

Toutefois, le Gouvernement a intégré dans l'arrêté royal des possibilités pour les partenaires sociaux de faire en sorte que l'âge d'accès aux allocations d'interruption, sur la base des conditions dérogatoires, ne soit pas progressivement relevé.

En effet, le Conseil national du travail peut conclure une convention collective de travail pour prévoir une limite d'âge inférieure (minimum 55 ans), pour la période 2015-2016, pour autant que:

- cette CCT ait été rendue obligatoire par un arrêté royal;
- cette CCT soit conclue pour une durée limitée ne pouvant pas dépasser 2 ans et qu'elle ne comprenne pas de clause de tacite reconduction;
- la date de prise de cours ou de prolongation de la réduction de prestations se situe pendant la période de validité de cette CCT;
- la commission paritaire ou la sous-commission paritaire ait conclu une CCT, rendue obligatoire par arrêté royal, pour appliquer aux travailleurs qui en dépendent les dispositions de la CCT, conclue au Conseil national du travail.

Il convient de noter que le Conseil national du travail a publié, le 27 avril 2015, la CCT n° 118 fixant, pour 2015-2016, le cadre interprofessionnel de l'abaissement à 55 ans de la limite d'âge pour les travailleurs qui ont une longue carrière, qui exercent un métier lourd ou qui sont occupés dans une entreprise en difficultés ou en restructuration.

La CCT n° 118 a donc pour but de ne pas relever l'âge d'accès aux allocations d'interruption sur la base des conditions dérogatoires à 56 ans, le 1^{er} janvier 2016.

Enfin, à côté des demandes de prolongation qui restent soumises à l'ancienne réglementation, des mesures transitoires sont également prévues.

Une première mesure transitoire "générale" prévoit que la réglementation en vigueur avant le 1^{er} janvier 2015 reste applicable à toutes les premières demandes d'allocations (crédit-temps sans motif, avec motif et fin de carrière) pour lesquelles:

- la date de prise de cours du crédit-temps se situe avant le 1^{er} juillet 2015;
- l'avertissement écrit de l'employeur a été effectué avant le 1^{er} janvier 2015;
- le formulaire de demande d'allocations d'interruption est reçu par l'ONEM avant le 1^{er} avril 2015.

Une seconde mesure transitoire, spécifique aux travailleurs en fin de carrière occupés dans une entreprise en restructuration ou en difficultés, dispose que l'ancienne réglementation continue à s'appliquer à toutes les premières demandes d'allocations qui prennent cours après le 31.12.2014, pour les travailleurs d'au moins 50 ans occupés dans une entreprise en restructuration ou en difficultés, pour autant que la date de reconnaissance de l'entreprise comme entreprise en restructuration ou en difficultés soit située avant le 09.10.2014.

Une troisième et dernière mesure transitoire vise certaines hypothèses d'interruption temporaire du crédit-temps fin de carrière. Plus précisément, l'ancienne réglementation continue à s'appliquer, lors d'une nouvelle demande en 2015, aux travailleurs d'au moins 50 ans qui bénéficiaient déjà d'un crédit-temps fin de carrière avant le 01.01.2015 et dont le bénéfice des allocations a été temporairement interrompu pour l'une des raisons suivantes:

- soit, une reprise de travail à temps plein;
- soit, une maladie;
- soit, la prise d'un congé thématique (congé parental, congé pour assistance médicale ou congé pour soins palliatifs).

Une autre nouveauté en matière de crédit-temps concerne la possibilité, depuis le 1^{er} janvier 2015, de cumuler les allocations d'interruption sans limitation avec une allocation de transition.

Par ailleurs, en ce qui concerne la possibilité de cumuler les allocations d'interruption avec une pension de survie pendant une durée de 12 mois civils, consécutifs ou non, elle existait déjà pour les allocations octroyées dans le cadre d'un crédit-temps depuis le 1^{er} juillet 2014 et a été étendue aux allocations perçues dans le cadre des congés thématiques à partir du 1^{er} février 2015.

2.2.3.2

Réglementation du secteur public

Entré en vigueur le 1^{er} février 2015, l'AR du 19.12.2014 prévoit la possibilité de cumuler, pendant une durée de 12 mois civils, les allocations d'interruption perçues dans le cadre d'une interruption de carrière ordinaire ou d'un congé thématique avec une pension de survie.

2.2.3.3

Réglementation de l'enseignement

Dans le secteur de l'enseignement, la possibilité existe également, depuis le 1^{er} février 2015, de cumuler pendant une durée de 12 mois civils les allocations d'interruption avec une pension de survie.

Par ailleurs, suite à une modification de l'arrêté du Gouvernement de la Communauté germanophone du 09.11.1994 par le décret du 29.06.2015, le congé pour assistance médicale à un enfant mineur hospitalisé en raison d'une maladie grave s'applique, depuis le 1^{er} septembre 2015, au personnel de l'enseignement de la Communauté germanophone.

2.2.3.4

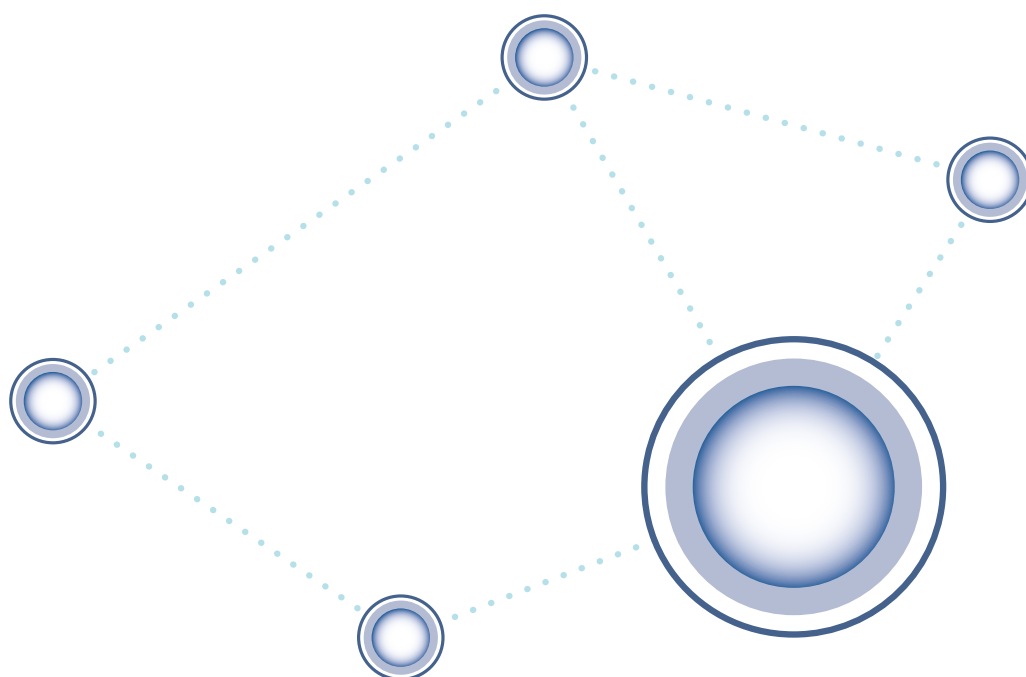
Réglementation du secteur résiduaire

A l'instar du secteur public et de l'enseignement, la réglementation résiduaire a été modifiée afin de permettre, à partir du 1^{er} février 2015, le cumul des allocations d'interruption et d'une pension de survie pendant une période de 12 mois civils.

Tableau chronologique des modifications réglementaires

Type	Date	Intitulé	Moniteur belge	En vigueur
AR	23.04.2013	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise	02.10.2013	01.01.2015
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
AM	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	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
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	01.01.2015
AR	19.12.2014	Arrêté royal contenant la réglementation relative au cumul des allocations d'interruption, dans le cadre de l'interruption de carrière avec une pension de survie	12.01.2015	01.02.2015
AR	24.01.2015	Arrêté royal contenant la réglementation relative au cumul des allocations d'interruption dans le secteur privé avec une allocation de transition	06.02.2015	01.01.2015
AR	22.02.2015	Arrêté royal modifiant l'article 164 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	27.03.2015	01.09.2015
AR	15.04.2015	Arrêté royal modifiant les articles 63, 114 et 116 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et rétablissant les articles 90 et 125 dans le même arrêté dans le cadre de l'aidant proche	22.04.2015	01.01.2015
Loi	23.04.2015	Loi concernant la promotion de l'emploi (art 11 à 14)	27.04.2015	27.04.2015
AR	01.06.2015	Arrêté royal modifiant l'article 89 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et insérant un article 89/1 dans le même arrêté royal	10.06.2015 éd 2	01.01.2015
AR	01.06.2015	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 30 décembre 2014 modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise	11.06.2015	01.01.2015
AR	19.06.2015	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise	03.07.2015 éd 2	01.01.2015
AR	19.06.2015	Arrêté royal modifiant les articles 56 et 89 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	03.07.2015 éd 2	01.01.2015
AR	19.06.2015	Arrêté royal rendant obligatoire la convention collective de travail n° 103bis du 27 avril 2015, conclue au sein du Conseil national du Travail, adaptant la convention collective de travail n° 103 du 27 juin 2012 instaurant un système de crédit-temps, de diminution de carrière et d'emplois de fin de carrière	15.07.2015	01.01.2015
AR	17.07.2015	Arrêté royal modifiant les articles 27, 51, 53, 53bis, 56, 58, 133, 137, 138bis, 142, 143, 144, 145, 146 et 170 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, y insérant un article 98ter et y insérant dans le titre II un chapitre Vbis dans le même arrêté et modifiant l'arrêté royal du 31 août 2014 modifiant les articles 133, 137 et 138bis de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat	31.07.2015	01.08.2015 (+ exceptions)
AM	17.07.2015	Arrêté ministériel modifiant les articles 1, 19, 33 et 87 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage, dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat	31.07.2015	01.08.2015 (+ exceptions)

AR	20.07.2015	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, l'arrêté royal du 26 mars 2003, d'exécution de l'article 7, §1 ^{er} , alinéa 3, q, de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, relatifs aux gardiens et gardiennes d'enfants, l'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 et l'arrêté royal du 28 décembre 2011 abrogeant l'arrêté royal du 30 juillet 1994 relatif à la prépension à mi-temps, portant l'adaptation de certains montants d'allocations dans le cadre de l'utilisation de l'enveloppe bien-être 2015-2016	31.07.2015	01.07.2015 01.09.2015
AM	20.07.2015	Arrêté ministériel modifiant les articles 61 et 69 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage, visant l'adaptation de certains montants d'allocations dans le cadre de l'utilisation de l'enveloppe bien-être 2015-2016	31.07.2015	01.07.2015 01.09.2015
Loi	10.08.2015	Loi programme (art 17 – contrôle au domicile)	18.08.2015	28.08.2015
AR	23.09.2015	Arrêté royal modifiant l'article 126 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	05.10.2015	01.01.2015
AR	23.09.2015	Arrêté royal modifiant l'article 36 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	16.10.2015	01.09.2015
AM	23.09.2015	Arrêté ministériel insérant un chapitre IVbis portant un article 6 dans l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage	16.10.2015	01.09.2015





2.3

Les partenaires de l'ONEM

Bien que les services régionaux soient depuis juillet 2014 compétents pour un certain nombre de missions de l'ONEM à la suite de la 6^{ème} Réforme de l'Etat, en 2015, l'ONEM a provisoirement continué à exécuter la plupart des missions régionalisées. Cette situation perdurera jusqu'à ce que les Régions soient opérationnellement en mesure d'exécuter également ces missions dans la pratique.

La 6^{ème} Réforme de l'Etat et la réorganisation des bureaux de l'ONEM nécessitent, tant au niveau national qu'au niveau local, une collaboration étroite avec les partenaires en vue de conclure de nouveaux accords. Sur le plan international, des collaborations ont eu lieu avec des organismes qui ont des missions similaires et des visites de travail mutuelles ont été organisées.

2.3.1

Les organismes régionaux: préparation du transfert des compétences

A la suite de la 6^{ème} Réforme de l'Etat, un certain nombre de missions de l'ONEM ont été intégralement transférées: les titres-services, l'outplacement, les bonus de stage et de démarrage, certaines primes et l'interruption de carrière pour des administrations régionales et locales et pour l'enseignement.

L'ONEM continue de jouer un rôle dans d'autres missions transférées: l'activation du comportement de recherche et les sanctions pour refus d'emploi ou refus de formation (l'autorité fédérale reste compétente pour la législation, les Régions assurent le suivi du comportement de recherche et prennent les éventuelles sanctions, l'ONEM exécute les sanctions), les ALE (les Régions sont compétentes pour la réglementation et l'exécution opérationnelle, l'ONEM paie l'allocation), les dispenses dans le cadre de formations et d'études (les Régions sont compétentes pour la réglementation et l'octroi de la dispense, l'ONEM paie l'allocation), l'activation des allocations de chômage (les Régions sont compétentes pour la réglementation et pour la délivrance des attestations, l'ONEM paie l'allocation d'activation).

La période transitoire pour le transfert de ces compétences aux Régions a commencé le 1^{er} juillet 2014. Dans le cadre d'une loi, les compétences ont été transférées au niveau régional mais dans la pratique, l'ONEM continue à gérer ces matières pendant une période transitoire de la manière convenue dans le protocole du 4 juin 2014. Cette période transitoire s'est poursuivie en 2015 et l'ONEM a étroitement collaboré avec le VDAB et le Département flamand de l'Emploi et de l'Economie sociale, le Forem et le Service Public de Wallonie, Actiris et Bruxelles Economie et Emploi ainsi qu'avec l'Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft pour préparer la reprise opérationnelle. Les collaborateurs des administrations fédérales et régionales ont collaboré de manière intensive au sein de différents groupes de travail thématiques. Les contacts se sont également intensifiés au niveau du Collège des Fonctionnaires dirigeants (Administrateurs généraux de l'ONEM, du VDAB, d'ACTIRIS et du FOREM) afin de préparer les transferts opérationnels.

Le transfert nécessite un travail préparatoire considérable à plusieurs niveaux:

- l'élaboration des nouvelles réglementations fédérales;
- l'adaptation des instructions, procédures, instruments de travail, documents d'information et formulaires;
- l'élaboration de 4 budgets et la gestion des comptabilités concernées;
- l'élaboration et la mise en oeuvre de protocoles de coopération pendant la période de transition;
- la réponse aux questions parlementaires régionales;
- l'apport de statistiques et d'estimations budgétaires à l'échelle des Régions;
- le règlement des procédures concernant le transfert d'office ou volontaire de membres du personnel, et concernant le transfert de matériel et de fichiers de données;
- le développement de nouveaux flux de données électroniques;
- la formation du personnel transféré et du personnel d'encadrement des Régions.

2.3.2 Les organismes de paiement

Il existe quatre organismes de paiement: outre les syndicats, à savoir la CSC, la FGTB et la CGSLB qui disposent chacun d'un organisme de paiement, il y a également la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CAPAC). L'organisme de paiement conseille gratuitement le chômeur, lui fournit toutes informations utiles concernant ses droits et ses devoirs et lui remet les documents nécessaires à sa demande d'allocations. Le chômeur qui veut introduire une demande d'allocations prend contact avec un organisme de paiement qui constitue un dossier et le dépose auprès de l'ONEM. L'ONEM examine si les conditions d'admissibilité et d'octroi sont remplies, et délivre une autorisation de paiement. L'organisme de paiement communique la teneur de cette décision positive au chômeur. L'ONEM avance tous les mois les moyens financiers aux organismes de paiement en vue de payer les chômeurs. Le service Vérification de l'ONEM vérifie ensuite si les paiements des organismes de paiement sont corrects.

2.3.3

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). Ces services donnent la priorité au contrôle du travail au noir et au contrôle dans les grands secteurs d'activité ou dans les secteurs 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 2015, 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.

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.

2.3.4

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 FAMIFED, de l'ONAFST, de l'ONSS, de la BCSS, ... L'ONEM échange des données avec, entre autres, ces organismes par le biais de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

Ces dernières années, la coopération mutuelle s'est encore intensifiée et un certain nombre de dispositions communes ont été prises dans les nouveaux contrats d'administration (2013-2015) de ces institutions publiques de sécurité sociale (IPSS). Celles-ci visent des économies ainsi que des économies d'échelle et concernent la coopération au niveau des ressources humaines, de l'informatique, de la logistique et de l'audit interne.

2.3.5 Le Médiateur fédéral

Le nombre de nouveaux dossiers introduits par le Médiateur fédéral auprès de l'ONEM a diminué par rapport à 2014: 115 nouveaux dossiers en 2015 (contre 130 dossiers en 2014). Il y avait également 62 demandes d'informations supplémentaires.

Tableau 2.3.I
Nombre de dossiers introduits par matière auprès du Médiateur fédéral

Admissibilité	63
Chômage temporaire	3
Litiges/cumul/récupérations/tribunal du travail	15
Activation du comportement de recherche d'emploi	8
IC/crédit-temps/congé parental	13
Titres-services	3
Accueil des visiteurs et qualité de l'accueil (téléphonique)	6
Dispenses	1
Saisies	2
Fonds de fermeture d'entreprises	1
Total	115

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 2015, tous les dossiers ont été traités à temps. Le délai de réponse moyen était de 5 jours de travail.

Le Médiateur fédéral est arrivé aux conclusions suivantes dans 98 dossiers:

Tableau 2.3.II
Suites données aux plaintes

Plainte non fondée	38
Plainte fondée	7
Effort de médiation réussi	15
Résultat positif	16
Sans objet	6
Pas de jugement	5
Pas de solution	1
Traitement suspendu (dossier au tribunal du travail)	7
Il "déplore que la médiation n'a pas abouti à une conciliation"	1
Plainte qui n'est pas dirigée contre l'ONEM	2
Total	98

L'ONEM a revu sa position pour les plaintes jugées fondées par le Médiateur.

2.3.6 Les contacts internationaux

L'ONEM joue un rôle actif au sein de l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS), et ce, surtout au sein de la commission technique Politiques de l'emploi et assurance-chômage, dont l'Administrateur général de l'ONEM assure la présidence. En 2015, un outil a été développé en vue de mieux comparer les prestations de chômage sur le plan international. Cet outil est actuellement testé dans plusieurs pays. Des directives ont également été élaborées à propos du maintien de l'emploi et de la réintégration sur le marché de l'emploi après une période de chômage. L'ONEM a participé activement à un groupe de travail qui a rédigé des directives liées à la communication, à un workshop sur le retour au travail après une période d'incapacité de travail ainsi qu'à un workshop informatique qui a eu lieu en mai 2015. Lors du séminaire technique "politique stratégique du personnel, défis et bonne gestion", un collaborateur de l'ONEM a fait une présentation sur le vieillissement de l'effectif du personnel. L'ONEM a également fait une présentation au sujet de l'indemnisation de jeunes chômeurs lors du séminaire "stratégies efficaces et protection efficace contre le chômage".

Une délégation tchèque a effectué une visite de travail à l'ONEM pour récolter des informations au sujet des titres-services. Deux délégations de fonctionnaires qui s'occupent de la politique de l'emploi en Roumanie ont rendu une visite au cockpit du management de l'Administration centrale de l'ONEM. Cette visite s'inscrivait dans le cadre d'une série de visites à Bruxelles visant à améliorer leurs connaissances et leurs compétences en matière de réglementation du chômage, de politique d'activation et de techniques de management.

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.

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. Dans ce cadre, des accords ont été dégagés (au sujet de la nécessité de fournir des données pour parvenir à une identification correcte des personnes devant faire l'objet d'une enquête) avec la France et les Pays-Bas.

En tant que président du groupe de travail Fraude aux allocations sociales du Secrétariat général du Benelux, le SCC a organisé des réunions semestrielles avec les délégations belges, néerlandaises et luxembourgeoises, et ce, en collaboration avec le Secrétariat général du Benelux.

2.3.7

Les autres partenaires: ALE et CPAS

Les communes jouent également 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). L'ALE peut fournir aux chômeurs difficilement orientables des activités qui ne sont pas présentes dans le circuit de travail régulier. Un certain nombre d'ALE ont également des activités titres-services. Bien que les ALE aient été transférées par la loi au niveau régional en 2014, l'ONEM est resté responsable des agences en 2015.

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 si 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. Chaque année, les CPAS sont, en outre, invités à au moins une réunion d'information au bureau du chômage 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.

Certaines mesures que l'ONEM met en œuvre peuvent avoir une influence sur le fonctionnement et le budget des CPAS. C'est pourquoi, la direction Statistiques, Budget et Etudes réalise des estimations détaillées de l'impact sur le budget des CPAS par exemple, la limitation dans le temps de l'allocation d'insertion ou du suivi du comportement de recherche des chômeurs.



2.4

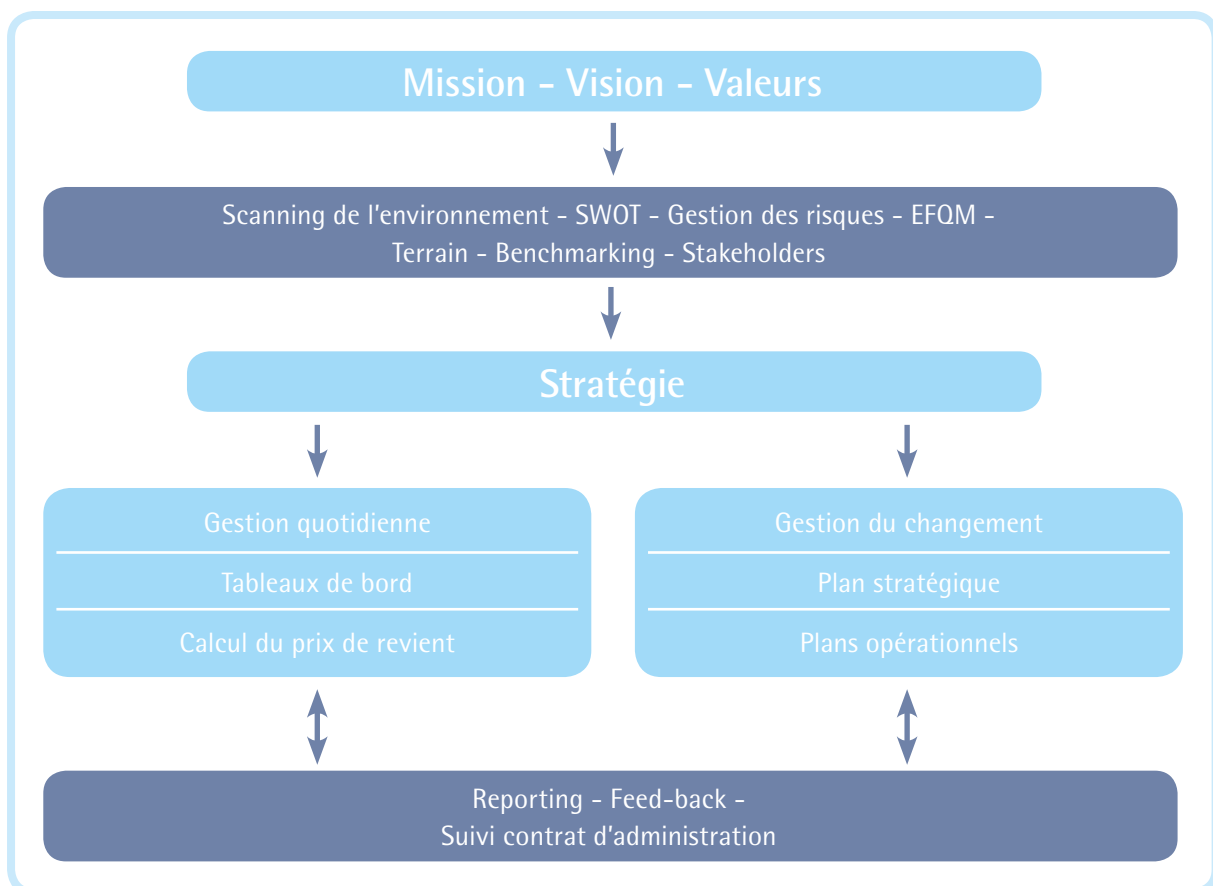
La gestion de l'ONEM

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.

La qualité de la gestion de l'ONEM est reconnue par EFQM, l'instance européenne pour la qualité. En 2014, tant l'ONEM que le FFE ont reçu le label 5 étoiles "Recognised for Excellence", soit le niveau le plus élevé dans le modèle EFQM. L'ONEM et le FFE ont reçu en mars 2015 le "Benelux Excellence Award". Ce prix est décerné aux organisations qui se démarquent par leur utilisation d'excellents concepts de management et par l'obtention d'excellents résultats. En 2015, l'ONEM a été reconnu 'Investors in People' pour sa politique en matière de personnel.

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 sont également repris dans ce modèle. 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:



Les différents éléments qui font partie de ce modèle et les instruments de gestion que l'ONEM utilise, sont régulièrement évalués et adaptés où cela s'avère nécessaire.

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. L'ONEM y décrit également la direction qu'il entend prendre à l'horizon 2020. Il y a quelques années,

l'ONEM a déjà défini six valeurs qu'il estime importantes, en plus des règles déontologiques que tout un chacun doit aussi respecter. Les valeurs indiquent ce que l'ONEM souhaite défendre et elles offrent un cadre global.

2.4.2

L'exécution du contrat d'administration en 2015

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 il courait jusque fin 2015. Le contrat comporte 181 engagements dont 147 spécifiques à l'ONEM. Les autres engagements sont des engagements communs à toutes les institutions de sécurité sociale.

Chaque année, l'ONEM établit un plan d'administration. Ce plan détaille la manière dont les engagements inscrits dans le contrat d'administration seront réalisés à court terme. 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 2015 a été soumis pour avis au Comité intermédiaire de concertation le 3 juin 2015. 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 2015.

2.4.3

La stratégie 2015-2017

La stratégie de l'ONEM est définie pour une période de trois ans. La stratégie de l'ONEM pour la période 2015-2017 comprend 5 objectifs stratégiques:

- 1 Elaborer une stratégie client structurée pour soutenir les transitions sur le marché du travail
- 2 Développer une approche préventive et ciblée contre l'usage impropre et la fraude pour soutenir le travail régulier
- 3 Accompagner de manière optimale les transferts des compétences vers les Régions en exécution de la 6^e Réforme de l'Etat
- 4 Optimiser les processus et services afin d'augmenter l'efficience
- 5 Investir dans le développement du personnel et dans des pratiques novatrices pour être un employeur attractif

Ces objectifs stratégiques sont traduits, en objectifs opérationnels et en Key Performance Indicators (KPI) dans un plan opérationnel pour l'ensemble de l'ONEM.

Chaque année, les bureaux du chômage et les directions de l'Administration centrale établissent eux aussi un plan opérationnel. Grâce à la méthode des plans opérationnels, les accents qui sont mis dans le cadre de la politique locale du BC/de la direction et le lien avec la stratégie globale de l'ONEM peuvent être intégrés de manière transparente et communiqués plus clairement aux collaborateurs.

2.4.3.1

Elaborer une stratégie client structurée pour 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 possibles. 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 2015, dont:

- le projet Contact clients: le citoyen est de plus en plus exigeant en matière de service. Par ce projet, l'ONEM souhaite améliorer ses contacts avec les clients. Le projet Contact clients comprend 2 volets: la création d'un contactcenter pour le traitement des appels téléphoniques, des e-mails et du courrier, et l'optimisation et l'uniformisation du front office dans tous les bureaux de l'ONEM. Ce projet s'étale sur plusieurs années et il est lié à la réorganisation de l'ONEM (voir plus loin), à la suite de laquelle, à terme, un certain nombre de bureaux de l'ONEM n'effectueront plus que des activités de front office. Dans les prochaines années, l'ONEM va évoluer vers 16 bureaux centralisateurs (front office et back office) et 14 bureaux non centralisateurs (uniquement front office).
- les projets relatifs au service électronique: de nombreux projets visant à élargir le service en ligne sont également en cours à l'ONEM: promouvoir et rendre obligatoire la demande d'interruption de carrière par voie électronique, élargir la carte de contrôle chômage par voie électronique à d'autres types de chômage, rendre possible la demande d'allocations par voie électronique, etc.
- l'action mails et sms IC/CT (interruption de carrière et crédit-temps): afin de transmettre de manière proactive des informations relatives à l'IC/CT ou de sonder les besoins des clients, l'ONEM veut optimiser son utilisation des e-mails et des sms. Pour ce faire, à partir de fin mars 2015, le numéro de gsm et l'adresse e-mail seront des champs obligatoires sur les formulaires de demande IC/CT. Des mailings et des sms seront effectivement envoyés à partir de 2016.

2.4.3.2

Développer une approche préventive et ciblée contre l'usage impropre et la fraude pour soutenir le travail régulier

Pour sauvegarder, aussi à l'avenir, notre sécurité sociale et plus particulièrement les systèmes dont l'ONEM est responsable, il convient d'investir dans la lutte contre les abus et la fraude sociale. Il s'agit-là d'une des missions de base de l'ONEM et également d'une priorité absolue du Gouvernement fédéral. L'ONEM fait de la prévention afin d'éviter le plus possible la fraude aux allocations, le travail au noir, etc. Des bases de données sont systématiquement utilisées afin de détecter les abus d'une manière plus ciblée. Une collaboration constructive est également entretenue avec les autres services d'inspection pour lutter contre la fraude sociale.

2.4.3.3

Accompagner de manière optimale les transferts des compétences vers les Régions en exécution de la 6^e Réforme de l'Etat

La Sixième Réforme de l'Etat prévoit d'importants transferts de compétences, de personnel et de moyens financiers de l'ONEM aux Régions et aux Communautés. Cette 6^e Réforme de l'Etat est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2014 mais, dans la pratique, en 2015, l'ONEM a continué d'exécuter provisoirement la plupart des matières comme prévu dans le protocole du 4 juin 2014, et ce jusqu'à ce que les Régions soient opérationnellement en mesure d'exercer elles-mêmes les compétences. L'ONEM collabore activement à la réalisation de ces transferts en effectuant toutes les actions nécessaires sur le plan de la réglementation, du personnel et du matériel.

2.4.3.4 Optimaliser les processus et services afin d'augmenter l'efficacité

L'ONEM doit s'adapter aux modifications importantes qui ont lieu sur le plan institutionnel, budgétaire et démographique. Différentes pistes ont été envisagées pour garantir le maintien d'un service optimal aux clients. Il a été décidé de procéder à une réorganisation progressive des services de l'ONEM et d'optimiser les processus afin d'augmenter l'efficacité, la productivité et l'uniformité des services.

Projet Réorganisation

Afin de pouvoir, entre autres, faire face aux importants changements institutionnels, budgétaires et démographiques qui l'attendent, l'ONEM a décidé de procéder à une réorganisation en profondeur de ses services. Ceci permettra d'offrir aux clients un service optimal et de qualité sans pour autant perdre de vue le bien-être de tous les collaborateurs.

De ce fait, les 30 bureaux continueront d'exister mais ils seront subdivisés en 16 entités, organisées autour de bureaux centralisateurs. Les bureaux non centralisateurs deviendront des bureaux front office. Le back office sera en grande partie centralisé. Ceci permettra également une meilleure répartition du travail et facilitera la solidarité entre les bureaux.

2015 était une année transitoire durant laquelle toutes les modalités ont été analysées et définies: le fonctionnement du front office/back office, la gestion du personnel, la concertation entre les dirigeants, la coordination de la répartition du travail, la solidarité, etc.

Projet Process Management

Dans un souci d'économies, de plus grande efficacité et dans le cadre de la réorganisation de l'ONEM, il a été décidé de décrire, d'analyser et d'optimiser les principaux processus de l'Office au niveau national. Pour ce faire, en 2015, les principes du management des processus et du Lean Management ont été appliqués aux 5 processus du core business des bureaux du chômage avec, pour objectif, la gestion des risques, l'élimination de gaspillages et d'éléments sans valeur ajoutée et le développement de procédures uniformes.

Action Propositions d'économies

Afin de faire face aux économies budgétaires drastiques qui ont été imposées aux administrations, l'ONEM a décidé de faire appel à l'expérience et à la créativité de son personnel. En 2015, chaque bureau du chômage et chaque direction ont formulé au moins 3 propositions d'économies ou de simplification en concertation avec tous les collaborateurs du BC/de la direction.

Toutes les propositions ont été analysées par un groupe de travail et les meilleures propositions réalisables ont été sélectionnées. Certaines interventions sont généralisées.

2.4.3.5

Investir dans le développement des collaborateurs et dans des pratiques novatrices pour être un employeur attractif

Pour réaliser ses missions, l'ONEM peut faire appel à des collaborateurs compétents et motivés. Pour exécuter leurs tâches dans des circonstances optimales, ils peuvent aussi compter sur le soutien nécessaire: dirigeants compétents, outils de travail adaptés à leurs besoins, pratiques innovantes dans le cadre du New Way of Working, etc.

Projet Investors in People

L'ONEM a mis sur pied une dizaine de projets afin d'investir dans le bien-être de ses agents, et ce sur une période de 4 ans environ. Grâce à cet investissement, l'ONEM a reçu, en 2015, le label "Investors in People". "Investors in People" est une reconnaissance octroyée à des organisations qui réussissent à associer efficacement des investissements visant le développement des collaborateurs aux objectifs organisationnels.

Action Implication des collaborateurs

Depuis avril 2014, les collaborateurs de l'Office peuvent introduire leurs propositions d'amélioration par le biais d'un workflow informatique (Eureka). Eureka rencontre un assez grand succès. En 2015, les collaborateurs de l'ONEM ont introduit, au total, 145 propositions auprès des différentes directions de support de l'Administration centrale. Les directions doivent effectuer une première analyse de chaque proposition reçue dans les 3 mois et donner un feed-back à l'auteur de celle-ci concernant la décision prise et la réalisation éventuelle de cette proposition.

Projet New Way of Working

Au sein de l'ONEM, tous les agents qui ont des tâches se prêtant au télétravail peuvent travailler à la maison ou dans un bureau satellite, et ce 1 jour par semaine. En outre, différents bureaux sont déjà aménagés selon le concept des postes de travail partagés. L'ONEM souhaite poursuivre son intégration dans le New Way of Working et il souhaite développer une approche réaliste sur mesure, où le bien-être des collaborateurs occupe une position centrale.



Les activités de l'ONEM



Les activités des services Admissibilité

3.1.1 Procédure

Les services Admissibilité examinent 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 Chiffres

Nombre de dossiers

En 2015, les services Admissibilité ont reçu 2 189 732 dossiers. Cela signifie une baisse de 3,61 % par rapport à 2014 (2 271 640 dossiers).

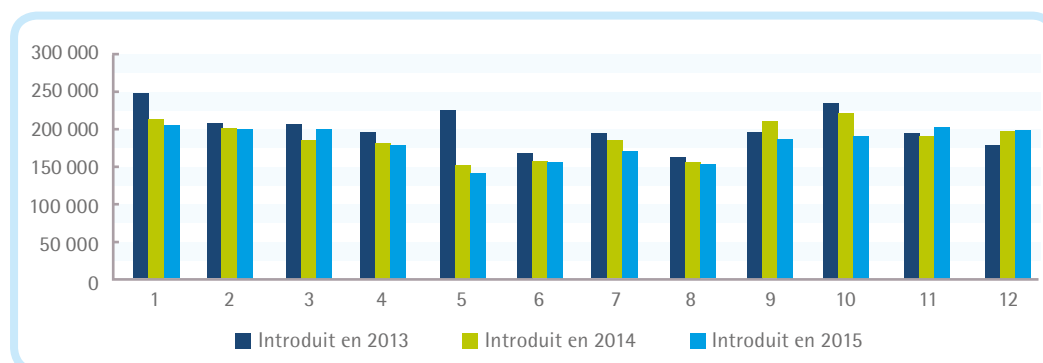
Ces 2 189 732 dossiers ne concernent pas uniquement les demandes émanant de personnes qui sollicitent des allocations pour la première fois ou après une interruption. Il s'agit aussi notamment de déclarations de modifications ayant une incidence sur le montant de l'allocation, telles que les modifications dans la composition de ménage.

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

Tableau 3.1.I
Composition en pourcentage par type de dossier
introduit en 2015

Type	2015
Transferts (d'organisme de paiement, de bureau du chômage)	5,18 %
Chômage avec complément d'entreprise	2,05 %
Déclarations modificatives (composition de ménage, adresse, mode de paiement, ...)	12,65 %
Passé professionnel (incidence sur le montant de l'allocation de certains chômeurs)	7,30 %
Catégories particulières (port, pêcheurs de mer, travail frontalier, diamant, formation professionnelle, activation, ...)	14,99 %
Chômage complet (première demande après travail ou études, après interruption du chômage, ... et travail à temps partiel)	42,12 %
Chômage temporaire (manque de travail, intempéries, ... vacances jeunes et seniors, accueillantes d'enfants)	15,71 %
Total	100,00 %

Graphique 3.1.I
Nombre d'introductions par mois pendant les trois
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 2015, 95 % des dossiers ont ainsi été traités dans le délai de 15 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 diminué par rapport à 2014, pour passer de 7,9 % à 7,6 %. Cela signifie qu'en 2015, 167 839 dossiers ont été traités deux fois, contre 180 929 dossiers en 2014.

Le pourcentage de renvoi des dossiers avec une première demande d'allocations a diminué: 17,16 % de ces dossiers ont dû être renvoyés parce qu'ils étaient incomplets, contre 18,12 % en 2014. Le fait que ce pourcentage reste élevé est dû à la complexité de la réglementation et au nombre de données qui doivent être introduites et vérifiées.

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 (SPC). Pour mesurer l'exactitude du traitement de dossiers, sélectionnés au hasard, 10 éléments différents sont utilisés. Il ressort de ce contrôle SPC qu'en 2015, les 30 bureaux du chômage ont en moyenne traité tout à fait correctement 96,89 % des dossiers.

Décisions de non-octroi d'allocations

Le tableau 3.1.II indique, pour 2015, 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 2 189 732 dossiers, des allocations n'ont pas été octroyées dans 76 119 cas (3,48 %).

Tableau 3.1.II
Décisions 2015

Nombre total de cas	
1. Non-admission (travail/études insuffisants)	21 358
2. Non-admission due à un dossier incomplet ou à un dossier introduit tardivement	11 444
3. Limitation du droit de travailleurs à temps partiel	3 215
4. Non-indemnisation	40 102
Total	76 119

Explication du tableau 3.1.II

Groupe 1 (travail/études insuffisants)

Il s'agit du nombre de décisions de non-admission en raison d'un nombre de jours de travail insuffisant ou du fait que les conditions pour les 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 reports d'admission 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 satisfaites (7 372 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 (13 231 cas);
3. Le non-octroi d'allocations en raison des conditions d'âge et de l'interdiction de cumul avec une pension (9 869 cas);
4. Le non-octroi d'allocations pour non-disponibilité pour le marché de l'emploi (4 422 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 (4 612 cas);
6. Le non-octroi d'allocations à la suite de l'inaptitude au travail au sens de la législation relative à l'assurance-maladie invalidité obligatoire (596 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 2015, le nombre de dossiers avec récupération s'élevait à 13 677 (contre 13 798 en 2014, 12 648 en 2013 et 12 950 en 2012). Le montant à recouvrer s'élevait à 45,102 millions EUR (contre 43,291 millions EUR en 2014, 38,969 millions EUR en 2013 et 37,436 millions EUR en 2012).

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

Fin 2015, les bureaux du chômage avaient 21 675 dossiers de paiement pour lesquels il fallait vérifier s'il y avait lieu de récupérer partiellement ou intégralement les allocations (contre 22 429 fin 2014, 22 101 fin 2013 et 20 538 fin 2012).



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.

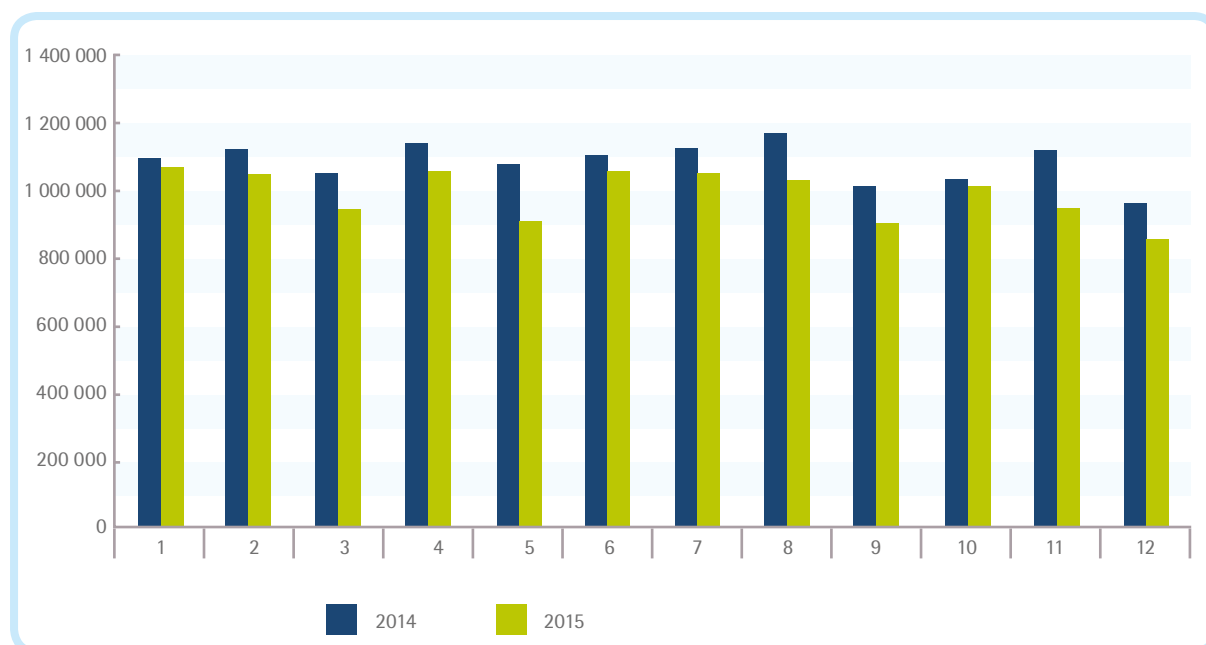
Pour déterminer le montant dû, l'organisme de paiement tient compte de la décision du bureau du chômage, des indications du chômeur sur sa carte de contrôle (travail, maladie, ...) ainsi qu'éventuellement des déclarations de l'employeur.

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 congé rémunérés ou jours fériés, ...) et si l'organisme de paiement a effectué le paiement sur le compte bancaire du chômeur ou (en cas de transfert ou de saisie) du créancier.

En 2015, les organismes de paiement ont introduit 12 004 074 dossiers de paiement, ce qui représente une diminution de 7,39 % par rapport à 2014 (13 004 909 dossiers de paiement).

3.2.1.2 Dossiers de paiement introduits

Graphique 3.2.1
Aperçu mensuel des dossiers de paiement introduits en
2014 et 2015



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.

Ensuite, le service Vérification vérifie le montant payé quant au fond 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 2015, les bureaux du chômage ont vérifié 12 091 057 dossiers de paiement, soit une diminution de 8,1 % par rapport à 2014 (13 155 381). Ce qui signifie une moyenne mensuelle de 1 007 588 dossiers de paiement.

En 2014, le pourcentage définitif d'éliminations et de rejets était respectivement de 0,07 % (6,1 millions EUR) et 0,26 % (22,8 millions EUR). Les estimations faites pour 2015 indiquent également des chiffres comparables.

En 2015, le vérificateur a proposé un complément dans 296 665 cas, avec un montant total de 28 877 589,12 EUR.

En 2015, les organismes de paiement ont introduit 312 869 dossiers de paiement en réponse aux compléments proposés par le service Vérification. Il s'agit de 2,60 % de tous les dossiers de paiement introduits.

Fin décembre 2015, 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 2015 inclus). En outre, 98,2 % des dossiers de paiement du mois d'août et 46,4 % des dossiers de paiement du mois de septembre avaient déjà été vérifiés.

Pour assurer le suivi de l'exactitude des décisions et pour limiter le plus possible le nombre de dossiers de paiement traités de manière incorrecte, les services Vérification utilisent la procédure Statistical Process Control (contrôle par échantillonnage de dossiers vérifiés).

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.I
Evolution des dépenses au cours des cinq dernières années

Dépenses (en millions EUR)	
2011	26,79 ¹
2012	29,46 ¹
2013	38,50 ¹
2014	22,60 ¹
2015	24,01 ²

¹ Dépenses définitivement approuvées par l'ONEM.

² Ce montant peut encore changer à la suite 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. A partir de janvier 1999, les travailleurs frontaliers reçoivent 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)	
2011	0,72 ¹
2012	0,64 ¹
2013	0,58 ¹
2014	0,50 ¹
2015	0,42 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

Indemnités compensatoires 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 qui étaient assujettis à l'impôt belge, cela signifiait toutefois une diminution salariale importante. Afin de compenser la perte du pouvoir d'achat par rapport aux collègues travaillant en Belgique, ils pouvaient prétendre à une indemnité de compensation.

Cette indemnité est également payée par les organismes de paiement et 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'avaient 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)	
2011	0,05 ¹
2012	0,05 ¹
2013	0,04 ¹
2014	0,03 ¹
2015	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.



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:
 - des dispenses pour chômeurs âgés;
 - de la dispense pour suivre une formation professionnelle ou pour reprendre des études de plein exercice;
 - de la dispense pendant les huit premières semaines de l'engagement volontaire militaire;
 - de la dispense en qualité d'aidant proche.

- 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 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 2012, 2013, 2014 et 2015.

Le nombre particulièrement élevé de dispenses pour 2015 résulte essentiellement d'une opération technique intervenue suite à des modifications réglementaires et consistant à créer un écran de dispense pour chaque chômeur qui bénéficiait déjà d'une dispense sous l'empire des anciennes règles.

Dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat, la compétence d'accorder une dispense pour suivre des formations et des études a été transférée aux Régions. Au cours de l'année 2015, l'ONEM est cependant resté chargé de l'exécution opérationnelle.

Tableau 3.3.I
Demandes de dispenses reçues et traitées

	Demandes de dispense reçues	Demandes de dispense traitées ¹
2012	151 001	149 346
2013	137 448	141 905
2014	141 106	141 037
2015	292 822	293 990

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.

Tableau 3.3.II
Délai moyen de traitement

	Délai de traitement ¹
2012	7 jours
2013	7 jours
2014	6 jours
2015	6 jours

¹ Jours calendrier.



3.4

Les activités des services de Sauvegarde du Régime

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 2015 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 des directeurs des bureaux du chômage, du SCC 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

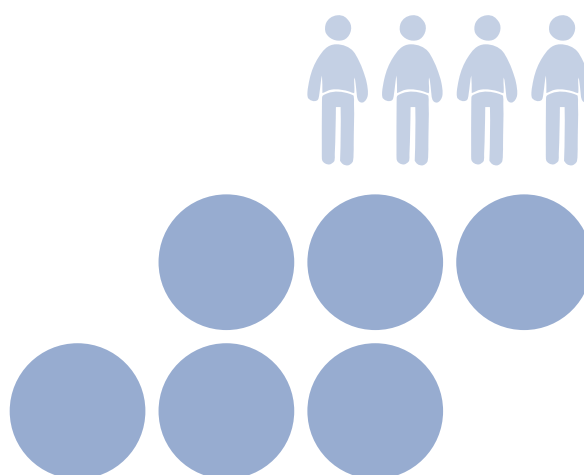
3.4.2.1

Le Collège pour la lutte contre la fraude et le SIRS

En 2015, les priorités du Gouvernement ont été fixées dans le Plan d'action 2015 pour la lutte contre la fraude sociale et le dumping social. Ce plan d'action a vu le jour grâce à la collaboration entre le Service d'information et de recherche sociale (SIRS) et le Gouvernement, sous l'impulsion et la coordination du Secrétaire d'Etat à la Lutte contre la fraude sociale. 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 2015, l'ONEM a participé à 1 023 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 2015, les inspecteurs et contrôleurs sociaux ont dressé 3 952 ePV, contre 3 890 en 2014.

Toujours en 2015, l'ONEM s'est employé, conjointement avec les autres services d'inspection sociale, à poursuivre le développement de l'application ePV, et ce notamment au sein du groupe de pilotage ePV, du groupe d'utilisateurs et de la rédaction de la Newsletter ePV.

D'autre part, les instances judiciaires elles-mêmes peuvent exiger l'intervention d'un contrôleur de l'ONEM. 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 ePV et au sujet desquelles l'Auditeur demande des renseignements complémentaires;
- 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 2015, les bureaux du chômage ont reçu 4 077 apostilles de la part de l'Auditeur du travail (4 168 en 2014).

Les services d'inspection de l'ONEM collaborent également avec les administrations communales, ainsi qu'avec la police locale. Cette collaboration se fait en application de la circulaire (COL 13/17) du mois de 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. 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.

En 2015, l'ONEM a envoyé 476 formulaires C25.8 aux services de police locaux compétents (798 en 2014).

Le SCC a reçu, toujours en application de la circulaire COL 13/17, 2 421 demandes d'informations de la part des services de police et des auditorats du travail (1 415 en 2014). Outre le SCC, les bureaux du chômage se voient eux aussi adresser de telles demandes d'information de la part 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. Une partie de ces demandes était liée au renforcement, par les services de police, du suivi des personnes se rendant à l'étranger, qui étaient sur le point de s'y rendre ou qui en sont revenues.

3.4.2.3

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

En collaboration avec la Direction Réglementation du chômage et contentieux et à la demande de la cellule stratégique du ministre de l'Emploi et du secrétaire d'Etat à la lutte contre la fraude sociale, une série de propositions stratégiques visant un élargissement des possibilités de contrôle de l'ONEM ont été formulées. Les propositions en lien avec le contrôle de la situation familiale et la surveillance de l'application de la loi réglementant la sécurité privée et particulière ont pris corps. A la demande du secrétaire d'Etat à la Lutte contre la fraude sociale, l'ONEM a participé à l'élaboration d'une réglementation visant à permettre l'échange des données en matière de consommation d'eau et d'énergie par l'intermédiaire de la Banque-Carrefour de la sécurité sociale. Toujours en exécution du Plan d'action 2015 pour la lutte contre la fraude sociale, l'ONEM a formulé des propositions pour mettre au point une carte de contrôle C3.2A électronique, ainsi que pour la poursuite du développement de l'échange, entre l'ONEM et l'ONSS, des données enregistrées dans leurs banques de données respectives, et ce en vue de pouvoir mieux détecter les abus dans le régime du chômage temporaire.

Le SCC fournit régulièrement des éléments de réponse aux questions orales et écrites posées par les parlementaires fédéraux ou régionaux au ministre de l'Emploi ou au secrétaire d'Etat à la Lutte contre la fraude fiscale et sociale. La condition est que les questions soient en lien avec la politique et les résultats de l'ONEM en matière de contrôle.

En 2015, le SCC a répondu à 31 questions de ce type (17 en 2014).

Depuis le 1^{er} octobre 2015, il existe au sein du SIRS un Point de contact pour une concurrence loyale. En 2015, l'ONEM a déjà reçu 274 plaintes et dénonciations de la part de ce Point de contact. 151 d'entre elles ont été traitées en 2015. Sur ces 151 plaintes, 136 ont été déclarées recevables et celles-ci ont soit été transmises au bureau du chômage compétent pour suite voulue, soit fait l'objet d'une enquête de contrôle approfondie réalisée par le SCC lui-même. Le SCC a déclaré 11 plaintes non recevables et a transmis 4 plaintes à une autre instance au motif que la matière ne relevait pas des compétences de l'ONEM. En dehors du Point de contact, 406 plaintes et dénonciations ont été directement adressées au SCC (période d'avril à décembre 2015). En outre, un nombre inconnu de plaintes et de dénonciations orales ou écrites sont également parvenues aux bureaux du chômage. A moins qu'il ne s'agisse d'une plainte anonyme, une suite leur est toujours réservée. Le plaignant reçoit un accusé de réception mais, par souci du respect de la vie privée, il n'est pas informé de la suite concrète donnée aux informations qu'il a communiquées.

3.4.3 Observatoire de la fraude

Les collaborateurs des services de contrôle des bureaux du chômage et du SCC restent attentifs aux nouveaux mécanismes et aux nouvelles formes de fraude. Le SCC fait office d'observatoire de la fraude et centralise toutes les informations en matière de fraude et au niveau des allocations de chômage, des allocations d'interruption et des titres-services qui concernent tous les bureaux du chômage (ou plusieurs) et souvent aussi 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 2015, 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 2015, les banques de données ont continué à faire l'objet de croisements réguliers. L'on a plus que jamais misé sur la détection en temps opportun des infractions éventuelles, et ce de manière à éviter un usage impropre et une fraude, le versement d'allocations indues ou l'impossibilité d'encaisser des cotisations sociales.

Lors de la préparation d'enquêtes de contrôle, on doit de plus en plus souvent faire appel à des collaborateurs administratifs, et ce en raison notamment de la baisse du nombre de contrôleurs sociaux. C'est la raison pour laquelle l'ONEM a introduit auprès du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé une demande d'autorisation visant à faire en sorte que les collaborateurs administratifs aient également accès à la plate-forme DOLSIS.

DOLSIS est une plate-forme qui permet aux services d'inspection de consulter des données du Registre national et du Registre bis, du répertoire des employeurs de l'ONSS et de l'ORPSS, du Répertoire Interactif du Personnel de la DmfA et du Cadastre Limosa.

Au 31 décembre 2015, l'ONEM, et dans certains cas aussi les organismes de paiement, ont effectué les contrôles suivants en croisant leurs données internes avec les données de 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'un cumul d'interruption de carrière avec une pension (Cadastre des pensions)
5. Détection par l'ONEM d'abus par des chômeurs en matière de nationalité (Registre national)
6. 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)
7. Détection par l'ONEM d'un cumul d'interruption de carrière avec une activité indépendante (A301)
8. 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)
9. Détection par l'ONEM de la fin d'une occupation auprès de l'employeur pendant une interruption de carrière (A850)
10. Détection par l'ONEM du début d'une occupation auprès d'un nouvel employeur pendant une interruption de carrière (A850)
11. Détection par l'ONEM d'un cumul d'interruption de carrière avec une pension (Cadastre des pensions)
12. 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)
13. 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 2014 - 2015:

Tableau 3.4.I
Nombre d'enquêtes de cumul effectuées

	Cumul salarié	Cumul indépendant	Cumul maladie	Total
2014	11 766	8 492	14 858	35 116
2015	13 374	8 083	15 663	37 120

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

	Infractions salarié	Infractions indépendant	Infractions maladie	Total
2014	3 225	3 110	7 133	13 468
2015	3 010	3 020	6 806	12 836

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

	A récupérer montant salariés	A récupérer montant indépendants	A récupérer montant maladie	A récupérer montant total
2014	1 032 246,67 EUR	7 353 160,53 EUR	3 512 165,08 EUR	11 897 572,28 EUR
2015	1 328 283,00 EUR	7 289 165,95 EUR	3 439 630,20 EUR	12 057 079,15 EUR

Le nombre d'enquêtes réalisées en 2015 a légèrement augmenté par rapport à 2014, alors que le nombre d'infractions constatées, lui, a légèrement baissé. Bien que l'on ait constaté moins d'infractions, on note une légère augmentation du montant des droits constatés dans les enquêtes en matière de cumul. Ces résultats montrent clairement qu'en dépit des contrôles a priori réalisés tant par l'ONEM que par les organismes de paiement, les contrôles a posteriori sont encore et toujours indispensables dans la lutte contre la fraude aux allocations sociales.

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 indûment d'allocations d'interruption dans le régime du crédit-temps ou de l'interruption de carrière. En 2015, 34 427 cas à examiner ont été détectés (31 105 en 2014). 14 222 d'entre eux se sont révélés ne pas être en règle (11 901 en 2014).

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. En 2015, le montant des notifications de l'ONEM dans le cadre d'allocations d'interruption indûment perçues se montait à 2 725 809,15 EUR au total (3 018 889,12 EUR en 2014).

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 2015, 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 procédure statistique et le datamining constituent des instruments indispensables qui garantissent une sélection ciblée de qualité des dossiers devant être examinés en priorité et qui évitent ainsi que la fraude ne se produise ou ne se poursuive.

Différentes directions collaborent étroitement au bon fonctionnement de ces techniques d'analyse. Une cellule Datamining se charge, conjointement avec les directions Statistiques, ICT et Procédures de travail:

- 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, pré-enquêtes) 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 2015, le degré de succès du datamining a été le plus avancé en ce qui concerne les titres-services électronique. L'analyse développée au cours du dernier trimestre 2014, a été poursuivie en continu pendant toute l'année 2015. Sur la base de profils de fraude sans cesse adaptés, ainsi que d'un monitoring des anomalies détectées, des dossiers de fraude grave ont été mis à jour et des actions correctrices ont pu être prises dans des délais exceptionnellement courts.

Aux 11 enquêtes initiées fin 2014 se sont ajoutés, en 2015, 17 autres dossiers. Parmi ces 28 enquêtes, 19 ont été clôturées non conformes, 1 est devenue inopportune pour cause de faillite et 8 autres sont toujours en cours de réalisation au sein des régions qui, entretemps, sont devenues compétentes en matière de titres services.

Le taux de non-conformité est donc actuellement de 100 % et traduit ainsi le ciblage optimal qui a été mis en place. Dix retraits d'agrément et 6 déclarations de faillite ont été enregistrés au sortir de la réalisation de ces enquêtes. Il doit être précisé que les situations de fraude ont été totalement circonscrites dans la semaine qui a suivi la détection des dossiers concernés; en effet, tous les titres services introduits frauduleusement en remboursement ont été gelés (retenus) dès le constat de l'infraction.

Les récupérations concernées ont toutes été calculées et notifiées en 2015. Elles s'élèvent à 3 600 955,68 EUR, ce qui représente, sur la base de 3,15 % du total des enquêtes réalisées en 2015 en matière de titres services, 27,89 % de l'ensemble des récupérations.

Il convient également de souligner que la priorité accordée à ces situations de fraude détectées a permis d'éviter d'être confronté à des montants à récupérer plus importants. Au regard des 3 600 955,68 EUR précitées et selon estimations, ce montant d'indu (droits constatés) aurait pu avoisiner les 11,5 millions EUR si la réaction n'avait pas été aussi rapide et efficace.

La détection particulière qui a été implémentée a permis de juguler une fraude difficilement décelable au travers des moyens habituels d'investigation.

Dans le domaine de la vérification de l'octroi à bon escient de dispenses permettant à certaines catégories de chômeurs de suivre des études tout en bénéficiant des allocations de chômage, des ciblage de dossiers ont également été réalisés via la méthode du Datamining.

Les profils et analyses réalisés ont contribué à l'amélioration du taux moyen de constat de non conformité des situations mises en enquête. Ce taux moyen de non-conformité est passé de 10 % (en 2014) à 18 % (en 2015). Cette augmentation de près de 80 % du résultat a été enregistrée au travers de la réalisation de 620 enquêtes (650 en 2014) dont 114 (66 en 2014) clôturées avec résultat de non conformité.

Il est à préciser que le ciblage ainsi opéré (classement des dossiers par priorité d'examen) permet d'envisager des économies en termes d'efforts investis dans le processus de contrôle. A l'instar du contrôle en matière de titres services, l'octroi de telles dispenses est devenu une matière régionale.

Le développement des techniques d'analyse, de profilage et de ciblage via le Datamining est en cours d'élaboration dans le cadre du contrôle du chômage temporaire. Les sélections dans le domaine du chômage temporaire ont été diversifiées et améliorées via la technique du datamatching (croisement de données) et via la vérification (mise en enquêtes) de nouveaux profils (scénarios) d'irrégularités: pourquoi certaines firmes engagent-elles et mettent-elles directement leurs travailleurs en chômage tempo-

raire, pourquoi certaines firmes réclament-elles du chômage temporaire bien au-delà des moyennes sectorielles, ...

L'enrichissement des données disponibles en matière de chômage temporaire a notamment permis de développer une dizaine de profils ayant trait au caractère structurel, déguisé, abusif et frauduleux du chômage temporaire. Le ciblage des anomalies s'améliore au travers de l'exploitation des résultats récoltés dans le cadre de ces nouvelles sélections.

Dans le secteur de la construction, de nouvelles filières frauduleuses ont été mises à jour. La surveillance d'entreprises à risque est en cours d'implémentation et vise à intervenir dès la réalisation et la constatation des premiers éléments infractionnels (pro-activité).

La dispersion géographique des lieux d'activités liés à une même firme est également étudiée et a, d'ores et déjà, induit des adaptations du processus de contrôle (meilleure coordination concernant les dossiers frauduleux).

En matière de détection des anomalies relatives à la réalité de la résidence et de la situation familiale des chômeurs, les données sont en cours de consolidation et d'analyse afin d'entamer leur examen via les méthodes du datamatching et du datamining. Plusieurs sélections sur base de croisements de données (matching) alimentent les bureaux du chômage à des fins de vérification et d'enquête. Des analyses statistiques (datamining) en vue de développer des sélections plus pertinentes sont en cours de réalisation et doivent permettre d'encore mieux orienter la vérification et le contrôle des situations abusives.

De manière générale, le recours aux techniques de datamining et de datamatching et la préparation de certains types d'enquêtes par le Service central de contrôle, permettent de mieux cibler les enquêtes sur les situations à risque et d'augmenter le ratio entre le nombre d'infractions constatées et le nombre de contrôles.

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

En 2015, 37 766 dossiers traités par l'ONEM ont effectivement requis l'intervention d'un contrôleur social (39 145 en 2014).

Ces contrôles ont été effectués 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 9 399 dossiers (8 965 en 2014). 6 729 de ces dossiers ont été clôturés conformes (6 794 en 2014) et une ou plusieurs infractions ont été constatées dans 2 670 dossiers employeurs (contre 2 171 en 2014).

- Contrôle des entreprises titres-services (premières introductions, enquêtes approfondies et enquêtes ad hoc) (voir également infra, point 3.4.7.2):

En 2015, les contrôleurs sociaux ont clôturé 603 dossiers (contre 964 en 2014). 302 de ces dossiers ont été clôturés conformes (458 en 2014) et une ou plusieurs infractions ont été constatées dans 301 dossiers employeurs (506 en 2014). A partir du 1^{er} mai 2015, le contrôle des entreprises titres-services situées en Flandre a été transféré à la Région flamande, ce qui explique la baisse du nombre de contrôles effectués par l'ONEM.

- Contrôle de la situation familiale (voir aussi infra, point 3.4.7.3):

Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 2 181 dossiers (2 567 en 2014). Ils ont clôturé 1 081 dossiers comme conformes (1 384 en 2014) et une infraction a été constatée chez 1 100 chômeurs (1 183 en 2014). Pour un point complet sur les résultats des contrôles de la situation familiale: voir infra au point 3.4.7.3 et le tableau au point 3.4.XII).

- Le contrôle des grands événements: pour un point complet sur les résultats des contrôles des grands événements: voir infra au point 3.4.7.6 et le tableau au point 3.4.XIV.

Contrôle conformément aux missions de base de l'ONEM

- Déblocage de dossiers chômage:

Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 6 750 dossiers (7 831 en 2014). 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 4 569 dossiers (5 414 en 2014). 3 164 d'entre eux ont été clôturés sans constatation d'une infraction (3 752 en 2014) et 1 405 dossiers (1 662 en 2014) ont été déclarés non conformes.

- Cumuls non autorisés (travail, maladie et activité indépendante):

Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 2 442 dossiers (2 774 en 2014). 1 012 de ces dossiers ont été clôturés conformes (1 197 en 2014) et une infraction a été constatée dans 1 430 d'entre eux (1 577 en 2014). Ces enquêtes ont été effectuées plus particulièrement parce qu'il y avait des indices de fraude, de sorte que les délégations de pouvoir particulières qui ne sont conférées qu'aux contrôleurs sociaux étaient nécessaires. Pour un aperçu complet des résultats de toutes les enquêtes de cumul: voir le point 3.4.4, tableaux 3.4.I, 3.4.II et 3.4.III.

- 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 3 852 actions en 2015 (4 325 en 2014). Lors de celles-ci, ils ont contrôlé 11 074 employeurs (10 701 en 2014). Pour 7 760 employeurs (7 288 en 2014), aucune infraction n'a été constatée. Pour 3 314 employeurs (3 413 en 2014), une ou plusieurs infractions ont été constatées. En outre, 32 058 travailleurs ont été contrôlés (35 704 en 2014). Pour 1 595 travailleurs (1 834 en 2014), une ou plusieurs infractions ont été constatées, alors que 30 463 travailleurs contrôlés étaient en règle (33 870 en 2014).

Ces actions ont été effectuées dans les grands secteurs d'activité. Le tableau ci-dessous reprend en détail la répartition de ces actions. Dans la majorité des cas, ces actions ont été menées en collaboration avec d'autres services d'inspection sociale.

Tableau 3.4.IV
Nombre d'actions par secteur d'activité en 2015

Secteur	Nombre d'actions
Construction	1 170
Horeca	1 037
Commerce de détail et marchés	476
Horticulture	77
Taxis	18
Nettoyage	143
Autres	931
Total	3 852

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

En 2015, les contrôleurs de l'ONEM ont également effectué des contrôles ciblés auprès de 4 962 employeurs (6 305 en 2014). 2 505 contrôles ont été clôturés comme étant conformes (4 230 en 2014) et pour 2 457 employeurs, une ou plusieurs infractions ont été constatées (2 075* en 2014).

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 2015, 1 315 dossiers employeurs de ce type (1 305 en 2014) ont été examinés. Dans 332 dossiers (25,2%) une anomalie a été constatée (287 ou 21,9% en 2014). En outre, 1 121 travailleurs ont été contrôlés (1 014 en 2014). Chez 108 d'entre eux (9,6%), une infraction a été constatée (116 en 2014 ou 11,4%);
- chômage temporaire structurel: les contrôleurs de l'ONEM ont effectué 1 185 de ces enquêtes (968 en 2014). A 509 reprises (42,9%) une infraction a été constatée (372 infractions en 2014 ou 38,4%). Lors de ces enquêtes, 906 travailleurs ont été contrôlés (653 en 2014). 182 d'entre eux (20,0 %) étaient en infraction (en 2014: 91 travailleurs ou 13,9%);
- 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, sociétés de taxis et entreprises de déménagement. Sur un total de 6 899 contrôles, on note 1 829 infractions (26,5%) (6 692 contrôles avec 1 512 infractions ou 22,5% en 2014). Sur les 11 798 travailleurs contrôlés, 1 781 étaient en infraction pour ce type d'enquêtes (15,0%) (10 167 dont 1 665 en infraction ou 16,3% en 2014);
- depuis 2015, les résultats des contrôles du chômage temporaire chez les employés sont intégrés dans les résultats des contrôles dans les secteurs spécifiques, sensibles à la fraude.

* actualisé

Comparaison des résultats 2014 - 2015

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

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	Total
2014	1 305	968	6 692	8 965
2015	1 315	1 185	6 899	9 399

Tableau 3.4.VI
Infractions chômage temporaire constatées pour des employeurs (CT)

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	Total
2014	287	372	1 512	2 171
2015	332	509	1 829	2 670

Tableau 3.4.VII
Enquêtes chômage temporaire effectuées auprès de travailleurs (CT)

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	Total
2014	1 014	653	10 167	11 834
2015	1 121	906	11 798	13 825

Tableau 3.4.VIII
Infractions chômage temporaire constatées pour des employeurs (CT)

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	Total
2014	116	91	1 665	1 872
2015	108	182	1 781	2 071

Le nombre total de contrôles effectués auprès d'employeurs a de nouveau augmenté par rapport à 2014 (9 399 en 2015, contre 8 965 en 2014). Le nombre global d'infractions constatées a également augmenté (2 670 en 2015, contre 2 170 en 2014). 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 data-matching. Le nombre de travailleurs contrôlés a également augmenté en 2015 par rapport à 2014.

En 2015, 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. La sélection des entreprises à contrôler a été réalisée en étroite collaboration avec la cellule

datamining. 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 2015

Nombre de chantiers contrôlés	77
Nombre d'employeurs contrôlés	22
Nombre de communications CT présumées erronées	26
Nombre d'infractions Dimona	22
Nombre d'infractions Limosa	2
Nombres d'infractions CheckIn@Work	1
Nombre de travailleurs contrôlés	207
Nombre de travailleurs contrôlés en infraction	27

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 1^{er} 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. En ce qui concerne la Flandre, la compétence de contrôle est reprise depuis le 1^{er} mai 2015 par les inspecteurs sociaux de la Région flamande.

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 2015, 19 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle administratif et sur le terrain dans le cadre d'une première introduction de titres-services. 6 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, ...

En 2015, 321 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle approfondi et 86 d'entre elles étaient en parfaite conformité avec la réglementation. Une ou plusieurs infractions ont en revanche été constatées dans 235 entreprises.

Pour finir, 263 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle ad hoc. Lors d'un contrôle ad hoc, l'accent est principalement mis sur un aspect spécifique de la réglementation des titres-services (par exemple une anomalie entre les titres-services introduits et les prestations déclarées à l'ONSS (DmfA)). Les entreprises contrôlées ont pour la plupart été sélectionnées par le biais d'un croisement des données de la société émettrice avec celles figurant dans les banques de données de l'ONEM et/ou d'autres organismes de la sécurité sociale (par ex. l'ONSS). Une infraction a été constatée dans 60 entreprises, alors que 203 entreprises étaient en conformité avec la réglementation.

En 2015, c'est donc un total de 603 enquêtes qui ont été effectuées auprès d'entreprises titres-services. Sur l'ensemble des entreprises contrôlées, 301 ne travaillaient pas conformément à la réglementation.

Les titres-services payés indûment ont été récupérés dans 116 entreprises. Au total, des récupérations ont été notifiées pour un montant de 12 911 486,50 EUR (intervention fédérale + quote-part utilisateur).

Le fait que le montant total des récupérations en 2015 ait baissé par rapport à 2014 s'explique notamment par le transfert opérationnel de la compétence en matière de contrôle de la réglementation titres-services à la Flandre au 1^{er} mai 2015. En Flandre, l'ONEM a cessé de notifier des récupérations se rapportant à des constatations en date du 1^{er} mai 2015. Le montant des récupérations s'élève, pour la Flandre, à 7 062 874,97 EUR en 2014 et à 1 550 336,72 EUR en 2015. Une baisse du montant à récupérer a également été enregistrée à Bruxelles: 11 223 060,35 EUR en 2014, contre 6 145 919,01 EUR en 2015. La différence au niveau du montant à récupérer à Bruxelles est due au fait qu'une récupération de +/- 5 millions d'EUR y a été notifiée en 2014.

Comparaison des résultats 2014 – 2015

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
2014	18	15	33	122	318	440	318	173	491	458	506	964
2015	13	6	19	86	235	321	203	60	263	302	301	603

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

Montants à récupérer constatés	
2014	23 890 697,47 EUR
2015	12 911 486,50 EUR
Retenue intégrale de l'intervention fédérale	
2014	5 341 606,76 EUR
2015	2 907 689,76 EUR

3.4.7.3

Contrôle de la situation familiale

L'ONEM continue à lutter contre la fraude domiciliaire conjointement avec les organismes de paiement. 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. Depuis septembre 2015, le contrôleur de l'ONEM peut à nouveau se présenter au domicile du chômeur sans être dans l'obligation de le convoquer dans un premier temps au bureau du chômage. Un tel contrôle est indiqué lorsqu'il y a de sérieux indices de fraude ou lorsqu'un contrôle sur place de la situation domiciliaire s'avère nécessaire, par exemple en cas de logement collectif ou pour les nouvelles formes d'habitation comme l'habitat groupé et l'appartement supervisé. Il arrive aussi que le contrôleur se rende à une adresse renseignée par le chômeur lorsqu'il semble ne pas s'agir d'une adresse officielle ou lorsque la collaboration demandée aux services de police pour la constatation de la réalité d'un domicile se fait attendre. Dans 61 cas, le contrôleur s'est rendu en personne au domicile du chômeur. Dans aucun cas, le chômeur n'a refusé de le recevoir. Pas une seule fois le contrôleur n'a estimé nécessaire de demander au juge d'instruction l'autorisation de pénétrer dans les locaux habités au motif que le chômeur s'y opposait.

En 2015, le nombre d'infractions constatées lors des enquêtes a posteriori a diminué pour passer à 8 542 (10 566 en 2014). Le montant total à récupérer a également baissé en 2015 (30 698 541,78 EUR en 2015 contre 36 786 331,57 EUR en 2014). Cette baisse s'explique par un contrôle a priori plus poussé tant dans le chef des organismes de paiement que dans le chef de l'ONEM.

Les collaborateurs de l'ONEM ont été moins souvent contraints de consulter le Registre national dans la mesure où ces consultations s'avèrent moins souvent nécessaires. 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. Pour 768 252 dossiers, les organismes de paiement ont donc procédé à une vérification des déclarations du chômeur en effectuant une vérification dans le Registre national avant d'introduire le dossier à l'ONEM. En 2015, ils ont aussi vérifié 202 735 dossiers en 2015 à la suite des messages reçus de la part du Registre national et qui indiquaient une modification dans la situation personnelle du chômeur (nationalité, adresse, composition de famille).

Comparaison des résultats 2014 – 2015

Tableau 3.4.XII
Nombre d'enquêtes sur la situation familiale

	Conforme	Non conforme	Total	Montants à récupérer
2014	21 970	10 566	32 536	36 786 331,57 EUR
2015	19 030	8 542	27 572	30 698 541,78 EUR

3.4.7.4

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:

1. contrôle au moyen d'échantillons sur la base de critères objectifs et lorsqu'il y a des indications de fraude, des demandes d'allocations contenant des prestations de travail ou des prestations assimilées effectuées à l'étranger;
2. contrôle au moyen d'échantillons lorsqu'il y a des indications de fraude pour ce qui concerne le domicile effectif en Belgique de chômeurs;
3. la mise sur pied et l'intensification des contacts et de l'échange d'informations avec les autorités belges et étrangères compétentes afin de prévenir, détecter et contenir les situations de fraude transfrontalière.

En 2015, le SCC 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 (12 954 cas), et par le biais de sélections supplémentaires effectuées par les bureaux du chômage eux-mêmes, ainsi que d'une sélection du SCC (830 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 2015, les bureaux du chômage ont effectué 273 contrôles supplémentaires au cours desquels une infraction a été effectivement constatée pour 115 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). Outre le fait que l'ONEM procède au suivi systématique de toutes les radiations d'office des registres de la population, il vérifie aussi de manière systématique tous les renseignements qui lui sont transmis par les services de police ou par les autorités judiciaires qui se rapportent à des personnes se rendent illégalement dans une zone de conflit à l'étranger.
- En 2015, le SCC a également continué à mettre sur pied un échange de données systématique avec Pôle Emploi (France). Dans ce cadre, différentes réunions ont été organisées et des accords concrets ont été conclus au sujet d'un futur échange de données systématique par le biais de l'intervention de la BCSS. Concrètement, les intervenants sont parvenus à un accord quant aux données nécessaires pour identifier une personne donnée et quant aux données qui seront échangées dans la pratique.
- Les activités du groupe de travail "Fraude aux allocations" se sont poursuivies. En 2015, en collaboration avec le Secrétariat général du Benelux, l'ONEM a organisé des réunions semestrielles avec les délégations belge, néerlandaise et luxembourgeoise. Fin 2015, les délégations belge et néerlandaise ont, dans ce cadre, conclu un accord quant aux données nécessaires à l'identification des personnes devant faire l'objet d'une enquête et quant à l'ensemble des données souhaitées qui seront échangées, en cas de matching effectif, via la BCSS pour ce qui concerne les organismes belges de sécurité sociale et d'assistance sociale. En décembre 2015, le SCC et la BCSS ont rencontré leurs collègues néerlandais du Routerings Instituut (inter) Nationale Informatiestromen (Rinis), du Inlichtingenbureau (IB) et de la Sociale Verzekeringsbank (SVB), afin de conclure des accords concrets dans le cadre d'un premier test case. Ce test case sera exécuté le premier trimestre 2016.
- 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.

Depuis 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".

Le SCC a collaboré à l'établissement du rapport final national dans le cadre de l'Arrêté H5 de la Commission Administrative concernant la collaboration à la lutte contre la fraude et les injustices dans le cadre du Règlement (UE) n° 883/2004 et du Règlement (UE) n° 987/2009.

3.4.7.5

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

En 2015, le plan opérationnel Contrôle des Dispenses pour études a été poursuivi. 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, réglementairement supposées indisponibles pour le marché de l'emploi et 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 2015, les bureaux du chômage ont contrôlé 620 chômeurs au total (645 en 2014). Une infraction a été constatée pour 114 d'entre eux (67 en 2014).

3.4.7.6

Contrôle du travail au noir

En 2015, le plan opérationnel Travail au noir a lui aussi été poursuivi. Ce plan opérationnel vise à lutter de manière coordonnée et uniforme contre toutes les formes de travail au noir. Ceci par le biais d'une collaboration entre le SCC et les bureaux du chômage.

En 2015, les différentes actions existantes ont été poursuivies:

- Communications de l'ONSS. En 2015, le SCC 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 2015, le SCC a reçu 443 décisions de non-assujettissement de l'ONSS. Le SCC a transmis aux bureaux du chômage 274 dossiers de travailleurs ayant un dossier chômage actif. Les bureaux du chômage ont des décisions qui se sont traduites par un total de 2 617 semaines de sanction et par la récupération d'un montant de 503 772,55 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 2015, 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 2015, le plan opérationnel Travail au noir s'est surtout focalisé sur le travail au noir organisé (qui ne figure pas dans les banques de données).

Il s'agit d'un travail qui, de par son ampleur, son caractère régulier ou sa structure, doit être considéré comme une activité économique régulière et concurrentielle en tant que salarié ou en tant qu'indépendant et qui n'est en outre parfois déclarée ni à l'ONSS, ni au fisc. De tels contrôles ne se limitent pas aux secteurs sensibles à la fraude classiques tels que la construction ou l'horeca.

Les chômeurs peuvent, par exemple, être actifs sur Internet de toutes sortes de manières (webcam, blogs, gestion ou création de sites, e-commerce, affiliate marketing, ...). Peuvent en découler, directement ou indirectement, des activités et des revenus qui ne sont pas compatibles avec les allocations.

Chaque bureau du chômage a participé, dans le courant du deuxième semestre de 2015, à des actions nationales de contrôle organisées dans 4 secteurs d'activité spécifiques. Ces contrôles se sont concentrés sur la détection du travail au noir organisé.

Les 4 secteurs d'activité sont les suivants:

- les salariés et les entreprises qui s'approvisionnent auprès de fournisseurs de matériaux de construction (ou d'entreprises qui louent du matériel);
- les activités qui sont exercées en amont ou en aval des grands événements (construction et démontage);
- les ouvriers du secteur du déménagement;
- les services de messagerie et de livraison (chauffeurs et aidants) qui s'approvisionnent auprès des entreprises de grande distribution de ce secteur

Tableau 3.4.XIII
Résultats des actions particulières dans le cadre du plan opérationnel Travail au noir (94 contrôles)

Nombre de personnes au travail identifiées	1 331
Nombre de personnes en infraction avec la réglementation du chômage	90
Nombre de personnes en infraction avec d'autres réglementations	141
Nombre de litiges lors de la clôture de toutes les constatations de l'action journalière	73
Nombre de PV à charge du travailleur lors de la clôture de toutes les constatations de l'action journalière	6
Nombre d'entreprises en infraction lors de la clôture de toutes les constatations de l'action journalière	110
Nombre de PV à charge de l'employeur lors de la clôture de toutes les constatations de l'action journalière	103

L'ONEM effectue aussi des contrôles ciblés dans le cadre de manifestations sportives ou culturelles qui présentent un caractère commercial et économique important. Ces contrôles ont lieu pendant les différentes phases de ce type de manifestations (le montage ou démontage des podiums et des stands, la surveillance, la vente de boissons, les stands de vente, les parkings, ...). De cette manière, l'ONEM entend décourager l'usage impropre d'allocations, lutter contre le travail au noir et augmenter le nombre de jours de travail régulier. C'est également un moyen de mieux contrôler les grands événements et de garantir une probabilité de contrôle identique dans toutes les régions du pays où ce sont souvent les mêmes employeurs et les mêmes sous-traitants qui sont actifs. Cette approche garantit l'égalité de traitement des employeurs et des assurés sociaux. Pour les contrôleurs sociaux, c'est leur tâche d'information et de prévention qui prévaut, en ce sens qu'ils informent les organisateurs, les concepteurs et les réalisateurs des événements à propos de ce qui est permis et de ce qui ne l'est pas dans le cadre

de l'exercice d'une activité en tant que bénévole avec maintien des allocations de chômage. La tâche de prévention contribue donc à une application uniforme de la réglementation en matière d'occupation de bénévoles.

En 2015, chaque bureau du chômage a contrôlé au minimum un et au maximum trois grands événements dans le cadre de ce volet du plan opérationnel Travail au noir. Les contrôles ont eu lieu lors de grands événements, tels que des grandes manifestations sportives, des événements musicaux, des marchés de Noël, ... Chaque bureau du chômage a en outre effectué un contrôle non annoncé d'un grand événement ayant fait l'objet d'un contrôle en 2014.

Sur un total de 67 contrôles, 5 140 travailleurs ont été contrôlés (4 619 en 2014). Sur ces travailleurs contrôlés, 383 (465 en 2014), soit 7,4 % étaient en infraction. Parmi ces 1 501 bénévoles contrôlés (1 334 en 2014), 24 bénévoles chômeurs étaient en infraction (26 en 2014), soit 1,6 %. 808 employeurs ont été contrôlés (638 en 2014) et une infraction a été constatée pour 135 d'entre eux (199 en 2014), soit 16,7% (31,2 % en 2014).

Tableau 3.4.XIV
Résultats des contrôles des grands événements dans le cadre du plan opérationnel Travail au noir (67 contrôles)

Nombre de travailleurs contrôlés	5 140
Nombre de travailleurs contrôlés en infraction	383
Nombre de bénévoles contrôlés	1 501
Nombre de chômeurs statut bénévole en infraction	24
Nombre d'employeurs contrôlés	808
Nombre d'employeurs contrôlés en infraction	135

3.4.8 Considérations générales

Malgré la baisse du nombre de contrôleurs due au gel des recrutements (272 contrôleurs fin 2014, contre 240 contrôleurs fin 2015), l'ONEM a enregistré des résultats importants dans le domaine du contrôle et de la lutte contre la fraude. C'est le recours à des collaborateurs administratifs et un meilleur échange de données qui ont rendu cela possible. De plus en plus fréquemment, des tâches de contrôle données sont préparées et exécutées par le biais d'une consultation des banques de données. Ceci permet une meilleure détection des cas devant faire l'objet d'un contrôle. Dans de nombreux domaines, le ratio entre le nombre d'infractions constatées et le nombre de contrôle effectués est plus élevé.

Cette politique de contrôle permanent a également un effet dissuasif et se traduit, dans certains domaines, par une baisse du nombre d'infractions constatées ou des montants à récupérer. L'ONEM investit aussi dans le renforcement des contrôles préventifs. Certains d'entre eux sont effectués en collaboration avec les organismes de paiement. Dans l'intervalle, il existe déjà 25 échanges de données systématiques différents via la Banque Carrefour de la sécurité sociale. Une part non négligeable de ces échanges de données permet de réaliser les contrôles avant même qu'il ne soit procédé au paiement.

Tant les organismes de paiement que les services de contrôle de l'ONEM signalent aux travailleurs et aux employeurs qu'avec les nouvelles techniques de détection, les fraudes seront tôt ou tard décelées et que les fraudeurs s'exposent à de lourdes sanctions administratives et pénales.

A l'avenir, il sera important de pouvoir disposer des moyens nécessaires pour pouvoir poursuivre cette politique de sauvegarde du régime.



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 recueillir 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.

Cette matière a été partiellement transférée aux Régions à la suite de la Sixième Réforme de l'Etat. Toutefois, au cours de l'année 2015, l'ONEM est cependant resté chargé de l'ensemble de l'exécution opérationnelle.

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 Données chiffrées concernant les 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 2015, les services Admissibilité et Litiges ont pris au total 170 474 décisions qui étaient négatives pour le chômeur.

17 138 décisions ont été prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi. En outre, 10 485 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 dans le présent point mais le sont dans la partie 2 du rapport annuel.

La majeure partie des 142 851 autres décisions (76 119 décisions) concerne des refus du droit aux allocations à l'occasion d'une demande d'allocations. Ces 76 119 décisions ont déjà été expliquées au point 3.1.2.

Les 66 732 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 66 732 décisions sont expliquées ci-après:

- 66 707 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");
- 25 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 2014 et 2015 et le tableau 3.5.III indique les différences entre 2014 et 2015.

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 2014

	Nombre d'avertis- sements	Nombre de décisions à durée indéterminée	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.II
Décisions 2015

	Nombre d'avertis- sements	Nombre de décisions à durée indéterminée	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	4 318	28 130	285 954	9	13 639	9	2 421	34 869
Sanctions administratives	13 330	18 502	121 467	4	1 588	4	6	31 838
Chômage de longue durée							25	25
Total	17 648	46 632	407 421	6	15 227	7	2 452	66 732

Tableau 3.5.III
Tableau comparatif - Différence 2015-2014

	Nombre d'avertis- sements	Nombre de décisions à durée indéterminée	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	- 1 723	- 6 100	- 66 197	0	- 8 455	0	- 1 228	- 9 051
Sanctions administratives	895	- 3 047	- 608	0	- 4 075	0	0	- 2 152
Chômage de longue durée	0	0	0	0	0	0	- 13	- 13
Total	- 828	- 9 147	- 66 805	0	- 12 530	0	- 1 241	- 11 216

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 21 % en 2015, pour passer de 43 920 en 2014 à 34 869 en 2015. Cette différence découle principalement du fait qu'il y a moins d'informations transmises par les services régionaux de l'emploi. Cette transmission d'informations a, par ailleurs, été arrêtée en décembre 2015 compte tenu de la reprise effective de la compétence par les services régionaux de l'emploi (en Flandre et en Wallonie).

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

	2014	2015	Différence 2015 - 2014
Licenciement en raison d'une attitude fautive	4 452	4 064	- 388
Abandon d'un emploi convenable	11 769	10 995	- 774
Refus d'un emploi convenable	941	605	- 336
Licenciement, arrêt ou refus d'une formation professionnelle	946	739	- 207
Non-présentation chez un employeur	5 402	4 169	- 1 233
Non-présentation au service de l'emploi	17 526	12 021	- 5 505
Non-présentation à l'ONEM	1 276	848	- 428
Refus, arrêt ou échec d'un parcours d'insertion	1 510	1 355	- 155
Situations chômage volontaire "Pacte de solidarité entre les générations"	98	73	- 25
Nombre total de cas	43 920	34 869	- 9 051

Le tableau 3.5.V donne la répartition de ces décisions par Région pour 2015.

Tableau 3.5.V
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté - 2015

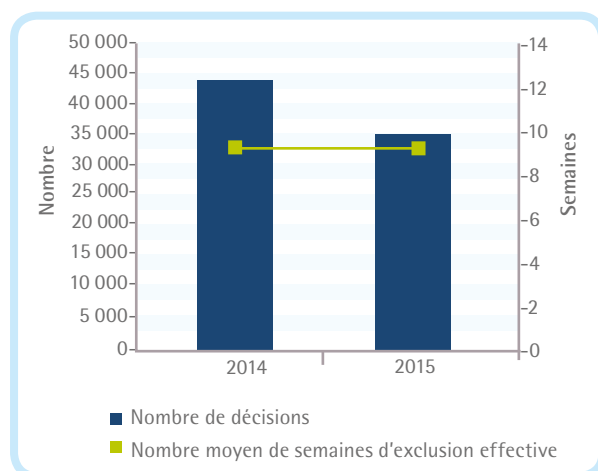
2015	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-Capitale	Pays
Licenciement en raison d'une attitude fautive	2 625	1 091	348	4 064
Abandon d'un emploi convenable	6 612	2 926	- 1 457	10 995
Refus d'un emploi convenable	262	328	15	605
Licenciement, arrêt ou refus d'une formation professionnelle	455	250	34	739
Non-présentation chez un employeur	28	4 141	0	4 169
Non-présentation au service de l'emploi	5 437	4 266	2 318	12 021
Non-présentation à l'ONEM	371	412	65	848
Refus, arrêt ou échec d'un parcours d'insertion	1 320	34	1	1 355
Situations chômage volontaire "Pacte de solidarité entre les générations"	43	16	14	73
Nombre total de cas	17 153	13 464	4 252	34 869

Le nombre moyen de semaines d'exclusion (groupe A - point 3.5.1) reste identique en 2014 et en 2015, soit 9 semaines.

Tableau 3.5.VI
Décisions et nombre moyen de semaines d'exclusion effective

	Nombre total de décisions		Nombre moyen de semaines d'exclusion effective	
	2014	2015	2014	2015
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	43 920	34 869	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 le 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 le croisement des données relatives au domicile et à la composition de ménage avec les données du Registre national.

Le nombre total de sanctions administratives (groupe B, point 3.5.1) est passé de 33 990 en 2014 à 31 838 en 2015, soit une diminution de 6 %.

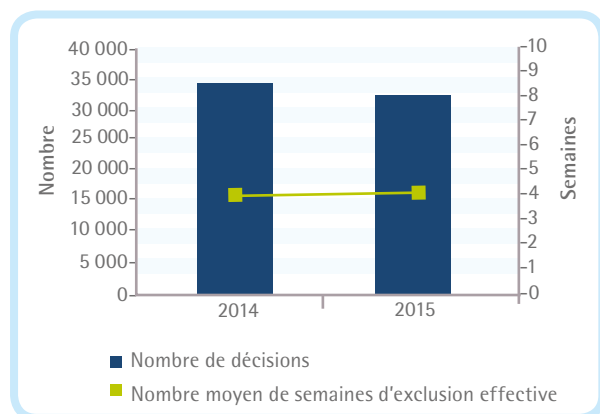
Vous trouverez plus de détails à ce sujet au chapitre 3.4 relatif aux activités des services de contrôle.

Le nombre moyen de semaines d'exclusion (groupe B – point 3.5.1) reste identique en 2014 et en 2015, à savoir 4 semaines.

Tableau 3.5.VII
Décisions et nombre moyen de semaines d'exclusion effective

	Nombre total de décisions		Nombre moyen de semaines d'exclusion effective	
	2014	2015	2014	2015
Sanctions administratives	33 990	31 838	4	4

Graphique 3.5.II
Sanctions administratives



Chômage de longue durée

Tableau 3.5.VIII
Chômage de longue durée 2014-2015 et différence

	2014	2015	Différence 2015 - 2014
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	38	25	-13

En 2015, le directeur a confirmé la suspension pour chômage de longue durée de 25 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

	%	2014	%	2015	Différence 2015 – 2014
Flandre	50,4	22 142	49,2	17 153	- 4 989
Wallonie	38,1	16 741	38,6	13 464	- 3 277
Bruxelles	11,5	5 037	12,2	4 252	- 785
Total	100	43 920	100	34 869	- 9 051

Tableau 3.5.X
Sanctions administratives

	%	2014	%	2015	Différence 2015 – 2014
Flandre	43,2	14 672	41,0	13 063	- 1 609
Wallonie	40,9	13 894	41,0	13 049	- 845
Bruxelles	16,0	5 424	18,0	5 726	- 302
Total	100	33 990	100	31 838	- 2 152

Tableau 3.5.XI
Suspensions pour cause de chômage
de longue durée

	%	2014	%	2015	Différence 2015 – 2014
Flandre	76,3	29	64,0	16	- 13
Wallonie	23,7	9	28,0	7	- 2
Bruxelles	0,0	0	8,0	2	2
Total	100	38	100	25	- 13

Tableau 3.5.XII
Total

	%	2014	%	2015	Différence 2015 – 2014
Flandre	47,3	36 843	45,3	30 232	- 6 611
Wallonie	39,3	30 644	39,7	26 520	- 4 124
Bruxelles	13,4	10 461	15,0	9 980	- 481
Total	100	77 948	100	66 732	- 11 216



3.6

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

3.6.1 Introduction

L'activation du comportement de recherche d'emploi, c'est l'ensemble des actions menées par l'ONEM en vue de suivre et d'évaluer les efforts que les chômeurs complets de moins de 60 ans font pour retrouver un emploi. Trois procédures de suivi différentes sont appliquées par l'ONEM.

Depuis le 1^{er} juillet 2004, la procédure de suivi classique est appliquée aux chômeurs complets indemnisés. Dans le cadre de cette procédure, l'évaluation des efforts de recherche d'emploi du chômeur s'effectue lors d'entretiens individuels d'évaluation (3 au maximum).

Depuis août 2012, une procédure de suivi spécifique (plus intensive) est applicable aux allocataires d'insertion et aux 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 (qui peut être écrite ou orale, au choix du chômeur), la démarche active de recherche d'emploi du chômeur est évaluée tous les 6 mois.

Depuis août 2013, la démarche active de recherche d'emploi des jeunes demandeurs d'emploi est également évaluée pendant le stage d'insertion professionnelle préalable à leur admission au bénéfice des allocations (d'insertion) sur la base de leurs études. 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 (lors d'entretiens individuels d'évaluation).

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 (voir rapport annuel 2014, pt. 2.2.2.1.6).

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le contrôle de la disponibilité des chômeurs complets est étendu aux chômeurs complets de la catégorie d'âge 55 - 59 ans (voir pt. 2.2.1.4). Les modalités de ce contrôle ont ensuite été modifiées à la suite d'une proposition formulée en mars 2015 par les partenaires sociaux qui a donné lieu aux arrêtés royaux des 1^{er} et 19 juin 2015.

Dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat, la compétence du contrôle du comportement de recherche d'emploi a été transférée aux Régions. Au cours de l'année 2015, l'ONEM est cependant resté chargé de l'exécution opérationnelle.

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 dans le cadre d'un plan d'action individuel. 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 9 mois ou 12 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. L'évaluation des efforts est basée d'une part, sur les informations éventuellement communiquées par le service régional de l'emploi concernant le plan d'action individuel et le déroulement de celui-ci et d'autre part, sur les démarches personnelles de recherche d'emploi du chômeur.

En cas d'évaluation positive, une nouvelle procédure (1^{er} entretien) est entamée 9 mois plus tard, après un nouvel avertissement.

En cas d'évaluation négative, le chômeur est invité à prendre contact avec le service régional de l'emploi en vue d'une adaptation éventuelle du plan d'action individuel. Il est informé qu'un deuxième entretien d'évaluation aura lieu ultérieurement (voir pt. 3.6.2.3).

3.6.2.3 Deuxième entretien d'évaluation

Un deuxième entretien d'évaluation a lieu au plus tôt 4 mois après le premier entretien, si celui-ci s'est conclu par une évaluation négative.

En cas d'évaluation positive, une nouvelle procédure (1^{er} entretien) est entamée 9 mois plus tard, après un nouvel avertissement.

En cas d'évaluation négative, le chômeur est à nouveau invité à contacter le service régional de l'emploi en vue d'une adaptation éventuelle du plan d'action individuel et est informé qu'un troisième entretien d'évaluation aura lieu ultérieurement (voir pt. 3.6.2.4). 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

Un troisième et dernier entretien d'évaluation a lieu au plus tôt 4 mois après le deuxième entretien, si celui-ci s'est également conclu par une évaluation négative.

En cas d'évaluation positive, une nouvelle procédure (1^{er} entretien) est entamée 9 mois plus tard, après un nouvel avertissement.

Si, au contraire, l'évaluation est à nouveau négative, le chômeur 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. Si le chômeur se présente au bureau du chômage dans les 30 jours ouvrables qui suivent son absence, la suspension peut être retirée avec effet rétroactif (une seule fois pendant la procédure de suivi).

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 allocataires 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 dans le cadre d'un plan d'action individuel. 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. L'évaluation des efforts est basée d'une part, sur les informations éventuellement communiquées par le service régional de l'emploi concernant le plan d'action individuel et le déroulement de celui-ci et d'autre part, sur les démarches personnelles de recherche d'emploi du chômeur.

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. 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 rouvert. 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. Si le chômeur se présente au bureau du chômage dans les 30 jours ouvrables qui suivent son absence, la suspension peut également être retirée (une seule fois) avec effet rétroactif.

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. 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 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 dans le cadre d'un plan d'action individuel. 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. L'évaluation des efforts est basée d'une part, sur les informations éventuellement communiquées par le service régional de l'emploi concernant le plan d'action individuel et le déroulement de celui-ci et d'autre part, sur les démarches personnelles de recherche d'emploi du demandeur d'emploi.

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, de la situation du marché de l'emploi dans la sous-région où il habite, des informations éventuellement communiquées par le service régional de l'emploi concernant le plan d'action individuel et le déroulement de celui-ci et des démarches personnelles de recherche d'emploi du demandeur d'emploi.

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 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.

L'absence du jeune demandeur d'emploi à un entretien d'évaluation après une convocation par lettre recommandée 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 59^{septies} 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 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 2015, 43 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 (3 872 pour l'année 2015). L'activité de la Commission administrative nationale reste donc limitée.

Le tableau 3.6.I donne un aperçu des résultats des recours examinés en 2015.

Tableau 3.6.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.	9
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.	10
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.	1
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.	7
Non fondé	
Les décisions d'exclusion définitive et/ou de suspension temporaire sont maintenues.	16
Total	43

Abstraction faite des 19 recours qui ont été déclarés irrecevables ou sans objet, la Commission a traité 24 recours au fond en 2015. 16 recours sur 24 ont été déclarés non fondés (67 % des recours traités).

3.6.5.2 Les recours judiciaires

Le pourcentage de recours s'élève à 0,5% 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 71 % pour l'année 2015 (voir tableau 3.6.II).

3.6.5.3 Les plaintes auprès du Médiateur fédéral

Pour l'année 2015, huit plaintes ont été introduites auprès du Médiateur fédéral (voir tableau 3.6.II).

3.6.5.4

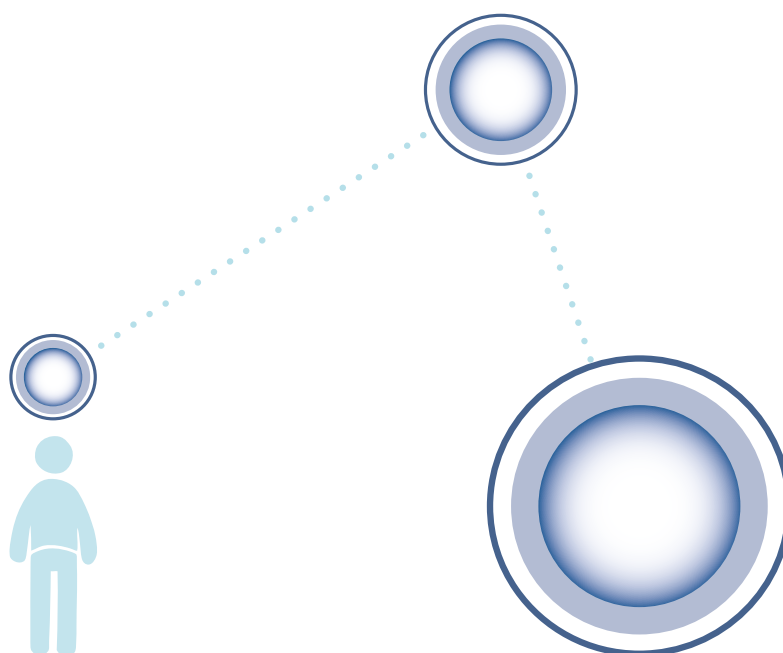
Tableau récapitulatif

Tableau 3.6.II
Procédure d'activation du comportement de recherche
d'emploi – Aperçu des recours de 2010 à 2015
(situation par année)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Entretiens menés	109 814	96 885	98 229	125 639	185 182	163 965
Evaluations négatives				52 438	57 935	48 219
Recours judiciaires ¹						
Recours introduits au tribunal du travail	1 191	1 019	886	578	528	294
% de recours par rapport au nombre d'évaluations négatives	2,5	2,4	2,0	1,1	0,9	0,5
Jugements et arrêts sur le fond	1 192	1 040	1 005	970	807	538
% favorable à l'ONEM	75	75	73	77	77	71
Recours à la Commission administrative nationale						
Recours possibles ²	8 799	8 259	8 013	8 278	8 257	3 872
Recours reçus	120	103	84	70	88	32
% de recours par rapport au nombre de recours possibles	1,4	1,2	1,0	0,8	1,1	0,8
Recours traités sur le fond	73	72	59	50	44	24
Recours favorables pour l'ONEM	51	54	40	38	33	16
% favorable à l'ONEM	70	75	68	76	75	67
Plaintes au Médiateur fédéral	2	10	5	2	6	8

¹ Les recours judiciaires sont possibles contre les évaluations négatives quelle que soit la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi.

² 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.





3.7.1 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 2015, l'envoi conjoint a eu lieu, en moyenne, dans 89,5 % des dossiers (en 2014 88,3 %, en 2013 88,1 % et en 2012 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 989 fin 2015 (contre 1 088 fin 2014, 1 477 fin 2013 et 1 294 fin 2012), demeure réduit malgré le flux considérable de dossiers en provenance des services Litiges. En 2015, les bureaux ont encore pris 58 196 décisions de récupération (contre 61 187 en 2014, 59 773 en 2013 et 56 996 en 2012).

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).

Dans la matière des titres-services, une opération de vérification particulière a été effectuée en 2015 afin de contrôler l'état des dossiers de récupération dans lesquels les entreprises étaient en faillite.

La nouvelle application informatique destinée aux services Récupérations (OPTIREC) a été implémentée dans les bureaux du chômage dans le courant du 1^{er} semestre de l'année 2015. Cette application facilite le suivi de la récupération. Via un croisement du fichier des débiteurs et des dossiers d'allocations de chômage et d'interruption de carrière, elle permet de détecter les débiteurs susceptibles de percevoir de telles allocations et à charge desquels une retenue sur allocations pourrait éventuellement être effectuée en application de l'article 1410 § 4 du Code judiciaire.

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
Dossiers soumis au Comité de gestion

Année	Nombre de dossiers soumis au Comité de gestion	Montant des créances (en millions EUR)	Montants exonérés (en millions EUR)
2012	922	4,739	2,337
2013	889	5,936	3,132
2014	877	5,246	2,896
2015	826	4,856	2,327

Pour l'appréciation des chiffres des quatre années reprises et leur comparaison, il faut tenir compte de l'annulation en 2015 de 219 anciennes créances improductives auprès de l'Administration du recouvrement non fiscal pour un montant de 0,712 million EUR (contre 232 pour un montant de 0,822 million EUR en 2014, 254 pour un montant de 1,239 million EUR en 2013, 319 pour un montant de 0,860 million EUR en 2012).

Parmi les autres dossiers (demandes d'exonération émanant des débiteurs, débiteurs décédés sans héritiers connus ayant accepté la succession, débiteurs disparus, ...), 389 dossiers étaient, en 2015, des demandes d'exonération faites par des débiteurs (contre 412 dossiers en 2014, 417 dossiers en 2013 et 395 dossiers en 2012). Ces 389 demandes d'exonération représentent à peine 0,67 % du nombre total de décisions de récupération prises en 2015 (contre 0,67 % en 2014, 0,70 % en 2013 et 0,69 % en 2012). Pour ce type de demandes d'exonération faites par des débiteurs eux-mêmes, le Comité de gestion a, en 2015, accordé une exonération pour 24,01 % des montants à rembourser (contre 26,88 % en 2014, 25,90 % en 2013, 20,77 % en 2012).

Dans 97,67 % des dossiers de demandes d'exonération faites par des débiteurs (contre 97,82 % en 2014, 99,76 % en 2013, 99,24 % en 2012), 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 2015, l'ONEM s'est prononcé sur 1 170 plans, contre 1 044 en 2014, 878 en 2013, 704 en 2012.

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 1 145 des 1 170 plans de règlement collectif, contenant une proposition de renonciation, sur lesquels il s'est prononcé en 2015.

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 renonciations de 2,327 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
Evolution des récupérations par les bureaux

Année	Constats ¹	Récupéré	Transmis à l'Administration du recouvrement non fiscal ²	Restant à récupérer ³
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
2015	126 688 355,72	71 613 565,40	30 829 016,42	308 363 192,14

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 depuis 2013. 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 19,025 millions EUR en 2015 (contre 18,827 millions EUR en 2014, 16,075 millions EUR en 2013 et 13,013 millions EUR en 2012).

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
Créances

Année	Montant des créances sur allocataires (A)	Nouvelles créances ^{1 2} (B)	Pourcentage de (A) par rapport à (B)
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 %
2015	80 205 586,91	124 287 687,94	64,5 %

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 (50 EUR depuis le 1^{er} septembre 2015) 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 2015, 13,11 % 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 2012, 2013, 2014 et 2015, ventilés selon l'origine du paiement.

Tableau 3.7.IV
Montants récupérés

Remboursements	2012	2013	2014	2015
Par les débiteurs eux-mêmes (paiements volontaires)	34 427 972,18	34 550 416,89	34 448 660,23	35 300 424,22
Par voie de retenues sur allocations ou indemnités (art. 1410, § 4, C.J)	10 586 245,84	10 707 468,55	11 157 395,76	11 367 229,37
Via les mutuelles ¹	14 567 435,96	14 911 317,45	16 259 389,60	17 224 357,29
Via l'Office national des Pensions ²	5 449 674,77	3 747 820,40	3 733 289,75	3 288 183,54
Par d'ex-employeurs ³	772 574,96	804 117,21	1 489 792,37	1 345 087,66
Par des employeurs ⁴	266 338,62	860 739,20	413 502,14	619 647,72
Par des entreprises agréées titres-services ⁵	446 661,53	896 552,57	1 579 600,30	2 468 635,60
Total (= total de la colonne "Récupéré" du tableau 3.7.II)	66 516 903,86	66 478 432,27	69 081 630,15	71 613 565,40

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

Année	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
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
2015	29 239 409,04	4 551 912,33	129 434 690,63

Le montant des recettes est influencé positivement, depuis plusieurs années, 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

Année	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
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
2015	1 589 607,38	75 711,60	6 710 642,51

3.7.6 Considérations générales

Pour la première fois depuis 2011, les montants indus constatés ont diminué tandis que les montants récupérés ont encore augmenté. Cette évolution résulte au moins en partie de la généralisation des contrôles préventifs et de l'effet dissuasif des contrôles et sanctions.

Néanmoins, le volume des nouvelles créances, celui des recettes et le solde restant à récupérer représentent des montants importants.

Il y a lieu de souligner qu'il s'agit ici uniquement des récupérations de l'ONEM et donc pas des récupérations que les organismes de paiement doivent effectuer à l'issue de la vérification de leurs paiements par l'ONEM, lesquelles figurent dans leur comptabilité.

Il convient également de rappeler que ces montants ne concernent pas uniquement des allocations de chômage, mais aussi notamment:

- des allocations d'interruption en cas d'interruption de carrière ou de crédit-temps;
- des indemnités compensatoires forfaitaires dues par des employeurs qui n'ont pas satisfait à leur obligation de remplacer valablement un bénéficiaire d'allocations de chômage avec complément d'entreprise (ex-prépensionné);
- l'intervention fédérale et le montant du prix d'acquisition du titre dus par des entreprises agréées dans le cadre des titres-services.

Concernant les allocations de chômage, ces montants ne concernent pas des erreurs de l'ONEM ou des organismes de paiement. Ils concernent par contre principalement les situations suivantes:

- erreur de l'assuré social;
- abus ou fraude de l'assuré social;
- octroi d'un avantage rétroactif qui n'est pas cumulable avec des allocations;
- recalcul de l'allocation de chômage du chômeur ayant une profession accessoire une fois que la déclaration fiscale est connue.

L'ONEM enregistre de nombreux droits constatés en matière de récupérations parce qu'il y a beaucoup de contrôles. L'ONEM effectue de plus en plus de missions de contrôle, de manière ponctuelle ou systématique mais toujours mieux ciblée. L'évolution constatée est donc imputable au fait que l'ONEM contrôle plus et mieux. Cela ne veut par conséquent pas dire qu'il y a plus de fraudes ou d'abus mais qu'ils sont davantage détectés.

Le fait qu'une partie des droits constatés ne peut jamais être recouvrée ou seulement tardivement, nonobstant toutes les actions déployées afin d'optimiser les procédures de recouvrement, résulte du fait que le débiteur:

- doit souvent obtenir des facilités de paiement, le remboursement étant de ce fait échelonné sur plusieurs années;
- est insolvable et, le cas échéant, fait l'objet d'une procédure d'insolvabilité (règlement collectif de dettes, faillite).

Il faut aussi tenir compte des récupérations bloquées à la suite de litiges devant les juridictions du travail.

L'ONEM mène également une politique prudente concernant la radiation dans ses comptes des créances non recouvrables. Ces créances sont rayées des comptes principalement dans les situations suivantes:

- aucun paiement n'a pu être obtenu depuis 10 ans au moins malgré les démarches accomplies par l'ONEM, puis par l'Administration du recouvrement non fiscal;
- la créance n'est pas recouvrable selon l'Administration du recouvrement non fiscal;
- le débiteur a disparu depuis 10 ans au moins;
- la faillite du débiteur (personne morale) est clôturée.

Etant donné que l'ONEM préfère maintenir les créances dans ses comptes aussi longtemps qu'une probabilité de recouvrement existe, les montants restant à récupérer y sont repris pendant de nombreuses années.

Dès 2016 toutefois, l'enregistrement des créances dans la comptabilité permettra de tenir compte du caractère douteux de certaines créances et de procéder à leur amortissement, conformément à la demande formulée par la Cour des comptes et aux instructions de la Commission de normalisation de la comptabilité des IPSS (voir point 4.2.1).

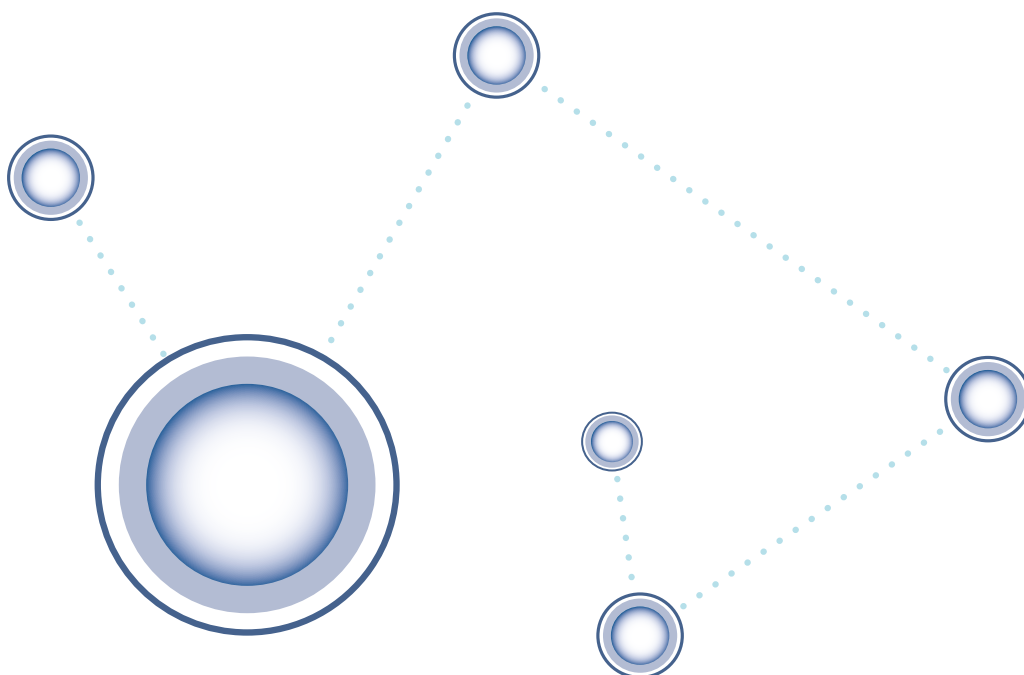
Afin de réduire les paiements indus et les récupérations, l'ONEM recourt de plus en plus, et ce en étroite collaboration avec les organismes de paiement, aux contrôles a priori dans les banques de données. Les paiements indus ainsi évités sont toutefois beaucoup plus difficiles à chiffrer. Il faut aussi savoir que les informations nécessaires ne sont pas toujours disponibles dans les banques de données externes avant l'échéance normale du paiement des allocations, ce qui impose des contrôles a posteriori.

En 2015, 25 types de croisements systématiques de banques de données ont eu lieu et concernent:

- le contrôle initial avant l'ouverture du droit;
- le contrôle avant le paiement mensuel par les organismes de paiement;
- le contrôle après paiement des allocations;
- le contrôle par le matching avec les banques de données mises à disposition de l'ONEM.

Il s'agit, entre autres, d'un contrôle de données dans des banques de données externes comprenant des périodes d'occupation comme salarié, l'inscription comme indépendant, des périodes d'inaptitude au travail, des pensions, la nationalité, l'adresse, la composition familiale (registre national), etc. La qualité des informations reprises dans ces banques de données externes est parfois relative, ce qui impose des vérifications complémentaires. Enfin, de nombreuses irrégularités ne peuvent pas être détectées par une comparaison des banques de données.

Il importe enfin de souligner que les décisions de récupération vont, la plupart du temps, de pair avec des sanctions administratives qui ont également un impact budgétaire étant donné qu'elles engendrent une diminution des dépenses.



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 2015, les bureaux du chômage ont pris 221 437 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.

En 2015, 4 624 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 et recours

	Décisions	Recours
2012	192 349	4 497 (2,3 %)
2013	214 494	4 491 (2,1 %)
2014	255 103	4 784 (1,9 %)
2015	221 437	4 624 (2,1 %)

Le nombre de recours introduits par les assurés sociaux en 2015 a baissé par rapport au nombre de recours introduits par les assurés sociaux en 2014. Le nombre de décisions a également baissé en 2015. Il y a eu proportionnellement un peu plus de recours introduits par les assurés sociaux devant le tribunal du travail (2,1 % en 2015 contre 1,9 % en 2014).

Tout comme les années précédentes, la proportion entre le nombre de décisions et le nombre de recours reste faible (2,1 % en 2015). Un nombre relativement réduit de chômeurs conteste donc devant le tribunal du travail la décision reçue du directeur du bureau du chômage.

Tableau 3.8.II
Recours introduits par les chômeurs devant le tribunal du travail, ventilés selon la nature des contestations les plus fréquentes

	2011	2012	2013	2014	2015
Non-admission (art. 30 à 43) (travail/études insuffisants)	244 (5,5 %)	234 (5 %)	217 (5 %)	207 (4,5 %)	276 (6 %)
Non-admission (art. 133 à 138) (dossier incomplet/tardif)	78 (1,5 %)	95 (2 %)	81 (1,5 %)	86 (2 %)	82 (2 %)
Montant de l'allocation (art. 114) (détermination et fixation du montant journalier)	90 (2 %)	128 (3 %)	518 (11,5 %)	442 (9 %)	299 (6,5 %)
Non indemnisable (art. 63, §2) (limitation du droit aux allocations d'insertion)					332 (7 %)
Non indemnisable (art. 51 à 53) (en raison de chômage dépendant de sa volonté)	1 043 (23 %)	1 004 (22,5 %)	1 035 (23 %)	896 (19 %)	708 (15 %)
Non indemnisable (art. 44-45-48-71-110) (présence de travail et/ou de rémunération, déclaration erronée de la situation familiale)	1 379 (30 %)	1 201 (27 %)	1 222 (27 %)	1 595 (33 %)	1 429 (31 %)
Activation du comportement de recherche d'emploi (art. 59bis à 59decies)	1 019 (22 %)	886 (19,5 %)	578 (13 %)	531 (11 %)	295 (6,5 %)
Autres	723 (16 %)	949 (21 %)	840 (19 %)	1 027 (21,5 %)	1 203 (26 %)
Total	4 576 (100 %)	4 497 (100 %)	4 491 (100 %)	4 784 (100 %)	4 624 (100 %)

Dans la catégorie activation du comportement de recherche d'emploi, on constate une nouvelle diminution du nombre de recours (de 22 % en 2011 à 6,5 % en 2015). Une diminution du nombre de recours (de 23 % en 2011 à 15 % en 2015) est également toujours constatée dans la catégorie non indemnisable en raison de chômage dépendant de sa volonté.

Deux nouvelles catégories qui ont gagné en importance ont été ajoutées.

Pour la catégorie "montant de l'allocation (art. 114)", il s'agit dans la plupart des cas d'un recours en fixation du montant journalier sur la base d'une incapacité de travail permanente d'au moins 33 %. Son effet se révèle clairement après l'entrée en vigueur au 1^{er} novembre 2012 des règles modifiées en matière de déroulement des périodes d'indemnisation. Cela n'empêche pourtant pas une baisse du nombre de recours.

Pour la catégorie "non indemnisable" (art. 63, §2), nous enregistrons en 2015 les premiers recours suite à l'entrée en vigueur de la limitation du droit aux allocations d'insertion à une période de 36 mois à partir du 1^{er} janvier 2012.

Les 91 recours qui concernent des décisions relatives au droit aux allocations d'interruption sont repris dans la rubrique "Autres". Cette même rubrique comporte aussi 183 recours contre les décisions qui résultent du contrôle de la résidence effective du chômeur. Les refus de dispense de certaines obligations (inscription comme demandeur d'emploi et disponibilité, ...) figurent également dans cette rubrique.

3.8.2 Décisions judiciaires

3.8.2.1 Jugements

Tableau 3.8.III
Jugements

Jugements définitifs statuant au fond avec...	3 941
... entière confirmation de la décision administrative	2 286
... confirmation partielle de la décision administrative	799
... annulation de la décision administrative	856
Jugements interlocutoires	610
Autres jugements (recours irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	598
Nombre total de jugements	5 149

Par rapport à 2014, le nombre total de jugements diminue (5 149 en 2015 contre 5 616 en 2014).

La majeure partie (70 %) des 610 jugements interlocutoires (il s'agit de 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'incapacité au travail invoquée par le chômeur.

Le nombre de jugements interlocutoires a diminué de 798 en 2014 à 610 en 2015. Le nombre d'expertises médicales reste cependant élevé en raison de l'introduction de la possibilité, à partir du 1^{er} novembre 2012, de fixer de manière permanente le montant de l'allocation lorsque le chômeur démontre qu'il présente une incapacité de travail permanente d'au moins 33 %.

A côté des 856 cas qui ont entraîné une annulation de la décision administrative, 3 085 cas confirmaient la décision administrative soit intégralement, soit partiellement. Cela correspond à 78 % des 3 941 jugements définitifs (jugements statuant au fond).

Tableau 3.8.IV
Résultats des jugements définitifs

	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 %
2015	3 941	856	78 %

En 2015, 503 jugements (754 en 2014) ont été prononcés concernant des décisions prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi. 345 de ces décisions ont été entièrement ou partiellement confirmées, soit 69 % (77 % en 2014). Cette baisse du nombre de décisions favorables à l'ONEM peut s'expliquer par la diminution du nombre de litiges médicaux en matière d'activation du comportement de recherche. Depuis le 1^{er} novembre 2012, le chômeur qui prouve une incapacité de travail temporaire ou permanente d'au moins 33 % n'est en effet plus dispensé de la procédure "d'activation du comportement de recherche". Le nombre d'expertises médicales ordonnées dans le cadre de cette procédure a baissé pour passer à 28 en 2015.

Le pourcentage général de jugements définitifs favorables à l'ONEM a baissé de 1 % en 2015 (78 %).

80 jugements ont été prononcés en ce qui concerne le droit aux allocations d'interruption. La décision administrative a été entièrement ou partiellement confirmée dans 57 d'entre eux, soit 71 %.

En ce qui concerne les titres-services, les tribunaux du travail sont compétents pour les recours contre les décisions de retenue totale ou de retenue de 5 EUR, de refus de la dispense (règle des 60 %) et de récupération, alors que le Conseil d'Etat est compétent pour les recours contre les décisions de retrait d'agrément des entreprises.

Dans ce cadre, il y a eu en 2015:

- 4 décisions en référé du Président du tribunal du travail (3 d'entre elles ont entièrement ou partiellement suspendu la décision de l'ONEM et la quatrième a déclaré la requête de l'entreprise agréée recevable mais non fondée);
- 19 jugements dont 18 ont confirmé entièrement ou partiellement la décision de l'ONEM.

3.8.2.2 Arrêts

Des chômeurs ou l'Office ont interjeté appel de 576 jugements devant les cours du travail. L'ONEM a interjeté 152 appels, soit contre 9 % des jugements définitifs qui étaient partiellement ou intégralement défavorables à l'ONEM. Les chômeurs ont interjeté 424 appels, soit contre 14 % des jugements définitifs qui leur étaient partiellement ou intégralement défavorables.

Dans 98 % 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
Nombres d'arrêts en appel

	Nombre d'appels ONEM	Nombre d'appels chômeurs
2011	116 (7 %)	348 (11 %)
2012	150 (9 %)	416 (12 %)
2013	126 (7 %)	380 (11 %)
2014	120 (7 %)	336 (10 %)
2015	152 (9 %)	424 (14 %)

Tableau 3.8.VI
Résultats des arrêts définitifs

Arrêts définitifs statuant au fond, avec ...	452
... entière confirmation de la décision administrative	227
... confirmation partielle de la décision administrative	136
... annulation de la décision administrative	89
Arrêts interlocutoires	91
Autres arrêts (appel irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	52
Nombre total d'arrêts	595

Les arrêts définitifs statuant au fond ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement, dans 363 cas, c.-à-d. dans 80 % des arrêts définitifs.

Tableau 3.8.VII
Arrêts définitifs depuis 2011

	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)
2011	550	105	81 %	71 %	86 %
2012	469	78	83 %	69 %	89 %
2013	496	86	83 %	76 %	86 %
2014	473	81	83 %	73 %	87 %
2015	452	89	80 %	81 %	80 %

124 arrêts définitifs statuant au fond ont été prononcés à la suite d'un appel interjeté par l'ONEM. Parmi ceux-ci, 101 arrêts définitifs, soit 81 %, ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement.

327 arrêts définitifs statuant au fond ont été prononcés à la suite d'un appel interjeté par un chômeur. Parmi ceux-ci, 261 arrêts définitifs, soit 80 %, ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement.

17 arrêts définitifs relatifs au droit aux allocations d'interruption de carrière ont été prononcés. La décision administrative a été entièrement ou partiellement confirmée dans 13 d'entre eux.

En ce qui concerne les titres-services, 8 arrêts ont été rendus, dont 6 confirmaient, 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. Dans 1 cas, un pourvoi en cassation a été introduit tant par l'ONEM que par l'intéressé.

En 2015, la Cour de cassation a prononcé 11 arrêts dans des litiges chômage. 10 d'entre eux étaient favorables à l'ONEM. Le point 3.8.4 reprend un résumé des principaux arrêts rendus en 2015.

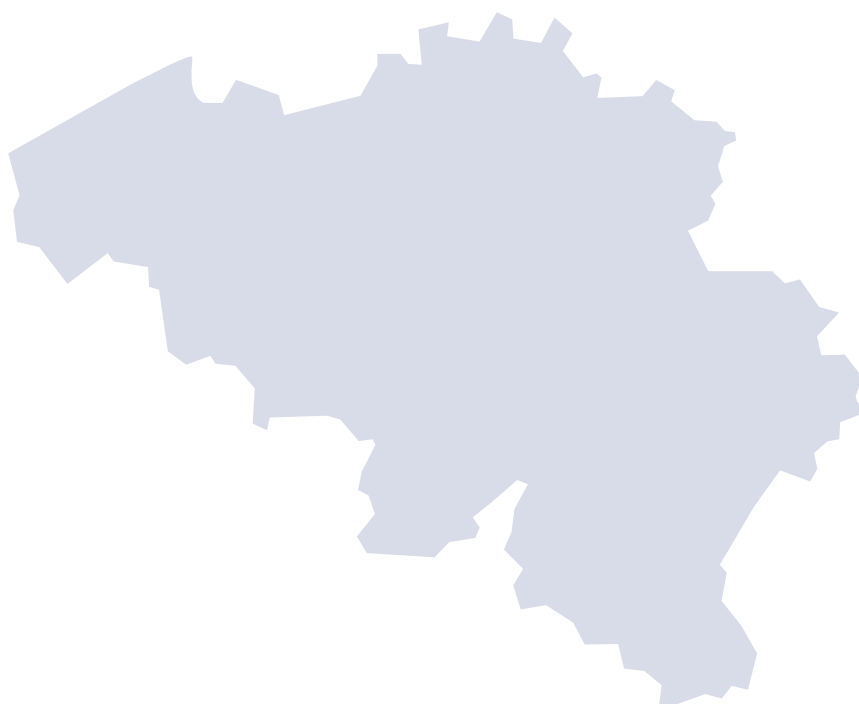
3.8.3 Bilan du contentieux judiciaire

Tableau 3.8.VIII
Contentieux judiciaire

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
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 %
2015	221 437	2,1 %	856	78 %	89	80 %

Il ressort des chiffres du point 3.8.2 et du tableau (récapitulatif) ci-dessus qu'en 2015:

- le pourcentage de décisions contestées reste minime;
- le nombre de décisions annulées est très réduit;
- le pourcentage de jugements et d'arrêts favorables à l'ONEM est élevé.



3.8.4

Résumé des principaux arrêts de la Cour de cassation, de la Cour constitutionnelle et du Conseil d'Etat

En 2015, la Cour de cassation a rendu plusieurs arrêts intéressants, dont un très attendu en matière d'activation du comportement de recherche d'emploi. On relève également un arrêt de la Cour constitutionnelle, ainsi que, chose plus rare, un arrêt du Conseil d'Etat qui concerne les nouvelles dispositions applicables aux artistes depuis le 1^{er} avril 2014.

Arrêt rendu par la Cour de cassation en matière d'admission au bénéfice des allocations d'insertion

Après l'obtention de son diplôme en marketing, un jeune travailleur entame un master en sciences de gestion. La durée de ce master est, en principe, de 2 ans, mais il décide de suivre les cours en horaire décalé (après 18 heures et le samedi matin) et de répartir ses études sur 3 ans. Parallèlement, il s'inscrit comme demandeur d'emploi auprès du service régional compétent.

A l'issue de la durée prévue de son stage d'insertion, il demande le bénéfice des allocations. L'ONEM les lui refuse, au motif qu'il n'a pas mis fin à toutes les activités imposées par le programme d'études de plein exercice que constitue son master en sciences de gestion.

Le tribunal, puis la Cour du travail de Liège annulent la décision de l'ONEM. Ils considèrent tous deux que, dans la mesure où les cours sont répartis sur 3 ans et suivis en horaire décalé, ils ne peuvent plus être considérés comme des études de plein exercice. Ils soulignent, en outre, que cet horaire permettait à l'intéressé de rester disponible sur le marché de l'emploi durant ses études. Ils estiment dès lors que ces cours ne faisaient pas obstacle à l'accomplissement du stage d'insertion.

La Cour de cassation casse l'arrêt de la Cour du travail de Liège. Elle rappelle que l'article 36, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 3^o de l'arrêté royal du 25.11.1991 prévoit que, pour être admis au bénéfice des allocations d'insertion, le jeune travailleur doit avoir mis fin à tout programme d'études de plein exercice.

En décidant que les études suivies par le défendeur ne constituent pas des études de plein exercice au sens de cette disposition, au motif que les cours sont dispensés en horaire décalé, soit uniquement en soirée après 18 heures et le samedi matin, l'arrêt viole cette disposition (Cass., 19.01.2015, ONEM c/J.J., RG S 13.0108.F).

Arrêts rendus par la Cour de cassation en matière d'activation du comportement de recherche d'emploi

L'arrêt le plus important rendu par la Cour de cassation dans cette matière est, sans conteste, celui concernant la différence de traitement entre les chômeurs exclus pour chômage volontaire et les chômeurs exclus dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi. En effet, les chômeurs volontaires se voient appliquer une mesure d'exclusion variable, à l'intérieur d'une fourchette prévue par la réglementation (articles 51 et suivants de l'AR). Par contre, les dispositions en matière d'activation du comportement de recherche d'emploi prévoient des mesures d'exclusion fixes pour les chômeurs qui ne peuvent apporter la preuve qu'ils ont cherché activement du travail et respecté les engagements conclus avec le facilitateur de l'ONEM.

La Cour du travail de Mons avait considéré, dans un arrêt, que cette différence de traitement était discriminatoire et que l'application des dispositions prévoyant des mesures d'exclusion dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi devait être écartée pour inconstitutionnalité. Elle avait, par conséquent, annulé une décision d'exclusion définitive du bénéfice des allocations prise en application de l'article 59sexies, § 6 de l'AR étant donné que, selon elle, cette décision ne reposait pas sur une base réglementaire valable.

La Cour de cassation casse cet arrêt.

Elle souligne que les travailleurs qui deviennent chômeurs par suite de circonstances dépendant de leur volonté et les chômeurs complets qui manquent à leur obligation de rechercher activement du travail constituent des catégories de personnes que distingue un critère objectif et raisonnable, dès lors que les seconds seuls bénéficient d'un suivi encadré de leurs efforts.

En écartant l'application de l'article 59sexies au motif que cette disposition ne peut pas faire l'objet de modalités comparables à celles qui peuvent assortir les mesures applicables aux chômeurs volontaires exclus sur la base de l'article 51, l'arrêt, qui nie l'existence d'un critère objectif et raisonnable justifiant ce traitement différent, viole les articles 10 et 11 de la Constitution (Cass., 21.09.2015, ONEM c/K.S., RG S.13.0008.F).

Dans un autre arrêt, la Cour de cassation a également confirmé que les mesures d'exclusion prévues par l'article 59sexies, § 6, 2° de l'AR du 25.11.1991, à savoir l'octroi d'une allocation réduite pendant une période de 6 mois et l'exclusion du bénéfice des allocations au terme de cette période, forment un tout et doivent toujours être infligées cumulativement. Par conséquent, le juge ne peut pas décider de n'infliger qu'une partie de l'exclusion prévue par cet article (c'est-à-dire, soit l'allocation réduite, soit l'exclusion) (Cass., 09.02.2015, ONEM c/S.T., RG S.14.0051.N).

Enfin, la Cour de cassation s'est aussi prononcée sur le problème des chômeurs qui refusent de se présenter à l'entretien d'évaluation auprès du facilitateur en prétextant qu'ils ont renoncé au bénéfice des allocations juste avant cet entretien.

Le cas tranché concernait une chômeuse qui avait été convoquée plusieurs fois pour un dernier entretien d'évaluation. A la suite de la dernière convocation, l'intéressée avait réagi en signalant qu'elle ne se présenterait pas, étant donné qu'elle avait entre-temps renoncé au bénéfice des allocations et se trouvait à charge de son compagnon. L'ONEM avait considéré que l'absence à l'entretien était injustifiée et avait appliqué la mesure d'exclusion prévue par l'article 59sexies, § 6 de l'AR.

La Cour du travail de Mons annule cette décision car elle estime que, en avisant l'Office par le biais de son organisme de paiement qu'elle ne chômait plus et se trouvait à la charge de son compagnon, l'intéressée a justifié son défaut de présentation au troisième entretien d'évaluation par un motif valable.

La Cour de cassation casse cet arrêt. Elle rappelle que l'article 143 de l'AR du 25.11.1991 permet au directeur du bureau du chômage de prendre des décisions sur le droit aux allocations à l'égard du

travailleur qui n'a pas perçu ou demandé d'allocations le jour où la décision est prise, le jour où elle a été notifiée ou le jour où elle doit produire ses effets.

Cette disposition donne au directeur le pouvoir d'exclure du bénéfice des allocations le travailleur qui, sans motif valable, ne donne pas suite aux convocations envoyées conformément à l'article 59sexies, § 1^{er} de l'AR et qui ne perçoit pas ou ne demande pas d'allocations le jour où la décision est prise, est notifiée ou doit sortir ses effets. Par conséquent, le fait que le travailleur ne demande plus d'allocations à la date pour laquelle il est convoqué pour un troisième entretien ne fait pas obstacle à l'application de la mesure d'exclusion prévue par l'article 59sexies, § 6 et ne constitue pas non plus un motif valable de ne pas donner suite à la convocation à cet entretien (Cass., 05.10.2015, ONEM c/D.K.N., RG S.14.0055.F).

Il est à noter que, depuis lors, la réglementation a été modifiée et prévoit la possibilité de renoncer au bénéfice des allocations sous certaines conditions. La renonciation ne peut, notamment, avoir lieu que pour le futur. Elle doit, en outre, être irrévocable et avoir une durée minimum de 12 mois. L'enseignement de la Cour de cassation conserve toutefois son intérêt, car il confirme qu'une autre forme de renonciation que celle prévue par la réglementation n'est pas possible et ne peut pas constituer un motif pour ne pas donner suite aux convocations adressées dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi.

Arrêt rendu par la Cour de cassation en matière de récupération des allocations

Un chômeur est trouvé au travail sans être en possession de sa carte de contrôle. L'ONEM décide de l'exclure du bénéfice des allocations depuis le premier jour du mois concerné et de récupérer les allocations indûment perçues. Une sanction administrative lui est également appliquée.

La Cour du travail de Bruxelles confirme l'exclusion du bénéfice des allocations. Par contre, en ce qui concerne la récupération, elle estime qu'il est possible de faire application de l'article 169, alinéa 5 de l'AR qui permet de limiter la récupération au montant brut des revenus dont le chômeur a bénéficié et qui n'étaient pas cumulables avec les allocations de chômage.

En l'espèce, elle relève qu'aucune allocation n'a été versée pour le jour du contrôle et que les revenus perçus pour cette journée peuvent donc être cumulés avec les allocations perçues pour les autres jours du mois litigieux. Elle relève également que l'ONEM ne fait pas état de revenus non cumulables avec le bénéfice des allocations pour les autres jours et considère donc qu'aucun montant ne peut faire l'objet d'une récupération.

La Cour de cassation casse cet arrêt. Elle rappelle que la limitation de la récupération prévue par l'article 169, alinéa 5 n'est susceptible de s'appliquer que lorsque l'indu résulte du cumul prohibé des allocations de chômage et d'autres revenus dont le chômeur a bénéficié.

En l'espèce, l'indu résulte, non pas d'un cumul de revenus avec les allocations de chômage mais du fait que le chômeur ne s'est pas conformé aux obligations prescrites par l'article 71, alinéa 1^{er}, 1^o et 5^o de l'AR en matière de tenue de la carte de contrôle. La Cour du travail ne pouvait donc pas faire application de l'article 169, alinéa 5 pour réduire le montant de la récupération (Cass., 19.10.2015, ONEM c/L.D., RG S.15.0034.F).

Arrêt rendu par la Cour de cassation concernant le cumul des revenus provenant d'une activité artistique avec les allocations de chômage

Conformément à l'article 130 de l'AR, les revenus tirés d'une activité artistique ne peuvent être cumulés avec le bénéfice des allocations de chômage que dans certaines limites. L'article 130, § 2 prévoit toutefois que, pour ce calcul, il n'est pas tenu compte des revenus tirés de l'exercice d'activités artistiques ayant pris définitivement fin avant le début de la période de chômage ou ayant pris fin depuis au moins deux années civiles consécutives.

Un litige était né entre l'ONEM et un chômeur concernant l'interprétation à donner à cette dernière disposition. Pour l'ONEM, c'est l'activité artistique prise dans son ensemble qui doit avoir pris fin avant le début du chômage ou depuis deux ans au moins pour que les revenus tirés de cette activité ne soient plus pris en compte pour l'application de l'article 130. Le chômeur, par contre, estimait qu'il fallait prendre en compte chaque œuvre artistique individuellement et qu'il fallait donc examiner, pour cha-

cune des œuvres qu'il avait créée, si celle-ci avait été réalisée avant le début de son chômage ou, dans le cas où l'œuvre avait été réalisée en cours de chômage, si celle-ci avait été réalisée depuis plus de deux ans.

Saisie du litige, la Cour du travail de Bruxelles avait statué dans un sens favorable au chômeur.

La Cour de cassation casse l'arrêt de la Cour du travail de Bruxelles et confirme l'interprétation de l'article 130, § 2 faite par l'ONEM. Pour la Cour, les activités artistiques ayant pris définitivement fin avant le début de la période de chômage ou ayant pris fin depuis au moins deux années civiles consécutives sont constituées, non de chacune des œuvres examinées séparément mais de l'ensemble des activités artistiques du chômeur (Cass., 16.11.2015, ONEM c/O.W., RG S.14.0008.F).

Arrêt rendu par le Conseil d'Etat concernant le cumul des revenus provenant d'une activité artistique avec les allocations de chômage

La Société des Auteurs Compositeurs Dramatiques (SACD) et l'ASBL La Maison des Auteurs ont introduit, devant le Conseil d'Etat, un recours en annulation contre l'article 130 de l'AR du 25.11.1991 tel qu'il est en vigueur depuis le 1^{er} avril 2014.

Le nouvel article 130 prévoit que, pour les revenus tirés de l'exercice d'une activité artistique, il est tenu compte de tous les revenus découlant directement ou indirectement de l'exercice de l'activité artistique à l'exception du revenu tiré de l'exercice d'une occupation statutaire ou du revenu ou de la partie de celui-ci tiré de l'exercice d'une activité assujettie à la sécurité sociale des travailleurs salariés lorsque des retenues pour la sécurité sociale ont été opérées sur ce revenu ou sur la partie de celui-ci.

Cette disposition implique donc, notamment, la prise en compte des revenus perçus au titre de droits d'auteur pour l'application de l'article 130, puisque les droits d'auteur ne font pas l'objet de retenues pour la sécurité sociale.

La SACD et la Maison des Auteurs invoquaient que le nouvel article 130 était triplement discriminatoire. Selon elles:

- Cet article crée une discrimination entre les travailleurs "intermittents" qui exercent une profession artistique comme salariés et les travailleurs

"intermittents" qui exercent un autre type de profession en tant que salariés. Les artistes voient une partie de leur rémunération soumise à l'application de l'article 130 tandis que les autres travailleurs ne sont pas soumis à l'application de cet article.

- Cet article crée une discrimination entre les personnes qui perçoivent des revenus tirés de leur patrimoine intellectuel (qui constituent des revenus mobiliers) et les personnes qui perçoivent d'autres types de revenus mobiliers (dividendes, stock options), dans la mesure où seule la première catégorie de revenus est soumise à l'application de l'article 130.
- Cet article traite de façon identique les artistes qui recueillent des droits d'auteur qui proviennent d'œuvres créées dans le cadre de contrats de travail et les artistes qui recueillent des droits d'auteur qui proviennent d'œuvres créées en dehors du cadre de contrats de travail, durant leur chômage, alors que leur situation est différente.

Le Conseil d'Etat rejette le recours introduit par les parties requérantes.

En ce qui concerne la première discrimination invoquée, le Conseil d'Etat relève que la situation des travailleurs intermittents qui exercent une activité artistique salariée et celle des travailleurs intermittents qui exercent un autre type d'activité salariée ne sont pas comparables. En effet, les travailleurs qui exercent une activité autre qu'une activité artistique reçoivent, pendant leur occupation, une rémunération qui est entièrement soumise aux retenues de sécurité sociale. Par contre, les artistes perçoivent des droits d'auteur et des droits voisins qui ne sont pas soumis à ces retenues.

En ce qui concerne la deuxième discrimination invoquée, le Conseil d'Etat constate que les deux catégories visées concernent effectivement des personnes qui perçoivent des revenus mobiliers. Toutefois, les droits d'auteur et les droits voisins constituent des revenus qui présentent une proximité particulière avec l'activité professionnelle exercée par l'artiste, puisqu'ils sont directement issus de cette activité. Au regard de l'objectif de définition d'un régime de sécurité sociale propre aux artistes, la prise en considération des droits d'auteur et des droits voisins n'est pas disproportionnée.

En ce qui concerne la troisième discrimination, le Conseil d'Etat relève que le reproche consiste, ici, à traiter de manière identique des catégories de personnes qui seraient différentes. Il constate toutefois que les parties requérantes ne justifient pas en quoi l'égalité de traitement aurait nécessité que ces deux catégories de personnes soient traitées de manière différente. Que l'œuvre soit créée dans le cadre d'un contrat de travail ou au cours d'une période de chômage, le problème se pose de la même manière. Il s'agit de déterminer l'impact de la perception de droits d'auteur ou de droits voisins sur le droit aux allocations de chômage. Or, à cet égard, la réglementation n'avantage ni ne désavantage aucune des deux catégories visées (CE, 19.10.2015, SADC & ASBL La Maison des Auteurs/ONEM, RG 232.598).

Arrêt rendu par la Cour constitutionnelle concernant la validité des convocations adressées par le service régional de l'emploi aux chômeurs placés sous administration provisoire

Lorsqu'une personne est placée sous administration provisoire, le Code civil impose que toutes les significations et toutes les notifications qui lui sont faites soient adressées à son administrateur provisoire.

En l'espèce, une chômeuse, placée sous administration provisoire, avait été convoquée pour un entretien individuel au FOREM, par pli simple puis par pli recommandé. Ces convocations lui avaient été adressées à elle seule, et pas à son administrateur provisoire. Elle n'avait pas donné suite à ces convocations.

Après l'avoir convoquée pour une audition, l'ONEM lui notifie une décision d'exclusion pour défaut de présentation auprès du service régional de l'emploi. Tant la convocation à l'audition que la décision sont notifiées à l'administrateur provisoire.

Devant la Cour du travail de Liège, les débats portent sur l'étendue de l'obligation de notification à l'administrateur provisoire. Cette obligation concerne-t-elle uniquement les notifications au sens strict, c'est-à-dire les notifications judiciaires et les décisions administratives, ou bien a-t-elle un sens plus large et vise-t-elle aussi les convocations du FOREM? La Cour du travail de Liège décide de poser une question préjudicielle à la Cour constitutionnelle.

Dans son arrêt, la Cour constitutionnelle relève que l'obligation prévue par le Code civil doit permettre à l'administrateur provisoire de protéger efficacement les intérêts de la personne dont il a la charge. Celui-ci doit donc être informé des convocations adressées par le FOREM au demandeur d'emploi mis sous sa protection, puisque l'absence de réponse à ces convocations a pour effet automatique de priver ce demandeur d'emploi des prestations sociales auxquelles il a droit et que ces prestations font partie des biens que l'administrateur provisoire est chargé de gérer. La circonstance que la mission de l'administrateur provisoire est limitée à la gestion des biens et que la personne placée sous administration provisoire conserve la capacité d'exercer ses droits personnels ne justifie pas que les convocations du FOREM ne lui soient pas adressées, puisqu'il relève de sa mission de requérir l'application de la législation sociale en faveur de la personne protégée.

En réponse aux questions préjudicielles posées, la Cour conclut donc que:

- Interprété comme n'imposant pas que les convocations adressées par le FOREM à un demandeur d'emploi mis sous administration provisoire et la décision de radiation de son inscription comme demandeur d'emploi soient signifiées ou notifiées à l'administrateur provisoire, l'article 488bis, k) du Code civil viole les articles 10 et 11 de la Constitution.
- Interprété comme imposant que les convocations adressées par le FOREM à un demandeur d'emploi mis sous administration provisoire et la décision de radiation de son inscription comme demandeur d'emploi soient signifiées ou notifiées à l'administrateur provisoire, l'article 488bis, k) du Code civil ne viole pas les articles 10 et 11 de la Constitution (C.Const., 16.7.2015, Arrêt n° 106/2015).

Cet arrêt implique donc qu'en l'absence de notification des convocations du service de l'emploi à l'administrateur provisoire, une personne placée sous administration provisoire ne peut pas être sanctionnée pour défaut de réponse à ces convocations.



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.

Dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat, le régime de l'interruption de carrière a été transféré aux Régions. Au cours de l'année 2015, l'ONEM est cependant resté chargé de l'exécution opérationnelle.

3.9.2 Dossiers traités

En 2015, 340 073 dossiers traités ont donné lieu à un octroi, une révision ou une prolongation du droit aux allocations. Ce chiffre représente une diminution de 0,83 % (2 831) par rapport à 2014 où 342 904 demandes avaient reçu une réponse positive.

Au total, 5 469 demandes ont, par contre, reçu une réponse négative. Ce chiffre représente 1,26 % de la totalité du nombre de dossiers traités. En 2014, ce nombre était de 5 070.

Le nombre de demandes avec une réponse positive (340 073) dépasse le nombre moyen de travailleurs bénéficiant d'une allocation en 2015 (288 107) 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 2015, 98,85 % 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 2015, 16 869 dossiers sélectionnés de manière aléatoire ont été réexaminés. 98,5 % de ces dossiers avaient été traités correctement.

En 2015, parmi les dossiers qui n'ont pas été traités avec exactitude, 73,41 % avaient un impact budgétaire.

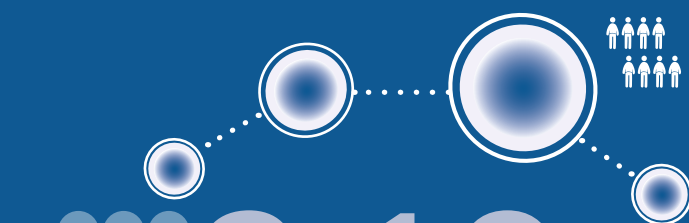
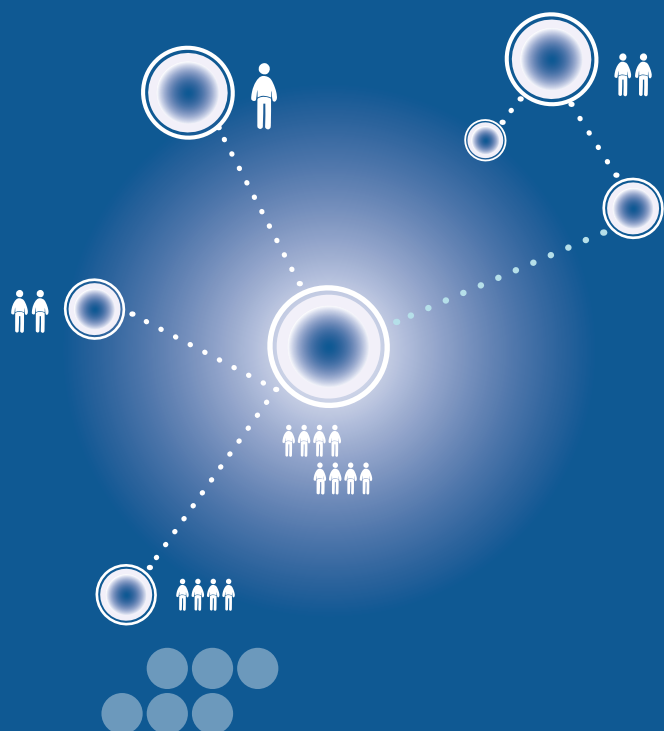
Cet impact budgétaire était en faveur de l'interrompant dans 55,14 % des cas.

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 ailleurs en 2015, la réglementation du crédit-temps a subi de nouvelles modifications. Les mesures transitoires de cette réforme ont entraîné de grandes difficultés en ce qui concerne le traitement des dossiers. En effet, selon la date à laquelle le crédit-temps est demandé à l'employeur, la date d'envoi de la demande auprès de l'ONEM et le type de demande (nouvelle demande ou prolongation), les dispositions réglementaires applicables sont soit celles de la nouvelle réglementation, soit celles de la réglementation antérieure. De plus, la C.C.T. n° 103 n'ayant pas été adaptée en même temps que l'arrêté royal permettant le paiement des allocations, il existe une inéquation entre le droit pour les travailleurs d'obtenir un crédit-temps auprès de leur employeur et leur droit aux allocations d'interruption.

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.



3.10

Les mesures d'insertion

3.10.1 Les mesures d'activation

3.10.1.1 Les agences locales pour l'emploi (ALE)

Suite à la Sixième Réforme de l'Etat, la compétence pour le régime des ALE est, depuis le 1^{er} juillet 2014, transférée à la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Région flamande et la Communauté germanophone. L'ONEM est resté, en vertu du principe de continuité, chargé de l'exécution de cette matière jusqu'au 31 décembre 2015.

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 218 en 2014, a diminué et s'élève à 210 pour un total de 1 947 entreprises agréées titres-services (pour un total de 2 169 entreprises agréées en 2014).

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

3.10.1.2 Les titres-services

Suite à la Sixième Réforme de l'Etat, la compétence pour le régime des titres-services est, depuis le 1^{er} juillet 2014, transférée à la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale, la Région flamande et la Communauté germanophone.

L'ONEM est resté, en vertu du principe de continuité, chargé de l'exécution de cette matière jusqu'au 31 décembre 2015.

Du fait que la compétence en matière de titres-services du SPF Emploi, travail et concertation sociale a été transférée dès le 1^{er} avril 2015, les avis de la Commission d'agréments ont été, à partir de cette date, transmis pour suite voulue aux Ministres régionaux compétents.

3.10.1.2.1 La Commission consultative d'agréments titres-services

Le nombre de dossiers présentés à la Commission consultative d'agréments s'élève, pour 2015, à 361:

- 33 premières demandes d'agrément;
- 7 demandes d'extensions d'activité;
- 321 dossiers d'infractions.

Les dossiers d'infractions 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 2015:

- 196 retraits d'office par le Président de la Commission:
 - 57 pour cause de faillite;
 - 36 pour dettes vis-à-vis de l'ONSS;
 - 15 pour dettes vis-à-vis des impôts;
 - 9 pour dettes vis-à-vis de l'ONEM;
 - 79 en raison d'inactivité pendant une période de 12 mois;
- 2 décisions de retrait prises par le Ministre fédéral (avant le 1^{er} avril 2015);
- 47 retraits volontaires.

245 entreprises ont donc perdu leur agrément en 2015, pour 298 en 2014.

Au 31 décembre 2015, le nombre total d'entreprises agréées s'élevait à 1 947 (déduction faite des retraits), soit une diminution de 10 % par rapport à 2014 (2 169 entreprises agréées en 2014).

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 2015, 79 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 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 36 retraits d'office pour dettes ONSS, à 15 pour dettes impôts et à 9 pour dettes ONEM.

382 décisions de retenues ont été prises en 2015 (215 en raison de la présence d'arriérés de cotisations à l'égard de l'ONSS, 40 en raison de dettes ONEM, 86 en raison de dettes vis-à-vis des impôts et 41 en raison de l'existence d'autres infractions à la réglementation titres-services).

Ces décisions ont permis le remboursement à l'ONSS de 2 233 410,09 EUR, de 1 313 466,54 EUR à l'ONEM, de 193 222,53 EUR aux impôts, de 1 973 573,96 EUR aux entreprises agréées et de 542 070,86 EUR aux curateurs, ce qui constitue un montant total de 6 255 743,98 EUR pour l'année 2015 (8 369 385,67 EUR en 2014).

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 EUR 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 a été transféré aux Régions dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat. Concrètement, ce sont ces Régions qui sont compétentes pour la réglementation. Le niveau fédéral n'est plus compétent pour modifier la réglementation mais, en 2015, les Régions n'ont pas encore fait usage de leur compétence en la matière.

Les Régions délivreront aussi 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 n'étaient pas encore opérationnellement prêtes à reprendre les compétences, en 2015, l'ONEM et l'ONSS ont provisoirement continué à se charger de la totalité de l'exécution de la mesure. Ce qui signifie, par exemple, que l'ONEM a continué de délivrer des attestations en 2015. En effet, le premier transfert opérationnel à une Région a seulement eu lieu le 1^{er} janvier 2016.

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 2011-2015

Année	Nombre d'attestations par an
2011	118 622
2012	173 580
2013	162 327
2014	149 096
2015	185 655

Le nombre de paiements a évolué comme suit:

Tableau 3.10.II
Nombre de paiements effectués dans le cadre d'Activa – comparaison 2011-2015

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2011	24 964
2012	28 146
2013	31 336
2014	35 030
2015	37 653

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.

Le niveau fédéral n'est plus compétent pour modifier la réglementation et les Régions n'ont pas encore utilisé leur compétence en matière de modification de la réglementation. Vu les conditions strictes qui s'appliquent, 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 reprenant 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 2011-2015

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2011	4 900
2012	4 846
2013	4 859
2014	4 658
2015	4 217

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 2011-2015

Année	Nombre d'attestations par an
2011	29 850
2012	30 603
2013	31 461
2014	29 500
2015	22 266

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.

Le niveau fédéral n'est plus compétent pour modifier la réglementation et les Régions n'ont pas encore utilisé leur compétence en matière de modification de la réglementation.

Le nombre de personnes qui bénéficient de cette allocation reste stable. 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 2011-2015

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2011	11 400
2012	10 953
2013	10 876
2014	10 564
2015	10 544

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 2011-2015

Année	Nombre d'attestations par an
2011	13 658
2012	14 792
2013	13 376
2014	13 369
2015	11 759

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 2011-2015

Année	Nombre d'attestations par an
2011	46 482
2012	40 886
2013	57 526
2014	62 117
2015	57 988

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.

Le niveau fédéral n'est plus compétent pour modifier la réglementation relative aux réductions ONSS pour les employeurs et au remboursement des frais d'outplacement mais les Régions n'ont pas encore fait usage de leur compétence de modification de cette réglementation.

Tableau 3.10.VIII
Montants de frais d'outplacement remboursés -
comparaison 2011-2015

Année	Montant par an
2011	3 016 732,93
2012	927 180,41
2013	1 268 972,33
2014	573 139,32
2015	3 221 511,09*

Tableau 3.10.IX
Montants d'indemnités de reclassement remboursées -
comparaison 2011-2015

Année	Montant par an
2011	38 824 696,71
2012	15 711 836,26
2013	27 852 741,50
2014	22 945 802,87
2015	29 730 303,97*

* Chiffres provisoires

Les montants remboursés peuvent fluctuer de manière importante. Ces fluctuations sont principalement dues aux restructurations effectuées par de grandes entreprises au cours d'une année spécifique qui peuvent toucher des milliers de travailleurs. 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

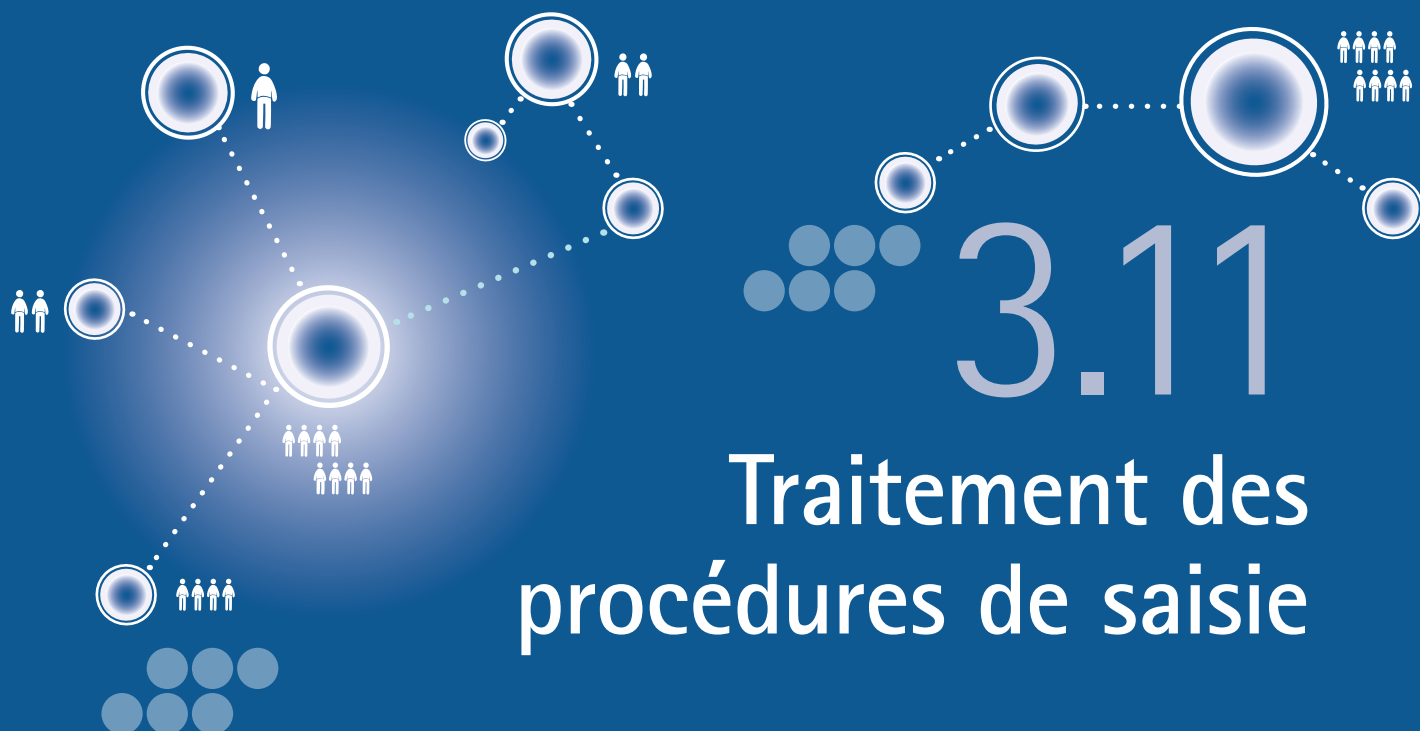
Les attestations délivrées en vue d'une embauche

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
2011-2015

Année	Total	Dans les 24h	Dans la semaine	Au-delà d'une semaine
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 %
2015	535 940	98,4 %	1,1 %	0,6 %



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.

Dans le cadre de cette mission, certains types de créances et certains types de documents sont traités par les bureaux du chômage: cessions volontaires, subrogations CPAS, etc.

En terme de documents reçus, 2014 était stable par rapport à l'année précédente: il s'agissait de deux années où nous avons atteint des chiffres records. 2015, par contre, est une année de baisse. Cependant, comme les chiffres l'indiquent ci-dessous, tous les types de documents et tous les types de procédures ne sont pas concernés de la même manière par cette tendance.

3.11.2

Documents traités par le service Saisies centralisé et par les bureaux du chômage

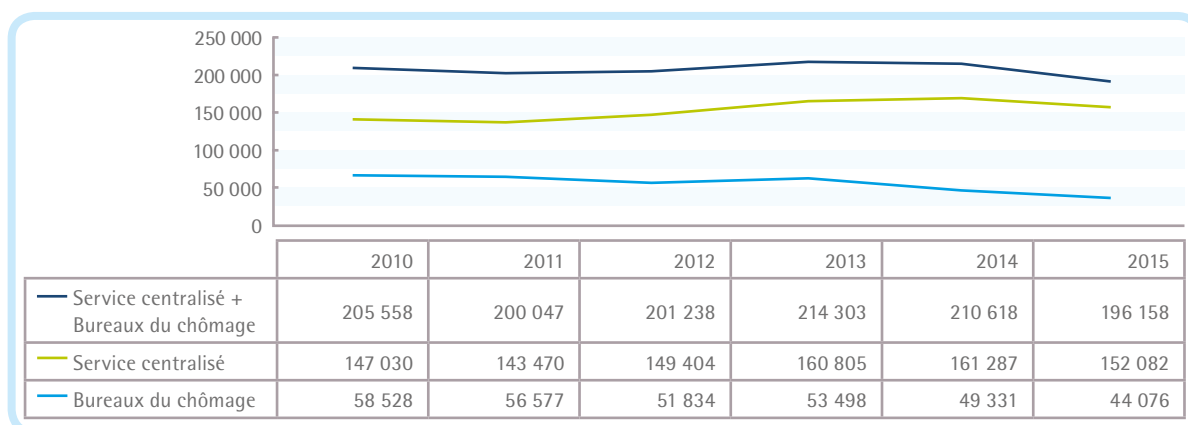
En 2015, le service Saisies centralisé a reçu 152 082 documents. C'est une diminution de 9 205 pièces par rapport à 2014, soit 5,71 % de documents en moins. Les bureaux du chômage, eux, en ont traité 44 076. La diminution est là beaucoup plus franche: 5 335 documents de moins que l'année passée, soit une baisse de 10,80 %. Au total, 196 158 documents relatifs à une saisie ont donc été reçus par l'ONEM, soit 14 460 de moins qu'en 2014. Cela représente une diminution de 6,86 %.

Le service Saisies centralisé reçoit et traite plus de 77,50 % de ces documents. C'est 1 % de plus qu'en 2014 et 2,50 % de plus qu'en 2013.

Comme pour le nombre total de documents, la moyenne mensuelle est en diminution par rapport à 2014. Ensemble, en 2015 le service Saisies centralisé et les bureaux du chômage ont reçu en moyenne 16 347 documents par mois contre 17 558 en 2014. Cela représente plus de 1 100 pièces mensuelles en moins, c'est-à-dire une diminution de 6,33 %.

Ci-dessous, le graphique retrace l'évolution du nombre de courriers relatifs aux saisies reçus ces dernières années au service Saisies centralisé et au sein des bureaux du chômage.

Graphique 3.11.1
Evolution du nombre de courriers



3.11.3 Evolution des types de créances au sein du service Saisies centralisé

En 2015, le nombre de créances actives, en dehors des créances internes (récupérations), a augmenté de 7,97 %, s'élevant ainsi à 780 093 procédures. Ces créances étaient à la charge de 358 744 débiteurs. Ces débiteurs n'ont pas tous perçu une allocation à charge de l'ONEM. Les créances actives sont l'ensemble des créances qui ont un jour été signifiées ou notifiées à l'ONEM et pour lesquelles l'ONEM n'a jamais reçu de mainlevée. Cela ne présume en rien de l'actualité effective de ces créances.

L'ensemble des procédures actives se répartit comme suit:

Tableau 3.11.I
Procédures actives

	2014	2015	Différence 2014-2015	Différence (%) 2014-2015
Créances alimentaires (saisies, délégations de sommes, SECAL)	47 794	50 180	+ 2 386	+ 4,99 %
Récupérations d'allocations sociales indûment perçues (hors ONEM)	94 919	104 653	+ 9 734	+ 10,25 %
Saisies ordinaires	7 214	7 817	+ 603	+ 8,35 %
Saisies du SPF Finances (hors SECAL)	169 460	183 101	+ 13 641	+ 8,05 %
Saisies des administrations communales, régionales et provinciales	7 789	8 065	+ 276	+ 3,54 %
Cessions de rémunération	286 493	307 863	+ 21 370	+ 7,46 %
Médiations de dettes	108 758	118 288	+ 9 530	+ 8,76 %
Autres	113	126	+ 13	+ 11,50 %
Totaux et moyennes	722 540	780 093	+ 57 553	+ 7,96 %

En ce qui concerne les créances créées en 2015, nous retrouvons la tendance à la diminution indiquée en tête de chapitre avec quelques nuances. Les créances alimentaires sont stables avec une variation d'environ 2 %: 1 644 nouvelles créances en 2015 contre 1 670 en 2014. Les récupérations d'allocations sociales indues (hors ONEM), ne varient aussi que d'un peu plus de 2 %: 7 780 nouvelles créances en 2015 contre 7 967 en 2014. Les autres types de procédures, saisies du SPF Finances, cessions de rémunération et médiations de dettes sont en nette diminution: respectivement de 12 %, 18 % et 14 % par rapport à 2014.

Tableau 3.11.II
Nouvelles procédures

	2014	2015	Différence 2014-2015	Différence (%) 2014-2015
Créances alimentaires (saisies, délégations de sommes, SECAL)	1 670	1 644	- 26	- 1,56 %
Récupérations d'allocations sociales indues (hors ONEM)	7 967	7 780	- 187	- 2,35 %
Saisies ordinaires	182	351	+ 169	+ 92,86 %
Saisies du SPF Finances (hors SECAL) et des administrations communales, régionales et provinciales	12 288	10 802	- 1 486	- 12,09 %
Cessions de rémunération	29 977	24 574	- 5 403	- 18,02 %
Médiations de dettes	11 021	9 459	- 1 562	- 14,17 %

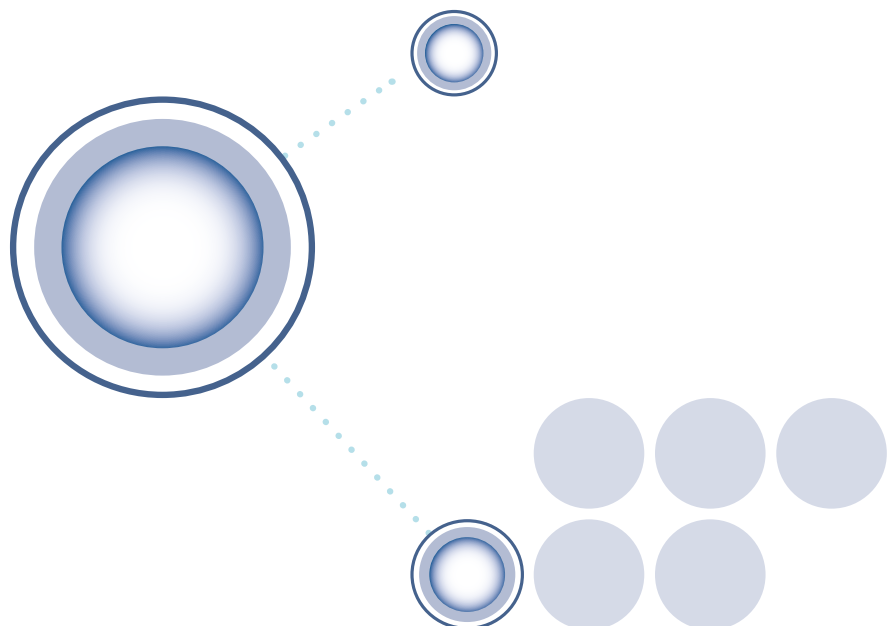
3.11.4 Vers plus d'automatisation

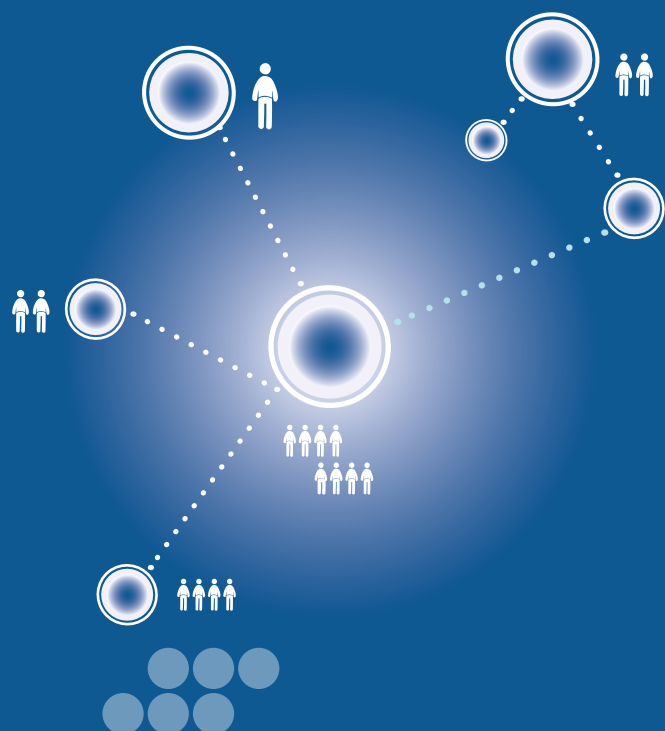
En avril 2015, le service Saisies centralisé s'est doté d'une nouvelle application de traitement et de gestion des documents. Celle-ci permet de digitaliser et de gérer de manière uniforme l'ensemble des documents, quel que soit le débiteur et quel que soit le type de document: nouveau document, reprise d'un document d'archive ancien, document concernant un débiteur inconnu de l'ONEM, un interrompant, etc. A terme, cette application devrait définitivement sceller la disparition des archives sur papier.

En 2015 également, l'ONEM s'est engagé dans le projet e-Deduction, initié par le SPF Finances et la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Ce projet vise à moyen terme à automatiser complètement le traitement des saisies fiscales. Ce type de procédure ne nécessiterait donc plus de traitement manuel.

3.11.5 Frais de fonctionnement

Pour l'exercice 2014, la mission de base "Traitement des demandes Saisies" représente un montant total de 3 888 451,82 EUR dans les frais de fonctionnement pour l'ensemble de l'Office. Le coût de traitement moyen d'une pièce est de 18,46 EUR en 2014 contre 20,75 EUR lors de l'exercice précédent. Cela représente une diminution de plus de 11 %. Pour rappel, l'exercice 2013 marquait déjà une diminution du coût par pièce de plus de 6 %.





3.12

Service électronique

Chaque année, l'ONEM investit de plus en plus dans le service électronique. Cette manière de travailler présente de grands avantages: le service est moins coûteux, plus rapide et plus convivial, car le client ne doit plus se déplacer. L'ONEM a d'ailleurs été récompensé par un eGov Award en 2014 pour la version électronique de la carte de contrôle (C3). En 2015, de plus en plus d'utilisateurs ont trouvé le chemin vers les services électroniques de l'ONEM, et ce notamment grâce au nouveau site web de l'ONEM qui, depuis janvier 2015, est axé sur les services en ligne.

3.12.1 Carte de contrôle électronique

Depuis le 15 septembre 2014, l'ONEM met à 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 C3 électronique a rencontré un franc succès en 2015. 39 548 nouveaux utilisateurs se sont enregistrés pour l'application, ce qui a représenté 325 913 paiements ou introductions sur l'ensemble de l'année 2015.

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 d'interruption de carrière et de crédit-temps. Ces innovations font de l'ONEM un des pionniers de l'utilisation de l'eBox.

Fin 2015, 205 725 citoyens avaient activé leur eBox (contre 103 150 en 2014). De tous les documents publics qui sont mis à disposition par le biais de l'eBox, les documents de l'ONEM sont de loin les plus lus (notamment 87 % des cartes Activa postées et 83 % des cartes Start).

3.12.3 La demande électronique interruption de carrière et crédit-temps

Depuis septembre 2013, les travailleurs du secteur privé souhaitant prendre un crédit-temps ou une forme spécifique 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 spécifiques 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 travailleur sur papier et la transmettre à l'ONEM. En 2015, l'ONEM a reçu 25 148 demandes (partiellement ou entièrement) électroniques, soit près du double du nombre enregistré en 2014 (12 212).

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 2015, l'ONEM a reçu 1 132 602 communications électroniques de chômage temporaire (1 238 391 en 2014). L'ONEM a en outre traité 26 424 communications papier de chômage temporaire (28 849 en 2014). Le pourcentage de déclarations électroniques s'élevait à 97,72 % (idem en 2014).

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 2015, 1 344 758 formulaires de contrôle C3.2A ont été inscrits dans le livre de validation électronique (contre 1 240 839 en 2014).

3.12.5 Demandes et délivrances de cartes de travail en ligne

Certaines catégories de demandeurs d'emploi, rencontrant souvent des difficultés sur le marché de l'emploi, peuvent obtenir une carte de travail: il s'agit d'un formulaire qui leur permet de démontrer que l'employeur qui les engage peut 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 2015, 9 353 cartes de travail ont été délivrées par le biais de l'application Web, à cela s'ajoutent 2 447 cartes premier emploi et Activa Start.

3.12.6 Utilisation de sms

Depuis avril 2014, les jeunes en stage d'insertion professionnelle qui doivent se présenter à un entretien d'activation à l'ONEM reçoivent un sms la veille pour leur rappeler leur rendez-vous. Comme mentionné dans le rapport annuel de 2014, il ressort d'une enquête menée pendant 3 mois (août, septembre et octobre 2014) auprès de 28 566 personnes qui ont reçu un sms et auprès de 5 447 personnes qui n'en ont pas reçu, que cette pratique a un impact positif sur le taux de présence aux entretiens. Le taux de présence aux entretiens a augmenté de 5,41 % chez les 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. Compte tenu de cet effet positif, la décision a été prise de poursuivre cette pratique en 2015. Entre le 1^{er} janvier 2015 et le 31 décembre 2015, 93 874 sms ont été envoyés avec succès, ce qui revient à un peu plus de 89 % des entretiens planifiés.

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).

En 2015, la DRS a été utilisée sur une base volontaire (soit par le biais d'une application web disponible gratuitement sur le site portail de la sécurité sociale, soit au moyen d'un canal batch). Jusqu'au 31 décembre 2015, l'employeur avait encore et toujours la possibilité d'utiliser les formulaires papier correspondants.

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^e phase, pour laquelle aucun planning n'a encore été établi, les autres secteurs concernés (allocations et accidents de travail) devront passer aux DRS électroniques.

Le 20 juillet 2015 a été publiée la dernière base légale pour la généralisation de la DRS. Il s'agit d'une modification de la loi du 24 février 2003 (ajout du § 2bis à l'article 4) donnant au Comité de gestion de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale (BCSS) la possibilité de fixer une date à partir de laquelle l'employeur sera contraint de transmettre certaines données par voie électronique. Le 23 septembre 2015, le Comité de gestion de la BCSS a approuvé le calendrier relatif à la généralisation de la DRS électronique tel que fixé lors du Conseil national du travail du 25 mars 2014.

En 2015, l'ONEM a mis la dernière main à la préparation de la généralisation des DRS. L'ONEM a activement participé à différents groupes de travail techniques et a organisé une campagne de communication en collaboration avec l'ONSS (mailings aux employeurs, rédaction d'articles informatifs, séance d'information auprès des employeurs, ...).

Tableau 3.12.1
Déclarations électroniques de risques sociaux

Répartition par scénario DRS*	2011	2012	2013	2014	2015
Scénario 1 - déclaration fin contrat de travail ou chômage avec complément d'entreprise/preuve de travail	21 636	24 646	26 937	28 390	32 295
Scénario 2 - déclaration de fixation du droit au chômage temporaire ou suspension employés	46 282	121 811	259 267	267 107	273 397
Scénario 3 - déclaration début travail à temps partiel	111 819	140 965	186 787	246 137	345 314
Scénario 5 - déclaration mensuelle d'heures de chômage temporaire ou d'heures de suspension employés	242 560	642 666	1 249 656	1 300 319	1 358 148
Scénario 6 - déclaration mensuelle de travail à temps partiel pour le calcul de l'allocation de garantie de revenus	780 353	1 128 847	1 541 488	1 857 253	2 064 309
Scénario 7 - déclaration mensuelle de travail en tant que travailleur occupé en atelier protégé	428	419	394	592	459
Scénario 8 - déclaration mensuelle de travail dans le cadre d'un programme d'activation	350 711	453 516	420 456	520 133	569 156
Scénario 9 - déclaration pour la constatation du droit aux vacances jeunes ou seniors	4 384	6 145	5 717	7 328	9 579
Scénario 10 - déclaration mensuelle d'heures de vacances jeunes ou seniors	10 955	15 592	15 126	18 122	23 254
Total	1 569 128	2 534 607	3 705 828	4 245 381	4 675 911

* Le scénario 4 concerne la déclaration d'un accident de travail et ne concerne donc pas l'ONEM.

L'année 2015 a été caractérisée par une nouvelle augmentation du nombre total de DRS, avec 430 530 DRS supplémentaires, soit 10,15 % de plus que l'année précédente.

Tout comme en 2014, c'est le scénario relatif au travail à temps partiel (scénario 3) qui a augmenté le plus, avec 40,29 % de DRS en plus. Les déclarations pour les vacances jeunes ou seniors ont également connu une augmentation (+ 30,72 % pour la constatation du droit et + 28,32 % pour les déclarations mensuelles).

Le pourcentage de dossiers électroniques par rapport au nombre de dossiers papier a suivi la même tendance à la hausse qu'en 2014. Les dernières données disponibles révèlent ainsi que 24,68 % des dossiers ont été introduits par le biais d'un formulaire électronique pour les scénarios permettant de fixer un droit. Pour le scénario relatif au chômage temporaire (scénario 2), le cap des 70 % a été dépassé lors du 2^e semestre de l'année 2015. Pour finir, nous remarquons que 71,32 % des allocations payées mensuellement par les organismes de paiement aux personnes liées à un employeur (c.-à-d. les personnes qui ne sont pas en chômage complet) l'ont été au moyen d'un formulaire électronique (dernières données disponibles pour juillet 2015).

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. En raison d'un certain nombre d'automatisations et de la consultation groupée de données, le nombre de consultations par les collaborateurs de l'ONEM a diminué pour la deuxième année consécutive (- 22,75 % en 2015).

Tableau 3.12.II
Nombre de consultations de la BCSS par des collaborateurs
de l'ONEM

Banque de données	Nombre de consultations
Registre national	1 279 576
Registre bis	63 694
Répertoire employeurs à l'ONSS/ONSSAPL	3 189 029
Banque de données en matière de rémunérations et temps de travail à l'ONSS (LATG)	890
Banque de données en matière de rémunérations et temps de travail à l'ONSS (DMFA)	8 595 577
Fichier du personnel/Périodes Dimona	2 270 380
Données congé vacances annuelles des ouvriers à l'Office national des vacances annuelles	27
Données carrière professionnelle comme indépendant	2 174 239
Données périodes de maladie indemnisées	2 706 828
Cadastre des pensions	660 219
Répertoires autres institutions de la Sécurité sociale à la Banque Carrefour	1 308
Répertoire secteur chômage à la Banque Carrefour	146 976
Total 2015	21 088 743
Total 2014	27 299 284 - 22,75 %

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 2015. Lors de cette même année, l'ONEM a de nouveau reçu plus d'attestations électroniques provenant d'autres institutions (+ 5,71 %).

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 fortement augmenté par rapport à l'année dernière (+ 30,92 %), et ce notamment en raison de l'augmentation de la fréquence d'envoi de certains flux, ainsi que du développement de deux flux supplémentaires. En 2015, l'ONEM a développé un flux qui permet de mettre à disposition les informations relatives à l'indemnité en compensation du licenciement d'un travailleur. Les principales données demandées sont la période qui est indemnisée et le montant de l'indemnité.

The background is a dark blue gradient. A large, light blue gear is positioned behind the number 4. The number 4 is white and has a slight drop shadow. There are several white icons: a group of five people, a single person, and various circular nodes connected by dotted lines, suggesting a network or organizational structure. Some nodes have a blue glow effect. There are also clusters of small white circles in the bottom left and middle right areas.

4

Les services
de soutien



La direction générale Personnel, Organisation et Communication comprend cinq directions/services: 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, de la formation, du transfert de connaissances, du soutien en matière de communication et de la stratégie. En 2015, ces directions ont connu des évolutions importantes. Elles ont été directement concernées la réorganisation progressive des services de l'ONEM et la mise en œuvre des aspects HR de la sixième réforme institutionnelle.

4.1.1 Ressources humaines

L'année 2015 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. Cette réorganisation permet de s'adapter aux importants changements institutionnels, budgétaires et démographiques. Elle permet également à l'ONEM de faire face aux économies imposées à toutes les administrations publiques en gagnant en efficacité 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. Dans un contexte économique où l'ONEM est contraint 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 sont également attractives pour le collaborateur lui-même. Depuis 2013, les collaborateurs qui effectuent des tâches télétravaillables ont pu télétravailler depuis un bureau satellite et, depuis 2014, depuis leur domicile.

L'impact de la 6^{ème} Réforme de l'Etat est considérable au niveau du personnel. Lorsque tous les transferts seront réalisés, l'ONEM occupera 3 550 agents. Cet effectif tient compte du transfert de 1 041 agents. Il y a actuellement 7 Arrêtés royaux qui règlent le transfert de 670 membres du personnel vers 7 institutions régionales des 3 Régions (VDAB, WSE, SPW, IFAPME, FOREM, ACTIRIS et GOB). La plupart de ces transferts n'interviendront toutefois qu'en 2016 (voir point 4.1.1.4 ci-après). L'ONEM a publié, en concertation avec la Chancellerie du Premier Ministre et la Taskforce composée des représentants des Régions, le 4 septembre 2014, un Arrêté royal spécifique établissant la procédure pour le transfert du personnel de l'ONEM aux Régions. Les 7 Arrêtés royaux publiés concernant le transfert de personnel et les listes des personnes concernées ont été discutés lors de réunions avec la Chancellerie du Premier Ministre et des représentants des institutions régionales.

Etant donné que le transfert du personnel, des données salariales et des dossiers du personnel s'effectuent à des moments différents par Région, des réunions bilatérales ont également eu lieu entre les services de Ressources humaines de l'ONEM et les institutions régionales.

Outre la régionalisation des compétences, l'Office doit faire face à de nombreux départs à la pension.

4.1.1.1

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, seule une partie des départs, est compensée par un recrutement. Depuis septembre 2014, un gel des recrutements a été imposé aux administrations fédérales.

On observe donc une tendance générale à la baisse en termes de personnel. C'est ainsi que, pour 2015 par rapport à 2014, on constate une diminution de l'effectif en personnel de 269,49 unités budgétaires (- 6,72 %). Parmi celles-ci, figurent toutefois 97,04 unités budgétaires transférées vers les régions dans le cadre de la 6^{ème} Réforme de l'Etat.

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.

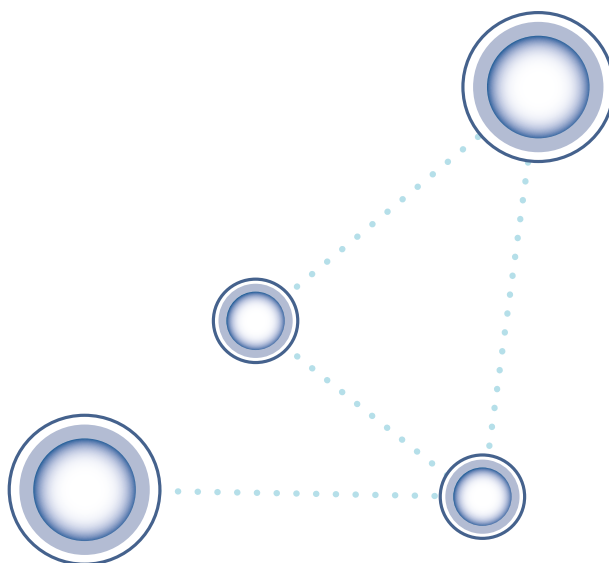


Tableau 4.1.I
Effectif de l'ONEM

Effectif (unités budgétaires)				
Mois	Statutaires	Contractuels	Total	Index
Décembre 2009	2 503,28	1 943,79	4 447,07	100,00
Décembre 2010	2 567,39	1 767,19	4 334,58	97,47
Décembre 2011	2 599,48	1 566,37	4 165,85	93,68
Décembre 2012	2 561,03	1 573,29	4 134,32	92,97
Décembre 2013	2 491,80	1 599,50	4 091,30	92,00
Décembre 2014	2 481,07	1 530,89	4 011,96	90,21
Décembre 2015	2 363,18	1 379,29	3 742,47	84,16

Tableau 4.1.II
Diminution de l'effectif du personnel
(en unités budgétaires)

Année	Fédéral		Missions transférées		Fédéral hors missions transférées
	Personnel	Facilitateurs	Personnel ALE	Autres missions	Personnel sans facilitateurs, ALE, autres missions
Décembre 2009	4 447,07	141,67	670,79	119,45	3 515,16
Décembre 2010	4 334,58	141,58	641,84	116,07	3 435,09
Décembre 2011	4 165,85	133,44	564,12	111,55	3 356,74
Décembre 2012	4 131,32	119,22	550,75	110,71	3 353,61
Décembre 2013	4 091,30	169,38	526,76	109,55	3 285,61
Décembre 2014	4 011,96	212,58	511,93	107,43	3 180,02
Décembre 2015	3 742,47*	140,81	503,84	104,49	2 993,33
Evolution 2014-2015	- 7 %				- 6 %
Evolution 2009-2015	- 16 %				- 15 %

* Ce chiffre tient compte des 97,4 UB (soit 115 personnes) déjà transférées au VDAB en 2015.

Entre décembre 2009 et décembre 2015, l'effectif du personnel de l'ONEM en unités budgétaires, sans tenir compte des agents transférés vers les Régions, a diminué de 15%.

La majorité des collaborateurs de l'ONEM sont des collaborateurs de niveau C (54,12 %). 63,14 % 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.III
L'effectif de l'ONEM par niveau et statut

Niveau	Statutaires		Contractuels				Total
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
Niveau A	169,42	154,46	20,79	28,17	190,21	182,63	372,84
Niveau B	239,52	321,18	69,64	296,71	309,16	617,89	927,05
Niveau C	402,37	997,81	113,12	512,17	515,49	1 509,98	2 025,47
Niveau D	29,42	49,00	85,28	253,41	114,70	302,41	417,11
Total	840,73	1 522,45	288,83	1 090,46	1 129,56	2 612,91	3 742,47

L'arrêt des recrutements fait l'objet depuis fin avril 2015 d'une surveillance fédérale. L'ONEM a reçu un budget supplémentaire permettant quelques recrutements dans le cadre de sa mission de lutte contre la fraude.

4.1.1.2 L'absentéisme

Depuis cette année, Medex utilise une nouvelle méthodologie dans la collecte des données afin de calculer le taux d'absentéisme dans la Fonction publique. Les chiffres des années précédentes ont été adaptés sur base de cette méthodologie.

En 2014, on enregistrait à l'ONEM un taux d'absentéisme de 6,50 % (augmentation de 0,9 % en 3 ans). Cette même année, ce pourcentage s'élevait à 5,71 % pour l'ensemble de la Fonction publique fédérale. Selon SD Worx, le secteur privé présente un taux d'absentéisme de 5,12 % et selon Securex, ce taux grimpe à 6,30 %.

4.1.1.3 Carrières des fonctionnaires et 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.

Ces cycles d'évaluation 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 2015 se répartit comme suit:

- 4 355 entretiens de fonction;
- 4 355 entretiens de planning;
- 1 956 entretiens de fonctionnement.

Les entretiens d'évaluation étaient en cours fin 2015. Les entretiens d'évaluation avaient été effectués pour 2014.

La direction HRM a actualisé les descriptions de fonction ou, si nécessaire, en a rédigé de nouvelles. Chacun, évaluateurs et autres collaborateurs, a reçu des informations détaillées concernant les nouvelles dispositions.

Afin de communiquer correctement sur la méthode d'évaluation et de la mettre sur les rails, une équipe d'accompagnateurs ("METS - Methodology Team Support") est mise sur pied afin 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 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 être utilisé pour la préparation des entretiens tant par le chef que par le collaborateur.

4.1.1.4 La régionalisation

L'année 2015 a été marquée par la 6^{ème} Réforme de l'Etat qui implique le transfert de certaines compétences de l'ONEM vers les régions.

En Région wallonne

Il s'agit d'un départ effectif de 471 collaborateurs vers la Région au 1^{er} janvier 2016. Ce nombre comprend d'une part, les agents transférés d'office c'est-à-dire 130 facilitateurs et coordinateurs-facilitateurs et 273 agents ALE et d'autre part, les 68 collaborateurs transférés sur base volontaire. Il reste encore 3 collaborateurs à transférer pour la mission Interruption de carrière. Ce transfert est prévu au plus tôt le 1^{er} janvier 2017 et le projet d'AR se fera plus tard pour cette mission.

En Région de Bruxelles-Capitale

Cela concerne le transfert de 85 collaborateurs. Il s'agit du transfert d'office de 27 facilitateurs et de 39 collaborateurs ALE et du transfert volontaire de 19 agents. Ceci implique que le 1^{er} janvier 2016, les agents ALE dans les communes seront transférés physiquement vers Actiris. Les 7 collaborateurs qui ont pour mission l'agrément des entreprises titres-services et le contrôle des titres-services seront également physiquement transférés vers le SPRB. Mais attention, tous les agents ne sont pas transférés physiquement au 1^{er} janvier 2016: certains collaborateurs continueront à travailler sur leur lieu d'occupation actuel et à suivre, si nécessaire, des formations pour la matière pour laquelle ils sont transférés.

En Région flamande

En date du 1^{er} janvier 2016, les facilitateurs et les coordinateurs-facilitateurs ont été effectivement transférés vers le VDAB. Cela concerne 104 collaborateurs. S'ajoute à cela le transfert effectif de 4 collaborateurs pour la mission agrément des entreprises titres-services vers le WSE.

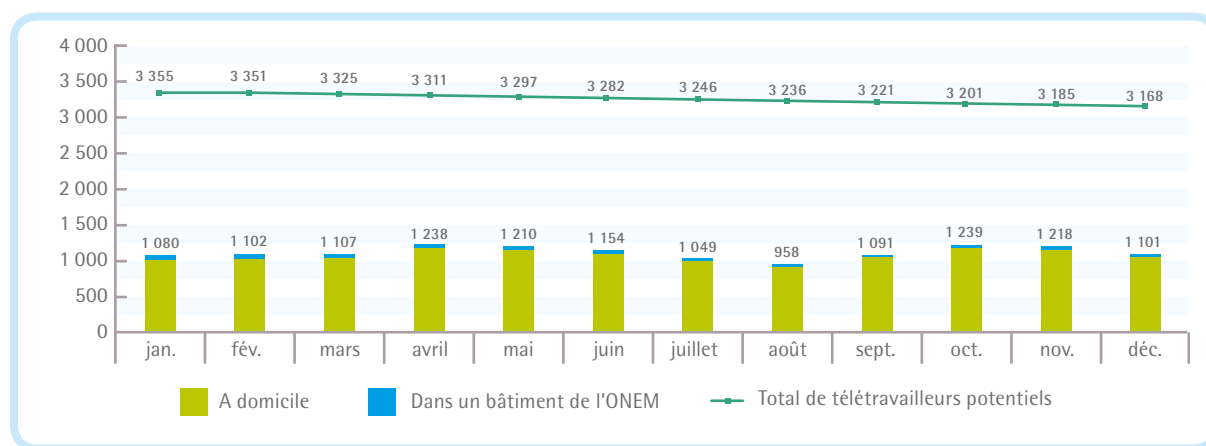
En date du 1^{er} avril 2016, le transfert effectif de 13 collaborateurs est prévu pour le traitement des dispenses, le reclassement professionnel et l'activation des allocations de chômage. Il reste que pour la Flandre, un projet d'arrêté royal doit encore être fait pour les agents ALE dans les communes et la mission coordination ALE dont le transfert est planifié le 1^{er} janvier 2017. Enfin, pour la mission Interruption de carrière qui est transférée le 1^{er} septembre 2016, un projet d'arrêté royal doit encore être fait.

4.1.1.5 Le télétravail

Depuis fin 2014, le télétravail était possible pour tous les collaborateurs qui avaient des activités télétravaillables. Le nombre de collaborateurs de l'ONEM qui travaillent régulièrement chez eux ou depuis un bureau près de chez eux s'élevait en moyenne à 1 129 en 2015 (3 265 collaborateurs en moyenne avaient des activités télétravaillables).

Fin décembre 2015, 34,75 % des collaborateurs (soit 1 101 personnes) qui entraient dans les conditions ont choisi de télétravailler. Une grande majorité d'entre eux ont opté pour le télétravail à domicile (33 %), le pourcent restant a préféré se rendre dans un autre bureau de l'ONEM ("bureau satellite").

Graphique 4.1.1
Le télétravail en 2015



4.1.1.6 Un stage (de transition) à l'ONEM

L'ONEM accueille déjà des stagiaires depuis des années dans ses différents services. En 2015, 454 stagiaires ont été accueillis dont

- 271 élèves ou étudiants pour l'année académique 2014-2015
- 183 demandeurs d'emploi.

En 2014, 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 2014-2015, 183 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.

Dans le cadre de sa responsabilité sociale, l'ONEM souhaite à l'avenir poursuivre, voire intensifier cet accueil.

4.1.1.7 Le bien-être, Investors in People et le service Wellbeing@Work

En juillet 2015, l'ONEM a obtenu le label "Investors in People" pour sa politique du personnel après un trajet qui a duré plusieurs années et a pris fin après un assessment approfondi.

Une dizaine d'actions liées au bien-être avaient 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 investit également dans le bien-être de ses collaborateurs par l'intermédiaire du service

Wellbeing@Work. Ce dernier a pour but de promouvoir le bien-être individuel et collectif de tous les agents.

Le service Wellbeing@Work 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 (281 720 EUR répartis auprès de 2 147 polices);
- intervention dans les frais des examens médicaux préventifs pour les plus de 50 ans (230 demandes d'intervention en 2015, soit 9,48 % des collaborateurs de 50 ans et plus);
- campagne annuelle de vaccination contre la grippe (1 027 vaccins commandés en 2015);
- subsides aux amicales;
- prime de Saint-Nicolas pour les enfants âgés de 0 à 12 ans (38 290 EUR versés en 2015 pour les agents ONEM et 875 EUR pour les agents ALE);
- garderie pour les enfants pendant les vacances scolaires;
- 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;
- organisation d'une journée dédiée aux parents et à leurs enfants à Bellewaerde (335 agents, 233 partenaires et 547 enfants y ont participé).

4.1.1.8 Un nouveau moteur salarial

Une des nouveautés à l'ONEM en 2016 sera l'arrivée d'un nouveau moteur salarial. Concrètement, ce sera via cet outil informatique que les salaires seront payés.

En 2015, toute la préparation de la mise en place de ce moteur salarial a été réalisée en collaboration avec la direction ICT. A partir du 1^{er} janvier 2016, cet outil informatique commun avec d'autres IPSS assurera la gestion des rémunérations à l'ONEM. L'Office conserve malgré tout la maîtrise complète de la gestion de son personnel via HRIS.

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 d'instructeurs dont 217 étaient actifs en 2015 et qui ont donné plus de 50 % des heures de formations suivies par les collaborateurs de l'ONEM, soit 37 % des formations suivies en 2015. A noter que beaucoup de collaborateurs de l'ONEM ont, durant l'année 2015, suivi les formations organisées par les Régions dans le cadre des transferts.

4.1.2.1 Aperçu des activités de formation

Tableau 4.1.IV
Nombre de jours présentiels de formation et collaborateurs impliqués en 2015

	Nombre de jours ouvrables en formation ¹			Nombre de personnes ²		
	2015	2014	Différence	2015	2014	Différence
Accueil	4,00	555,00	- 99,28 %	4	192	- 97,92 %
Chômage	891,00	2 828,50	- 68,50 %	796	3 210	- 75,20 %
Informatique	1 688,00	368,50	358,07 %	2 061	361	470,91 %
Management	981,50	1 846,50	- 46,85 %	878	1 855	- 52,67 %
Communication et comportement	703,00	571,00	23,12 %	358	371	- 3,50 %
Mesures pour l'emploi	1 239,00	1 127,00	9,94 %	1 135	1 162	- 2,32 %
Sécurité et hygiène	415,00	186,00	123,12 %	480	208	130,77 %
Séminaires et formations externes	180,00	545,50	- 67,00 %	155	340	- 54,41 %
Autres	1 615,00	2 368,00	- 31,80 %	1 759	3 493	- 49,64 %
Total	7 716,5	10 395,5	- 25,77 %	7 626	11 192	- 31,86 %

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 diminution de 25,77 % du nombre total de jours de formation. Cette diminution s'explique notamment par le gel des recrutements en raison des contraintes budgétaires imposées à l'ensemble de la Fonction publique. A ces chiffres, il faut ajouter les 704 heures de cours en e-learning suivies par 794 participants durant l'année 2015 ainsi que les efforts importants qui ont été fait en matière de formation pour les régions (cf. 4.1.2.3: Formation dans le cadre de la régionalisation des compétences).

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 2015, le CNF a enregistré plus de 26 000 heures. participants* d'activités locales de formation au sein des bureaux et des directions de l'ONEM.

4.1.2.2 Plan global de développement

En 2015, un nouveau Plan Global de Développement (PGD) a été mis en place par le CNF pour 3 ans. Cet outil lui permet de coordonner les actions de développement au sein de l'ONEM et de les planifier de manière proactive. Afin de le réaliser, tous les BC et toutes les directions ont été invités à envoyer leurs besoins collectifs de développement et les directeurs généraux ont été interrogés. 16 besoins prioritaires ont été isolés. Ceux-ci sont relatifs au développement de l'organisation, à des besoins en connaissances et compétences techniques, personnelles et managériales. Parallèlement à ce plan, le CNF continuera de proposer les formations récurrentes telles que l'accueil, les initiations, TRAM Starter, ...

4.1.2.2 Plate-forme LeD space

Depuis 2014, la plate-forme d'apprentissage LeD space a été implantée. Elle permet 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.

Elle permet 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 une demande d'inscription en ligne qui est ensuite envoyée automatiquement à l'ensemble de sa ligne hiérarchique pour approbation.

En 2015, le catalogue des formations a été agré-menté et contient désormais 134 formations. Certaines sont "présentielles", d'autres se font à distance (e-learning) et 4 sont basées sur du blended-learning.

Des collaborateurs du CNF ont promu les différentes possibilités et les nouveautés de cette plate-forme dans différents bureaux du pays via un Roadshow.

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. En 2015, il a continué de développer des outils d'apprentissage tels que du blended learning, la gamification, les formations pour le management, ...

Blended learning

Ce type de formation consiste en une combinaison de modules d'apprentissage (classiques et/ou e-learning), des workshops et des jours de stages.

Gamification

L'année 2014 a vu l'introduction de "serious games" 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. Il s'agit de

* Ce nombre est obtenu en multipliant le nombre de participants par la durée de la formation (en h.).

jeux qui visent à enseigner aux participants de nouvelles connaissances ou attitudes. En 2015, le CNF a collaboré avec le service Wellbeing@Work afin de développer un support de ce type dans le cadre de la diversité. Ce jeu sera mis à la disposition des collaborateurs en 2016.

Formation Management

- Lean Management

Le CNF, en collaboration avec DOO, a développé une formation dans le cadre de l'optimisation des processus via le Lean Management. Le Lean Management est appliqué au niveau national à l'ONEM.

- Cycle d'évaluation

En collaboration avec l'IFA, le CNF a mis en place, dans le cadre des cycles d'évaluation, une formation destinée à tous les évaluateurs et aux METS (voir point 4.1.1.3). Les thèmes suivants ont été notamment abordés en 2015: coacher un groupe, animateur intervision et les mises à jour réglementaires (carrière et cycle d'évaluation).

- 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.

- TRAM Starter

Un nouveau parcours de formation en management "TRAM Starter", prévu pour les nouveaux chefs de service (niveau A) et les chefs de groupe (niveau B), a débuté en 2015. Il sera poursuivi en 2016.

Laptops pour contrôleurs

Une formation informatique a été créée afin que les utilisateurs de nouveaux ordinateurs portables, principalement des contrôleurs, s'adaptent à leur nouvel environnement de travail. Un niveau débutant et avancé a été mis en place.

Formation dans le cadre de la régionalisation des compétences

Afin d'organiser le transfert des compétences aux Régions, un protocole entre les différentes parties impliquées avait 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: 77 sessions de formation ont été organisées pour un total de 325 inscriptions. En 2015, des stages pratiques sur des matières spécifiques telles que Dispo, Litiges et Admissibilité ont été mis en place soit à l'AC soit dans un bureau. Au total, 109 instructeurs de l'ONEM ont donné l'équivalent de 370 jours complets de formation aux agents des régions et des communautés.

Formation EMAS

Des formations dans le cadre d'EMAS ont continué à être données, notamment concernant l'utilisation de produits dangereux. En libre service sur LeD space, un quiz formatif sur le tri des déchets est accessible à tous les collaborateurs de l'ONEM.

Formation EXIT

Le CNF, en collaboration avec le SIPP, a organisé 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. La formation d'une demi-journée a été construite autour d'un serious game et une session par rôle linguistique a été organisée. Le résultat de cette formation a été très satisfaisant au niveau du transfert des connaissances.

4.1.3 Les activités du service Gestion de la connaissance

Le service 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.

Ce service organise également le partage des connaissances à l'ONEM. Les collaborateurs doivent disposer des connaissances nécessaires au moment opportun et l'expérience des personnes qui quittent l'ONEM ne doit pas être perdue. 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, tant pour les missions de base que pour les missions de support, dont ils ont besoin pour effectuer correctement leurs tâches. Elle contient des instructions, des feuilles info, des formulaires, etc. soit plus de 7 400 documents actifs et plus de 8 000 documents archivés.

L'équipe Gestion de la connaissance a également poursuivi la 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 juin 2015, une formation "Chercher dans les sources d'information de l'ONEM" a été développée et lancée; 88 collaborateurs des BC et directions y ont participé. Le service Gestion de la connaissance a également lancé un appel afin de trouver des collaborateurs prêts à s'investir dans un rôle d'ambassadeur. Leur rôle consiste à stimuler leurs collègues à se retrouver rapidement et de manière autonome dans les différentes sources d'information. Suite à cet appel, 3 entités ont déjà organisé un réseau d'ambassadeurs (au moins 1 par processus). Il s'agit des entités de Gand, de Liège et de Charleroi. Avoir une personne de référence pour orienter, aider et conseiller les agents dans une recherche d'informations autonome et

efficace reste une priorité pour le service qui a aussi développé des vidéos pédagogiques permettant d'apprendre une utilisation plus efficace des bibliothèques RioDoc et RioLex.

La gestion d'ONEMTech, le site web de l'ONEM destiné aux partenaires et aux utilisateurs professionnels, fait également partie des tâches du service Gestion de la connaissance. Ce site a attiré plus de 2 350 nouveaux utilisateurs en 2015. On comptabilise également plus de 125 000 connexions au site ONEMTech durant cette année. Cette augmentation est certainement liée à la promotion effectuée via le site www.onem.be.

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 du régime de chômage avec complément d'entreprise, des dispenses et de la vérification. Depuis juin 2015 une partie importante du syllabus Vérification a été mise à disposition via intranet. Il contient, par thème, un aperçu de la réglementation actuelle et des directives pratiques sur la manière de vérifier un cas spécifique. En novembre la "note mensuelle vérification" a été lancée dans le syllabus vérification. Elle reprend toutes les directives pratiques à appliquer par les vérificateurs selon le mois de référence. Cet outil pratique rédigé au niveau national permet un gain de temps pour les différents services.

Tous ces différents syllabi sont issus d'une collaboration fructueuse entre un certain nombre de BC, le service Gestion de la connaissance et le Service linguistique.

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 17 e-communities. Les 5 dernières e-communities ont été lancées pour faciliter

la communication entre les gestionnaires pour chacun des processus "back office". Plus de 1 600 messages ont été échangés depuis la création de ces 17 e-communities.

L'ONEM dispose actuellement de 16 "kits de survie communs" qui soutiennent le transfert des connaissances entre collaborateurs expérimentés et moins expérimentés entre titulaires et doublures ou nouvelles recrues. Ils permettent de garantir la continuité du service lorsqu'un collaborateur est absent. En 2015, les kits de survie existants ont été actualisés et leur convivialité a été améliorée. Le service a continué à sensibiliser les collaborateurs expérimentés à l'ajout d'informations, de documents ou de contacts locaux. Plus de 2 100 informations de ce type ont été ajoutées localement à ces kits de survie.

16 kits de survie sont également disponibles pour documenter les "fonctions uniques" (fonctions qui sont effectuées par peu de personnes à l'ONEM). Le service Gestion de la connaissance a organisé l'exercice annuel de détection des fonctions ou activités critiques et a proposé également de soutenir les titulaires de ces fonctions dans leur transfert des connaissances. Un outil informatique "Réformes réglementaires" a été développé afin de remplacer le fichier électronique existant. Cet outil reprend toutes les modifications réglementaires mises en œuvre depuis 2012. Le service a migré le contenu, a formé les différents intervenants des directions de l'ONEM pour que tous les produits liés à ces différentes réformes puissent y être intégrés.

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 pour les salons de l'emploi ainsi que les brochures d'information.

4.1.4.1 Le site web de l'ONEM

2015 fut l'année du lancement de la nouvelle version du site internet de l'ONEM. Le site web est l'endroit où sont rassemblées toutes les informations réglementaires utiles concernant les activités de l'ONEM. Avec un nouveau look, une nouvelle navigation et plus de convivialité, le site est d'abord 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. La page d'accueil met également en avant l'actualité de l'ONEM, les chiffres-clés liés au chômage et un défilement d'images qui sert de point d'entrée vers les sujets d'actualité.

En 2015, selon les nouveaux outils statistiques utilisés, le site de l'ONEM a enregistré en moyenne 20 000 visites par jour ouvrable.

4.1.4.2 Campagnes de communication et contacts presse

En 2015, la direction Communication a mené une campagne de sensibilisation sur la demande en ligne d'interruption de carrière. En collaboration avec la direction Procédures de travail, des sessions d'informations ont été organisées afin de stimuler l'utilisation de l'application électronique. Lors de ces sessions d'informations, une démo sur la manière d'utiliser l'application et un focus sur ses avantages ont été présentés à 70 responsables HR de divers organismes fédéraux. À côté de nos traditionnels canaux de promotion tels que notre site internet, une communication vers le public extérieur a été réalisée en collaboration avec l'ONSS.

2015 a aussi été une année transitoire dans le cadre de la déclaration des risques sociaux. En effet, à partir du 1^{er} janvier 2016, les déclarations liées à l'indemnisation pour le secteur du chômage doivent obligatoirement être introduites par voie électronique. En juillet 2015, l'ONEM a lancé une campagne d'information sur la généralisation de l'e-DRS s'adressant à tous les employeurs et tous les secrétariats sociaux du pays.

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 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 2015. D'autre part, la direction Communication traite également les demandes spontanées émanant des journalistes. L'année passée, la direction a enregistré 295 appels émanant de journalistes avec un pic en janvier 2015 suite aux changements réglementaires liés à l'allocation d'insertion. Au cours de cette même année, l'ONEM a été cité dans 2 140 articles, tous médias confondus (presse, radio, télé, internet).

4.1.4.3 Un film sur le contrôle des chômeurs "Bureau de chômage"

Au début de l'année 2015, une équipe de tournage a pu suivre le quotidien des facilitateurs dans le bureau de Charleroi. Deux réalisatrices ont réalisé un documentaire sur l'activation du comportement de recherche d'emploi. L'idée centrale du film étant de montrer les interactions entre les facilitateurs et les demandeurs d'emploi et de mieux comprendre les enjeux de l'activation. Le documentaire a été diffusé à large échelle dans de nombreux festivals et salles de cinéma.

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 paires, ce sont les personnes prenant

contact avec l'Office par téléphone qui sont interrogées et les années impaires, comme en 2015, les visiteurs des bureaux de l'ONEM.

L'édition 2015 a été revue fondamentalement tant dans son contenu que dans sa méthodologie. Le questionnaire a été entièrement rénové. Il est plus court et plus clair pour le répondant. En plus de mesurer la satisfaction de ses visiteurs, ce nouveau Consulto avait aussi pour objectif de mieux détecter les besoins des clients en utilisant des techniques d'enquêtes modernes. Les visiteurs ont pu compléter le questionnaire de manière électronique. Cette nouvelle technique de sondages présente de nombreux avantages: moins de papier, moins d'enquêteurs et un traitement plus rapide des résultats.

Les résultats sont très bons et les visiteurs se montrent généralement positifs concernant la manière dont ils sont reçus à l'ONEM, surtout en ce qui concerne l'amabilité et la compétence du personnel. La satisfaction générale atteint les 97,8 % contre 94,5 % en 2013. 87,7 % des visiteurs déclarent avoir reçu une réponse claire, précise et complète à leurs questions. 71,9 % des visiteurs (convoqués et spontanés) ont attendu moins de 10 minutes. Nous enregistrons aussi un taux de satisfaction de 90,3 % de à l'égard de l'organisation du bureau notamment au niveau des heures d'ouverture (89,3 % de taux de satisfaction).

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.

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. C'est la première page que les collaborateurs voient s'afficher lorsqu'ils démarrent leur ordinateur. En 2015, l'équipe de rédaction a publié 463 articles d'actualité sur cette page. Chaque trimestre, Dixit Magazine (de 28 à 32 pages) est tiré à près de 4 000 exemplaires. 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), un mail est envoyé aux 750 cadres de l'ONEM afin de les prévenir de la publication sur RioDoc.

L'utilisation de films d'entreprise devient presque indispensable dans la communication interne de l'ONEM. Ces films sont une manière excellente et efficace d'informer le personnel. En 2015, 15 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.

L'année 2015 fut marquée par deux grands événements qui ont eu un impact important sur la communication interne:

La réorganisation des services

2015 a été une année de transition dans la mise en place des entités et des processus au sein des bureaux de l'ONEM. Pour accompagner un projet aussi vaste, la direction Communication a multiplié ses efforts en matière de communication: 21 actualités sur Kiosque, 1 dossier, 2 articles dans le Dixit Magazine et 2 Dixit Cadres ont fait référence à la réorganisation des services de l'ONEM. Une mise à jour de l'e-community regroupant les questions les plus fréquemment posées a été réalisée. Ce système de questions/réponses permet un accès rapide et donc plus aisé à l'information.

A côté de cette communication institutionnelle, d'autres moments de communication ont été nécessaires: des inforums, des sessions d'informations, des webinaires ont aussi été organisés pour permettre aux collaborateurs de poser les questions sur le déroulement pratique de la réorganisation.

La régionalisation

Suite aux transferts des compétences, la direction Communication a informé de manière régulière les collaborateurs à propos de l'état d'avancement de la situation. De nombreuses communications ont été publiées sur Kiosque, dans le Dixit Magazine et dans plusieurs Dixit Cadres.

L'ONEM a aussi réalisé un important travail de communication vers le citoyen. De nombreuses actualités ont été publiées sur le site internet notamment pour réorienter le public vers les services régionaux en charge des matières transférées.

Tableau 4.1.V
Chiffres-clés de la direction Communication

Site internet: nombre moyen de visites par jour	20 000
Nombre de communiqués de presse	21
Nombre d'articles sur l'ONEM	2 140
Nombre de jours où l'ONEM est apparu dans la presse	311
Nombre d'appels téléphoniques de journalistes	295
Nombre d'articles d'actualité sur l'intranet	463
Nombre de pages A4 en offset	32 793 635
Nombre de photocopies en reprographie	4 324 506
Nombre de participations à des bourses à l'emploi	20

4.1.5 Les activités du 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.

Préparation du nouveau contrat d'administration

Au printemps 2015, DOO s'est attelé à la préparation du projet de nouveau contrat d'administration 2016-2018. Tout comme le précédent contrat, ce contrat d'administration comprend une partie spécifique à l'ONEM et une partie commune à toutes les institutions de sécurité sociale. Le contenu de la partie reprenant les engagements de l'ONEM a été élaboré en concertation avec la direction et les directeurs et il a été présenté lors du séminaire stratégique de printemps. Le volet ONEM a déjà fait l'objet de négociations avec le Comité de gestion et le ministre de l'Emploi mais, fin 2015, le volet commun à toutes les institutions publiques de sécurité sociale et le volet budgétaire n'étaient pas encore finalisés. Le contrat d'administration pour les 3 prochaines années ne sera conclu que fin mars 2016 avec effet rétroactif à partir du 1^{er} janvier 2016.

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 automne 2015, tous les bureaux et les directions de support de l'ONEM ont effectué une

autoévaluation locale. Sur la base des résultats de cette autoévaluation, il y a lieu d'effectuer au moins une action d'amélioration en 2016.

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.

L'ONEM et le FFE ont obtenu un label 5 étoiles "Recognised for Excellence", le niveau le plus élevé dans le modèle EFQM, qui est valable pendant deux ans. Les assesseurs ont, ensuite, formulé un certain nombre de recommandations qui ont donné lieu à des actions d'amélioration et qui ont été mises en œuvre en 2015. Ces actions visent notamment à optimiser le système de la gestion des plaintes, à développer une approche structurée en matière de responsabilité sociétale et à appliquer les principes de la gestion des processus et du lean management. En mars 2015, l'ONEM et le FFE ont reçu un 'Benelux Excellence Award' octroyé aux organisations qui se distinguent par leur utilisation exemplaire de concepts de management et qui atteignent d'excellents résultats.

Eureka et Inspiro

Les collaborateurs de l'ONEM peuvent poster leurs idées dans la boîte à idées en ligne Eureka et échanger de bonnes pratiques sur la nouvelle plateforme Inspiro.

Au cours de l'année, 145 idées ont été postées dans Eureka. Au total, depuis le lancement de la boîte à idées, 567 idées ont déjà été introduites. Fin 2015, un concours a été lancé afin de récompenser l'idée la plus innovante. Dans le courant de l'année, un certain nombre de propositions introduites dans la boîte à idées ont également été réalisées: c'est ainsi notamment qu'un nouveau formulaire pour l'interruption de carrière et le crédit-temps a été élaboré et qu'a été créée la plateforme Inspiro, sur la base d'une idée postée dans la boîte à idées.

Cette plateforme est un nouveau canal qui a été créé pour encourager l'échange de bonnes pratiques locales entre les entités et les directions et pour faciliter le benchmarking au sein de l'ONEM. Celle-ci est en ligne depuis le 1^{er} octobre. Depuis lors, 6 bonnes pratiques ont été publiées sur la plateforme.

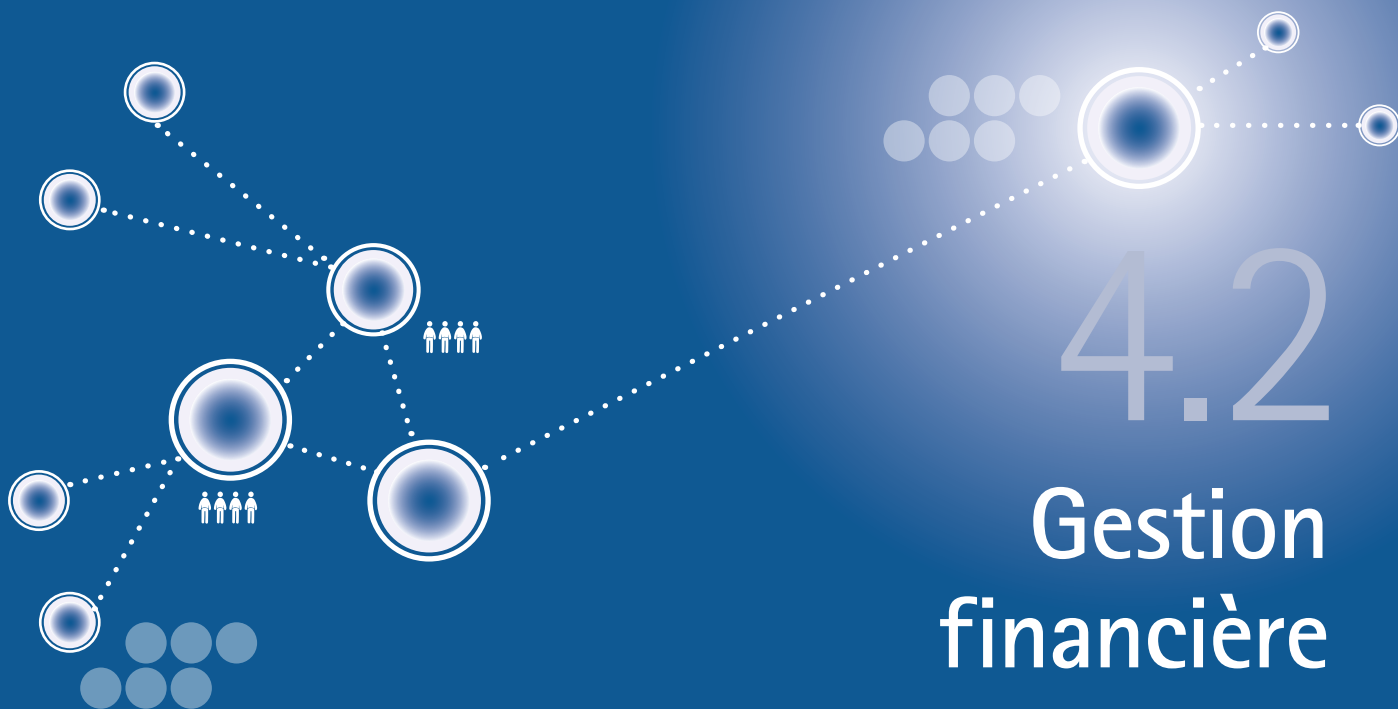
Réorganisation des services de l'ONEM

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 oeuvre ultérieurement en étroite concertation avec les syndicats. Le Ministre de l'Emploi a approuvé le plan le 15 juillet 2014. 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". A 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.

En 2015, la réorganisation a été concrètement mise en oeuvre. Un scénario a été établi sur la base des expériences du projet pilote dans l'entité de Gand et il servira de source d'inspiration et de référence pour les autres entités de façon à concrétiser la réorganisation sur tous les plans: structure de l'organisation, gestion et direction, direction à distance, fonctionnement par processus, accords de travail uniformes, gestion logistique et informatique, administration du personnel, etc. En 2015, les directions de support de l'Administration centrale de l'ONEM ont, elles aussi, mis tout en oeuvre afin que les adaptations nécessaires sur le plan informatique, en matière de procédures de travail, de gestion des ressources humaines, de finances, etc. soient prêtes pour le 1^{er} janvier.

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 et en 2015 tant en ce qui concerne le contenu qu'au niveau de l'infrastructure et de 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 présent, à organiser, pendant une période transitoire, l'encadrement financier des activités qui sont transférées aux régions.

Une nouvelle application comptable est utilisée depuis 2014. 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. Le passage s'est effectué de manière très aisée et les organes de contrôle externes l'ont particulièrement apprécié.

L'enquête préparatoire dans le cadre des réductions de valeur prévues sur les débiteurs douteux a été effectuée dans le courant de 2015. Cette préparation prévoit une opération de fin d'année qui permettra d'évaluer les créances d'une manière plus correcte dans la comptabilité de l'ONEM à partir de l'exercice 2016.

Dans le courant de l'année 2015, l'implémentation du livre de caisse informatique dans les services externes de l'ONEM a été finalisée. Ceci permet d'organiser le suivi et le contrôle centralisés des opérations de caisse de manière plus efficiente. Ce projet facilite les nouvelles procédures internes dans le cadre de la réorganisation des services externes de l'ONEM.

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 2015, par le biais d'un projet additionnel, cette application comptable s'est vue adjoindre un module permettant une signature électronique des (76 000) pièces justificatives. Ceci a entraîné une économie substantielle de papier et de temps.

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 les tableaux 4.2.I et 4.2.II (titres-services, frais d'administration pour organismes de paiement, congé-éducation payé, etc.).

Le tableau d'évolution ci-dessous a été établi sur la base des données définitives de 2014 et 2015.

Pour l'année 2015, il y a lieu de faire une distinction entre le budget fédéral des missions et le budget régional des missions. Pour la rubrique Chômage, il y a lieu de faire la somme des deux tableaux ci-dessous alors que pour les titres-services de proximité, les ALE, les bonus de démarrage et de stage et l'outplacement, il y a lieu de se référer au budget régional des missions pour avoir une image des dépenses 2015.



Tableau 4.2.I
Budget des missions (dépenses)

Prestations sociales	2014		2015	
	En millions d'EUR	En %	En millions d'EUR	En %
Allocations de chômage	7 759,44	62,83	6 246,69	70,22
Allocations de chômage avec complément d'entreprise	1 548,29	12,54	1 477,75	16,61
Interruption de carrière et crédit-temps	899,76	7,29	850,38	9,56
Sous-total Prestations sociales	10 207,49	82,66	8 574,82	96,39
Titres-services de proximité	1 617,14	13,09	0,00	0,00
Frais d'administration OP	227,29	1,84	213,45	2,40
Congé-éducation payé	97,16	0,79	0,00	0,00
Missions de mise au travail (excepté bonus de démarrage et de stage)	57,63	0,47	12,93	0,14
Bonus de démarrage et de stage	9,23	0,07	0,00	0,00
Outplacement	23,55	0,19	29,83	0,34
ALE	7,77	0,06	0,00	0,06
Dépenses diverses	103,38	0,84	65,45	0,83
Total dépenses	12 350,64	100,00	8 896,48	100,00

Tableau 4.2.II
Budget régional des missions ONEM (dépenses)

Dépenses régionales en millions d'EUR	Flandre	Wallonie	Bruxelles	Total
Chômage ¹	140,15	140,62	33,40	314,17
Titres-services de proximité	1 022,34	415,96	204,06	1 642,36
ALE	3,48	3,72	0,84	8,04
Bonus de démarrage et de stage	3,27	5,19	0,44	8,90
Outplacement	2,89	0,32	0,09	3,30
Total dépenses	1 172,13	565,81	238,83	1 976,77

¹ Chômage: 313,8 millions d'EUR affectés aux allocations d'activation et aux primes, la partie restante concernant les litiges chômage

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 2015, l'ONEM a alloué un montant de 6 246,7 millions d'EUR de moyens financiers fédéraux et 313,8 millions d'EUR de moyens financiers régionaux 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. A partir de 2015, les allocations de chômage de décembre sont imputées à l'année à laquelle elles se rapportent.

Les allocations d'activation et les primes qui ont été transférées aux Régions à la suite de la Sixième Réforme de l'Etat, ont été reprises dans le budget régional des missions. Les organismes de paiement continuent de transmettre ces allocations aux ayants droit.

En raison du passage aux droits constatés, ce ne sont plus les avances qui sont enregistrées dans les dépenses budgétaires mais bien les dépenses réellement opérées par les OP. Du fait de cette correction technique, en 2015, le montant s'élève à 6 560,5 millions d'EUR. Cette différence de 70,5 millions d'EUR est une adaptation des dépenses budgétaires aux nouvelles règles comptables, neutre sur le plan du SEC, c.-à-d. sans conséquence financière pour l'ONEM durant le même exercice.

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 2015 seront connus en 2016.

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 2015, les organismes de paiement ont pu disposer d'un montant de 1 477,8 millions d'EUR pour payer des allocations de chômage avec complément d'entreprise.

Le montant définitif approuvé de ces dépenses sera connu en 2016, après avoir été contrôlé par les bureaux du chômage.

Interruption de carrière et crédit-temps

En 2015, les dépenses en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps se sont chiffrées à 850,38 millions d'EUR. Le succès des systèmes d'interruption de carrière et de crédit-temps transparaît 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, de sorte que les dépenses ont visiblement diminué en 2015.

Titres-services

Le "régime titres-services", instauré par la loi du 20 juillet 2001, a pris cours de manière effective en 2003. A partir de 2015, dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat, l'ONEM effectue cette activité en tant qu'exécutant opérationnel pour le compte des régions. Après une diminution momentanée du nombre de titres vendus en 2014, une augmentation des dépenses à concurrence de 25 millions d'EUR par rapport à l'année précédente était à noter durant l'exercice budgétaire 2015.

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 2015 ont été liquidés en 2013.

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, etc.).

Le détail de l'intervention par organisme de paiement est repris dans le tableau ci-dessous, qui affiche encore des avances en 2014 et 2015.

Tableau 4.2.III
Evolution de l'indemnité pour les frais d'administration
(en milliers d'EUR)

	FGTB	CSC	CGSLB	CAPAC	Total
2014	79 139,90 36,07 %	80 802,35 36,83 %	15 764,08 7,19 %	43 685,98 19,91 %	219 392 100,00 %
2015	76 818,30 36,86 %	77 833,33 37,35 %	14 445,39 6,93 %	39 282,53 18,85 %	208 380 100,00 %

Une différence éventuelle avec les chiffres du budget de l'année correspondante est à imputer au décompte d'exercices précédents.

4.2.2.2 Recettes

Tableau 4.2.IV
Budget des missions (recettes) ONEM

	2014		2015	
	En millions d'EUR	En %	En millions d'EUR	En %
Recettes de la gestion financière globale				
Chômage	9 055,83	75,44	6 381,12	70,38
Chômage avec complément d'entreprise	1 531,7	12,75	1 496,90	16,51
Interruption de carrière et crédit-temps	804,23	6,70	693,75	7,65
Sous-total recettes de la gestion financière globale	11 391,77	94,89	8 571,77	94,54
Recettes propres				
<i>Cotisations sociales spécifiques</i>				
FFE – financement du chômage temporaire	211,17	1,76	145,61	1,61
ONSS – financement du congé-éducation	45,96	0,38	0,00	0,00
ONSS – financement du reclassement professionnel	18,47	0,15	30,03	0,33
ONSS – financement des conventions de premier emploi	46,12	0,38	0,00	0,00
ONSS-financement de l'économie sociale	2,00	0,02	0,00	0,00
ONSS-Financement du Fonds de formation titres-services	8,08	0,07	0,00	0,00
ONSS – financement du bonus de démarrage et de stage	7,01	0,06	0,00	0,00
ONSS – financement du fonds de formation groupes à risques	12,00	0,10	0,00	0,00
Réserves ALE transférées	3,75	0,03	0,00	0,00
Cotisation spéciale revenus élevés	0,35	0,00	0,17	0,00
Sous-total cotisations sociales spécifiques	354,91	2,96	175,81	1,94
<i>Interventions</i>				
Fonds d'affectation congé-éducation	36,49	0,30	0,00	0,00
Fonds d'attribution conventions de premier emploi	4,72	0,04	0,00	0,00
Fonds d'attribution titres-services	4,55	0,04	0,00	0,00
Fonds d'attribution économie sociale	16,84	0,14	0,00	0,00
Société émettrice ALE	11,18	0,09	4,59	0,05
Sous-total Interventions	73,78	0,61	4,59	0,05
<i>Recettes diverses</i>				
Récupération de prestations sociales	154,64	1,29	147,56	1,63
Autres recettes diverses	29,57	0,25	36,48	0,40
Sous-total recettes diverses	184,21	1,54	184,04	2,03
Financement de Régions et de Communautés				
Financement de l'Interruption de carrière	0,00	0,00	130,40	1,44
Total recettes	12 004,67	100,00	9 066,61	100,00

Tableau 4.2.V
Budget régional des missions ONEM -
Recettes en millions d'EUR

Activités par région	Flandre	Wallonie	Bruxelles	Total
Intervention ALE société émettrice	2,25	2,13	0,53	4,91
Récupérations litiges chômage	0,31	0,11	0,01	0,43
Remboursement INASTI titres-services indépendants	1,02	0,43	0,16	1,61
Récupérations titres-services	0,06	0,02	0,60	0,68
Récupération outplacement individuel	0	0	0	0
Sous-total recettes diverses	3,64	2,69	1,31	7,64
Financement des régions	1 172,83	565,78	239,12	1 977,73
Total recettes Régions	1 176,47	568,47	240,43	1 985,37

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 2015, les recettes provenant de la gestion financière globale se sont élevées à 8 571,77 millions d'EUR contre 11 391,77 millions d'EUR en 2014, soit une diminution de 2 820 millions d'EUR ou de - 24,76 %.

Les recettes propres de l'ONEM ont diminué de 118,06 millions d'EUR par rapport à 2014 et comprennent des cotisations sociales spécifiques, des interventions et des recettes diverses ainsi que, à partir de 2015, le financement de l'interruption de carrière par les Régions et les Communautés.

Pendant la période transitoire, l'ONEM continue d'effectuer les dépenses en matière d'allocations d'activation et primes, titres-services, ALE, congé-éducation, outplacement et bonus de démarrage et de stage (principe de continuité) pour le compte des organismes régionaux concernés.

Pour pouvoir payer ces montants, l'ONEM doit disposer préalablement des moyens financiers nécessaires dans son budget régional des missions.

La compensation financière de ces montants s'effectue par le biais du SPF Finances (le Trésor) qui a repris les modalités pratiques en la matière dans un protocole générique.

4.2.3 Budget de gestion ONEM

4.2.3.1 Dépenses

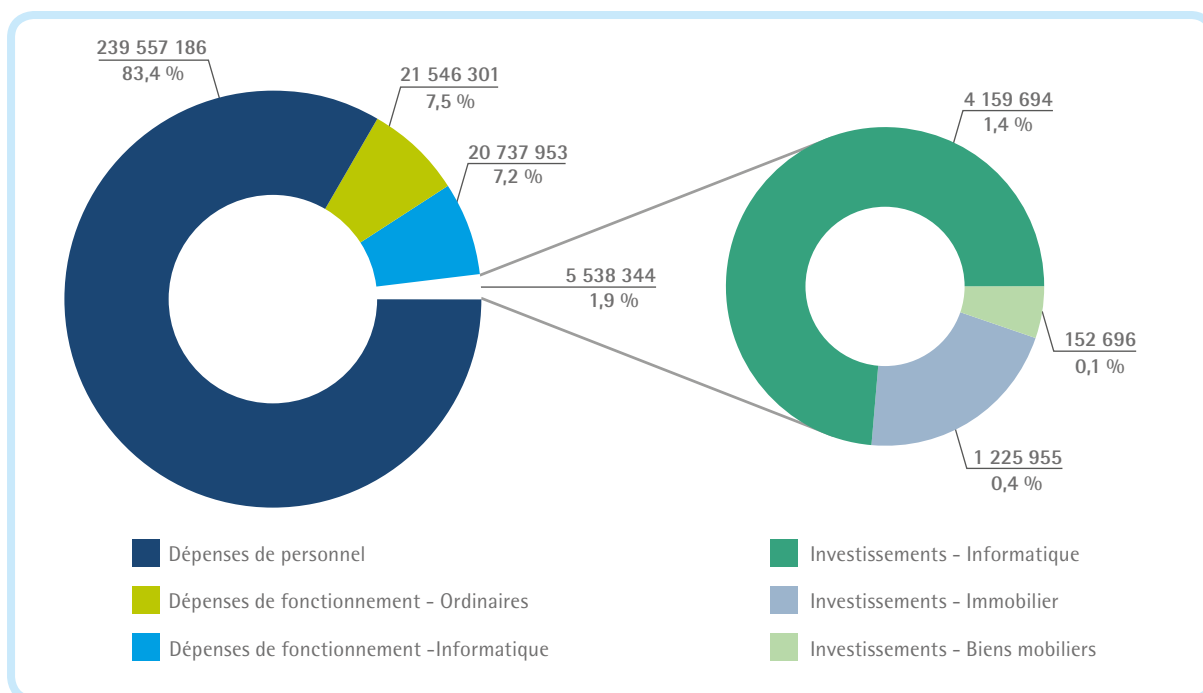
Tableau 4.2.VI
Budget de gestion des dépenses (en milliers d'EUR)

	2014	2015	Différence	
			Absolue	En %
1. Frais de gestion ONEM	282 515 (88,14 %)	251 908 (87,66 %)	- 30 607	-10,83
2. Frais de fonctionnement ALE	31 216 (9,74 %)	29 831 (10,38 %)	- 1 385	-4,44
3. Frais de fonctionnement ONEM-ALE	126 (0,04 %)	0 (0,00 %)	-126	- 100,00
4. Dépenses diverses	6 681 (2,08 %)	5 640 (1,96 %)	- 1 041	-15,58
Total dépenses	320 538 100 %	287 380 100 %	-33 159	-10,34

En 2015, les frais de gestion ONEM ont diminué de 30,61 millions d'EUR (251,91 millions d'EUR en 2015 contre 282,52 millions d'EUR en 2014). Cette diminution se situait au niveau des dépenses en personnel, des frais de consommation et des dépenses d'investissement. Les frais de personnel ont diminué d'environ 24 millions d'EUR, les frais de consommation de 2,9 millions d'EUR et les dépenses d'investissement de 3,72 millions d'EUR.

La diminution des frais de personnel est due en grande partie à l'imputation budgétaire de 13 mois en 2014 et aux économies de 4 % imposées par les mesures gouvernementales. Les diminutions des frais de consommation et des dépenses d'investissement étaient une conséquence des économies de 20 % imposées.

Graphique 4.2.I
Total Budget de gestion 2015



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. En 2014, les "dépenses diverses" comprennent l'amortissement de l'emprunt hypothécaire Bruxelles et les frais de fonctionnement à récupérer auprès du FFE et en 2015, exclusivement les frais de fonctionnement à récupérer auprès du FFE.

4.2.3.2 Recettes

Tableau 4.2.VII
Budget de gestion des recettes
(en milliers d'EUR)

	2014	2015	Différence	
			Absolue	En %
1. Interventions	19 810 (52,87 %)	0 (0,00 %)	- 19 810	-100 %
2. Recettes diverses	17 657 (47,13 %)	12 234 (21,88 %)	- 5 423	- 30,71 %
3. Financement des régions ONEM	0 (0,00 %)	18 389 (32,88 %)	+18 389	-
4. Financement des régions ALE	0 (0,00 %)	25 303 (45,24 %)	+25 303	-
Total recettes	37 467 100%	55 926 100%	+18 460	+ 49,27

Les "recettes gestion globale - budget de gestion" sont inexistantes à partir de 2014. Toutes les recettes gestion globale doivent en effet être imputées sous les missions.

Jusqu'en 2014, 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.

A partir de 2015, les Régions prennent en charge le financement des frais de fonctionnement du personnel ONEM et ALE à transférer.

4.2.4 Les activités des Services financiers en 2015

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 2015, l'ONEM a contrôlé cette comptabilité à 525 reprises:

- 420 contrôles portant sur l'exactitude de l'imputation des fonds avancés par l'ONEM;
- 105 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 2015, 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, 80,68 % de toutes les ALE ont rempli cette obligation pour la période de dépenses

2012-2013. 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 checklist, 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. Ces contrôles de la comptabilité des agences ALE seront transférés aux Régions.

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.

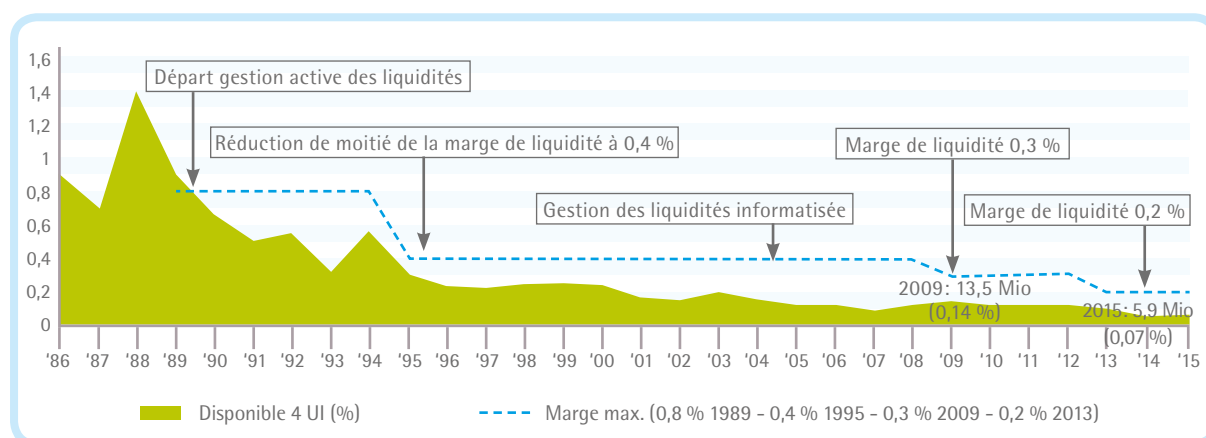
Une réserve limitée de moyens financiers permet aux organismes de paiement de faire face à des fluctuations quotidiennes imprévisibles au niveau des dépenses. Soucieux de gérer au mieux les ressources de la sécurité sociale, l'ONEM veille à ce que cette réserve soit suffisante tout en restant limitée.

En 2015, la marge de liquidité moyenne des organismes de paiement ne s'élevait qu'à 0,07 % des dépenses annuelles (0,05 % en 2014).

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 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 organismes de paiement privés qui fournissent des efforts rigoureux et qui se maintiennent en dessous de 0,15 %. 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 2015 avec une trésorerie de 93,49 millions d'EUR. Au 31 décembre 2015, les moyens financiers ont été limités à 21,01 millions d'EUR.

Etant 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 BNP Fortis de la gestion globale ne peuvent pas dépasser 5 % des dépenses mensuelles du budget des dépenses 'secteur sécurité sociale' de l'année considérée.

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.VIII

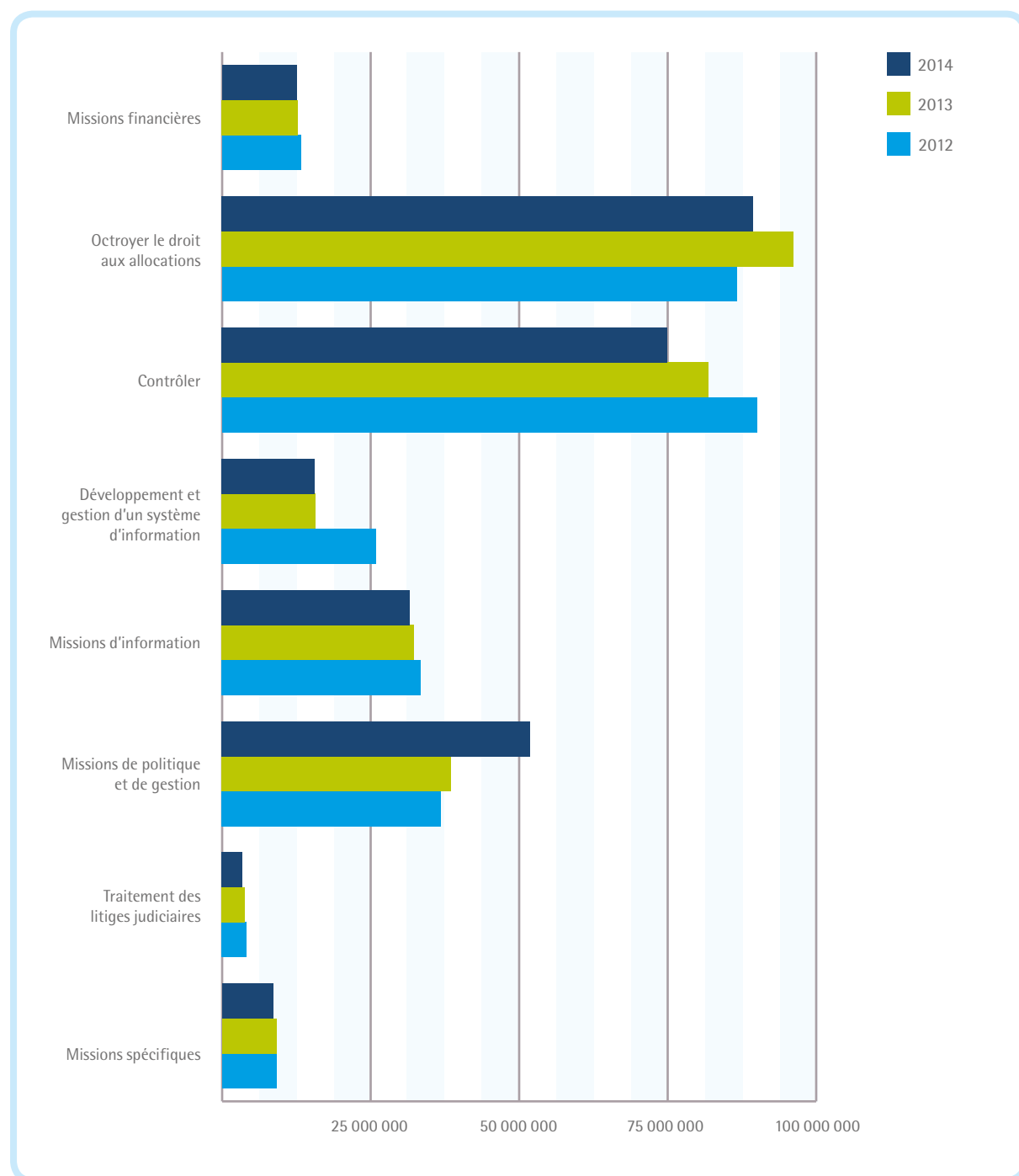
Frais de fonctionnement 2014 (en milliers d'EUR)

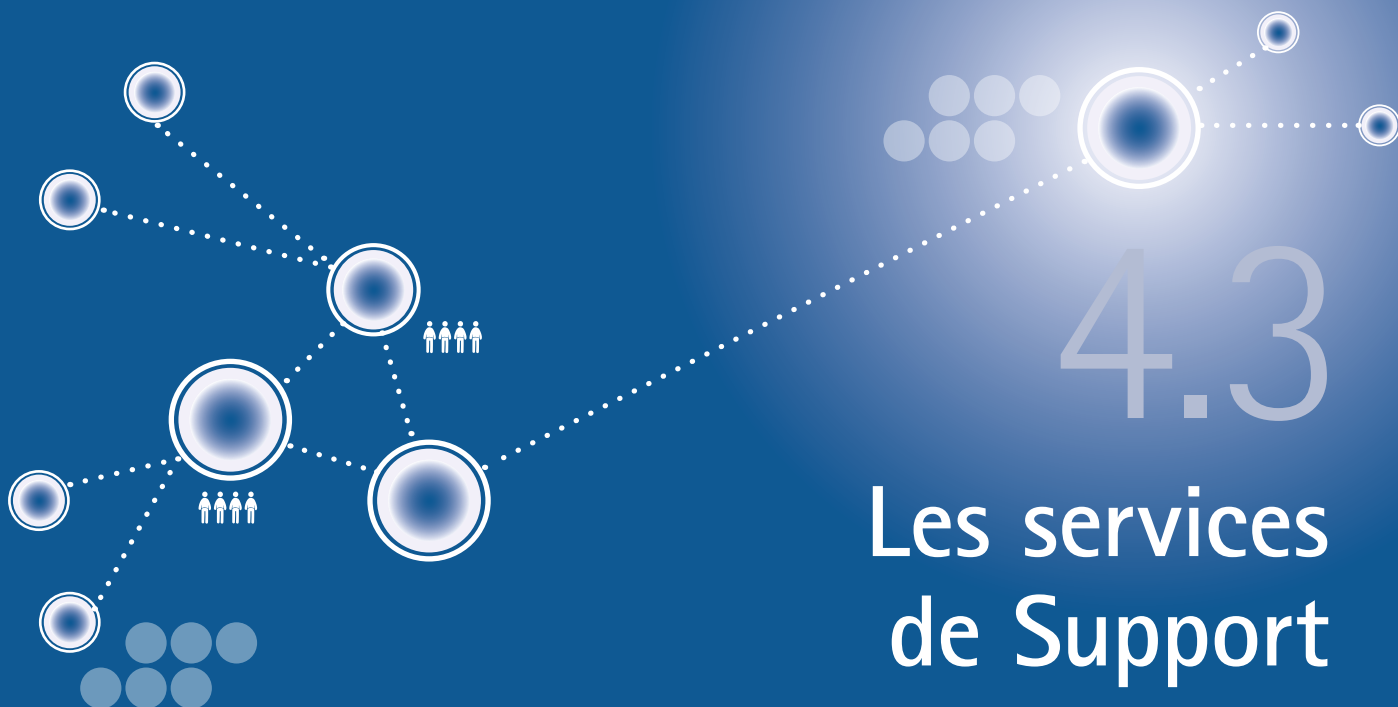
Centre de coûts	Coûts opérationnels	Coûts de support	Full cost 2014	%	Full cost 2013	Différence 2014 - 2013	%
Services ext. ONEM	171 721,73	21 755,99	193 477,72	64,61	187 711,67	5 766,05	3,07
Administration centrale de l'ONEM	48 687,71	26 780,61	75 468,32	25,20	71 689,53	3 778,78	5,27
ALE	24 912,57	22,86	24 935,43	8,33	25 472,37	- 536,94	- 2,11
FFE	5 587,50	-	5 587,50	1,87	5 405,68	181,82	3,36
Total	250 909,50	48 559,46	299 468,96	100,00	290 279,25	9 189,71	3,17

A partir de l'exercice 2014, les institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) sont obligées d'effectuer leur comptabilité sur la base d'un nouveau plan comptable normalisé. Cette modification a pour conséquence que des dépenses spécifiques ne peuvent plus être imputées aux frais de personnel mais aux frais de consommation. La Commission de normalisation de la comptabilité des IPSS a également adapté des règles d'évaluation spécifiques. Ces adaptations entraînent une augmentation des frais d'informatique et des autres dépenses de fonctionnement.

Les différentes missions de l'ONEM se subdivisent en missions de base opérationnelles (p. ex. admissibilité, vérification, etc.) et missions de base de support (p. ex. gestion du personnel, gestion des bâtiments, matériel et économat, etc.). Les missions de base de support apportent le soutien logistique aux missions de base opérationnelles. Dans la dernière étape du calcul du prix de revient, ces missions de base de support (frais de support) sont ajoutées comme un supplément aux missions de base opérationnelles (frais opérationnels) afin d'avoir un aperçu du coût intégral, c.-à-d. le full-cost des missions de base opérationnelles.

Graphique 4.2.III
 Comparaison 2012 - 2014 des frais de fonctionnement (EUR)
 par mission de base full cost





La direction générale Support est l'une des cinq directions générales de l'ONEM. Elle comprend les directions ICT, Procédures de travail, ainsi que le Service linguistique. Les activités de ces directions sont relativement différentes, bien qu'elles assurent toutes le soutien matériel ou technique du personnel ainsi que celui des assurés sociaux et des employeurs. En 2015, elle a continué d'apporter tout le soutien technique et matériel nécessaire afin que les collaborateurs de l'ONEM puissent effectuer leur travail dans les meilleures conditions, tout en adaptant les accès à ses applications à la régionalisation des compétences et à la réorganisation de l'ONEM et en développant des services électroniques pour les citoyens.

4.3.1 Les activités de la direction ICT

4.3.1.1 Ses missions

La direction ICT est un service logistique important à l'ONEM. 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 les outils informatiques adéquats 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. Elle a par exemple développé de nombreuses applications telles que ELO+ 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 Servicedesk.

4.3.1.2 Les principales réalisations en 2015

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 2015, elle a dû faire face à 3 changements importants au sein de l'ONEM et a poursuivi ses analyses afin de continuer de fournir un service moderne et efficient.

Implémentation de 3 changements

La direction ICT a été fortement impliquée dans la 6^{ème} Réforme de l'Etat, la réorganisation des services de l'ONEM et le nouveau moteur de paie.

Dans le cadre de la réforme de l'Etat et la régionalisation de certaines compétences, les autorisations d'accès ont clairement dû être définies pour les situations suivantes:

- le personnel qui quitte officiellement l'ONEM pour aller vers un organisme régional mais qui continue de travailler sur nos infrastructures au sein de l'Office afin d'utiliser les services mis en place par l'Office;
- le personnel qui quitte officiellement l'ONEM pour aller vers un organisme régional mais qui continue de travailler sur nos infrastructures à partir des organismes régionaux afin d'utiliser les services mis en place par l'Office;
- le personnel des Régions qui doit commencer à travailler avec les systèmes informatiques de l'ONEM.

Ces cas de figure ont demandé la création de profils spécifiques dans HRIS ainsi que de connaître les besoins au niveau des applications. Dans ce cadre, des flux sont réalisés sur base d'une analyse effectuée par la direction Procédures de Travail.

La préparation de la réorganisation des services de l'ONEM s'est effectuée durant l'année 2015. Une étude d'incidence de la réorganisation en 16 entités, 16 bureaux centralisateurs (front office) et 14 bureaux non centralisateurs (back office) a été menée pour l'informatique. Les répercussions ne sont pas négligeables:

- le sauvetage des données sur des disques communs;
- le menu HRIS et toutes les applications qui y sont liées;
- les intranets locaux;
- le circuit des responsabilités au sein de l'entité;
- le remplacement des boîtes mail de service par des boîtes mail processus.

En 2015, la direction ICT a continué sa propre réorganisation sur base des principes ITIL et ceux-ci sont formalisés progressivement.

Dans le cadre des synergies entre IPSS, l'ONEM s'est doté d'un nouveau moteur de paie. La direction ICT, en collaboration avec la direction HRM, a assuré la continuité dans les paiements et la mise en place des méthodes de transfert d'informations entre les différents modules de HRIS qui peuvent avoir un impact sur le salaire des collaborateurs.

La base de données UAM (User Access Management) a été affinée 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). Des développements supplémentaires y ont été apportés en 2015.

Le projet visant à virtualiser les serveurs de l'ONEM a été poursuivi en 2015 et se terminera en 2016. Fin décembre 2015, 90 % étaient réalisés. Cette virtualisation des serveurs permet une diminution des coûts de maintenance, de la consommation d'électricité. De plus, la gestion est plus flexible et le déménagement vers un datacenter de la Smals est possible, et cela dans le cadre du G-cloud.

4.3.1.3 Différentes analyses

Malgré les mesures gouvernementales imposées au niveau budget, la direction ICT continue d'assurer un service de qualité pour l'ensemble des collaborateurs. Dans ce cadre, elle continue son analyse étendue des services modernes qui permettent de communiquer afin d'assurer au mieux la diffusion d'informations entre des collègues qui ne sont pas présents dans le même bâtiment. Elle étudie également la possibilité de moderniser son Mainframe.

Afin de rationaliser au mieux l'informatique au sein des organismes publics de sécurité sociale, une synergie ICT au sein des IPSS a été mise en place. Les achats sont ainsi supervisés par un Comité de monitoring qui étudie les cahiers de charge et veille au respect des contrats cadres.

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 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 2015 concernant les services électroniques, 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 utilisateurs.

Un certain nombre de projets en cours depuis plusieurs années ont été poursuivis en 2015 et seront réalisés en 2016. Il s'agit par exemple de:

- l'ancienne application locale de contrôle qui sera remplacée par une nouvelle application centralisée (en java);
- l'article 130 - Follow Up consacré au suivi des revenus via l'extrait de rôle pour les activités accessoires;
- l'informatisation des activités relatives aux procédures judiciaires (Jupro);
- la modernisation de l'autorisation de paiement électronique envoyée par l'ONEM à l'organisme de paiement (C2 xml - suppression du C2 papier);
- modernisation de la procédure C51 (renvoi de la demande du fait qu'elle est incomplète ou imprécise).

4.3.2.2 Réalisations en 2015

L'amélioration du traitement des anomalies lors des demandes d'interruption de carrière et de crédit-temps

Par le croisement des banques de données, l'ONEM détecte des anomalies, c'est-à-dire des situations dans lesquelles le droit aux allocations doit faire l'objet d'un examen particulier (par exemple, le contrôle Dimona, les pensions, ...). Le nouvel outil Analogic permet la gestion des anomalies dans le secteur des interruptions de carrière lors des demandes d'interruption de carrière et de crédit-temps.

L'informatisation de la procédure C10.1

Récupération effectuée par l'organisme de paiement qui permet à l'ONEM d'éviter d'approuver une dépense induite, en production pour la CAPAC, les autres OP suivront.

L'application C9 Management

Cette application permet de suivre l'état du traitement des dossiers. En 2015, l'application a été adaptée à la réorganisation de l'ONEM.

L'optimisation du processus de récupération (Optirec)

L'ancienne application locale de récupération (Forte) a été remplacée par une nouvelle application centralisée (Optirec, en java) dans le courant de l'année 2015.

ELO+

ELO+, l'application qui permet de demander une interruption de carrière en ligne, a été étendue au secteur public.

4.3.3 Les activités du Service linguistique

Le Service linguistique de l'ONEM prend en charge tout texte qui lui est soumis, à condition toutefois qu'il soit établi dans 1 des 24 langues officielles de l'Union européenne. Si les textes établis dans les 3 langues nationales, ainsi que ceux établis en anglais, en espagnol et en portugais sont directement pris en charge par les collaborateurs du service, la traduction des autres textes, elle, se fait par voie de sous-traitance. En 2015, ce sont plus de 7 400 pages qui ont ainsi été traduites par les différents collaborateurs du service, en sachant qu'une page équivaut à 500 mots. Le service a, en outre, assuré de nombreuses traductions simultanées, notamment lors de réunions entre l'Office et les services régionaux de l'emploi s'inscrivant dans le cadre de la mise en œuvre de la Sixième Réforme de l'Etat, et ce tout en continuant à publier régulièrement sur l'intranet de l'organisme de petits conseils linguistiques à vocation pédagogique et à mettre à la disposition de l'ensemble du personnel un dictionnaire reprenant plus de 4 000 termes se rapportant à la Sécurité sociale en général et à l'ONEM en particulier. A noter enfin qu'en 2015, le Service linguistique a fait l'acquisition d'un nouveau logiciel de traduction assistée par ordinateur (TAO), i.e. Wordbee; un achat qui a fait l'objet d'un marché public dont le cahier des charges a été établi en synergie avec plusieurs autres institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) qui souhaitaient, elles aussi, acquérir un (nouveau) logiciel de TAO, synergie qui, par ailleurs, se prolongera et se renforcera dans les années à venir, notamment par le biais de la plate-forme Babelfed créée dans la foulée et rassemblant l'ensemble des services de traduction des institutions publiques qui ont fait le choix de travailler avec Wordbee.



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 des missions de la direction Travaux et Matériel. 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 a été créée au sein de la direction, laquelle constitue le moteur pour la politique environnementale appliquée par l'ONEM. C'est cette cellule qui se charge, entre autres, de l'encadrement et de l'assistance pour l'obtention des enregistrements EMAS nécessaires.

Enfin, la direction s'assure que les règles imposées ainsi que les dispositions légales en matière d'aménagement, d'entretien et d'utilisation soient respectées dans l'ensemble des bâtiments.

4.4.1 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 de manière continue 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, ont été 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 de Bruges, de Charleroi et de Gand.

En 2015, 8 bureaux supplémentaires ont été ajoutés à l'enregistrement EMAS: Mons, La Louvière, Tournai, Anvers, Ostende, Vilvorde, Turnhout et Courtrai.

Les chiffres relatifs à la consommation d'électricité, de mazout, de gaz, d'eau et de papier et la production de déchets des 12 sites de l'ONEM révèlent une tendance générale à la baisse ou une stabilisation.

Pour de plus amples informations, vous trouverez la déclaration environnementale de l'ONEM sur le site internet sous ONEM > EMAS – gestion environnementale.

4.4.2 Le patrimoine de l'ONEM

Outre l'Administration centrale répartie dans deux bâtiments (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 bureaux loués par l'Office.

Le 13 novembre 2015, le bureau de Verviers a déménagé dans un nouveau bâtiment moderne. Le nouveau bureau est aménagé en espaces paysagers et le 'new way of working' y est appliqué: les bureaux sont débarrassés et rangés soigneusement chaque soir (principe du clean desk). Plus personne n'a donc de bureau fixe. Il s'agit dorénavant de postes de travail partagés.

Les travaux de rénovation au bureau de Bruxelles ont débuté en 2015 et ils seront poursuivis en 2016.



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



Introduction

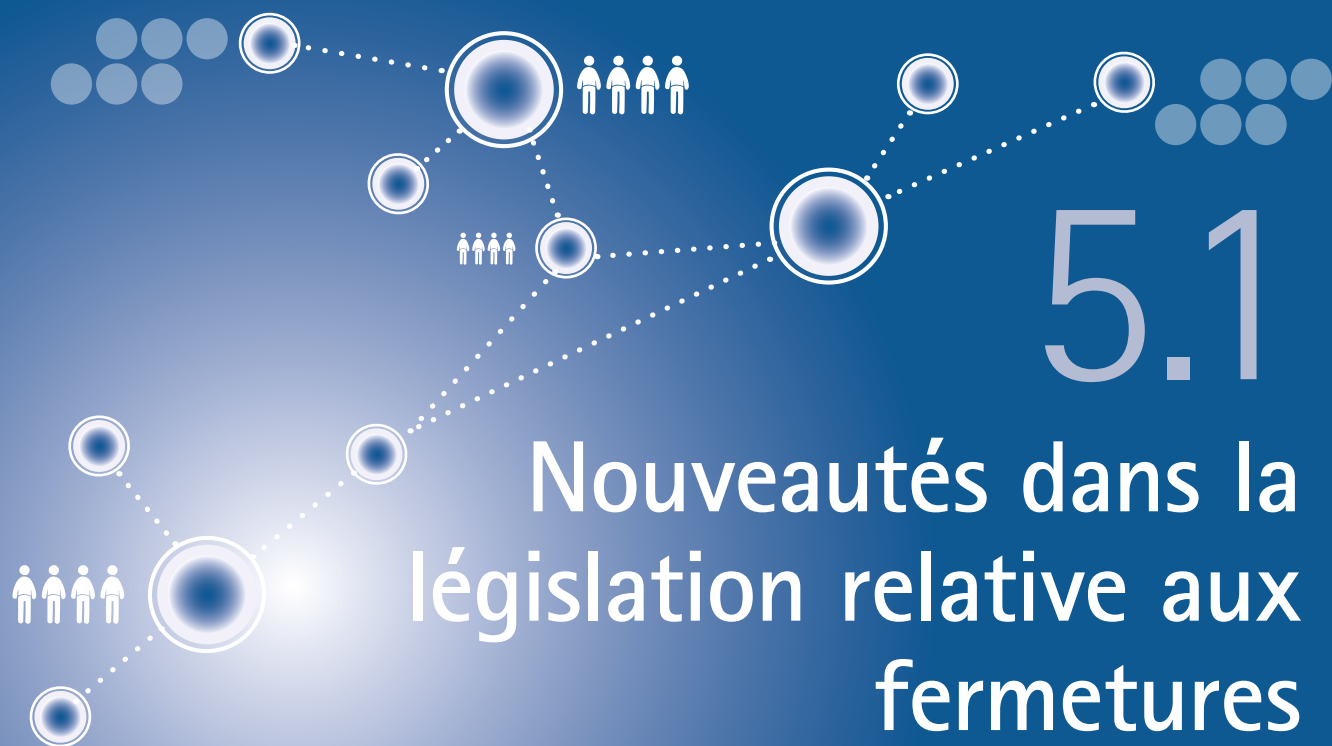
En 2015, nous pouvons à nouveau prudemment parler de croissance économique. Pour la deuxième année consécutive, la perte d'emplois due aux faillites diminue. Au total, ce sont 10 132 entreprises qui ont fait faillite en 2015, soit 681 de moins qu'en 2014 (- 6,30 %). 3 750 d'entre elles occupaient du personnel, de sorte que 25 340 personnes ont perdu leur emploi en 2015 (- 11,22 % par rapport à 2014).

En outre, pour la deuxième année consécutive, le Fonds a examiné un nombre moins élevé de dossiers tant sur le plan des entreprises (entreprises en faillite) que sur le plan individuel (demandes introduites par des travailleurs touchés par une faillite). Le Fonds a ouvert 10 537 nouveaux dossiers de fermeture (- 4,78 % par rapport à 2014) et a reçu 20 148 nouvelles demandes individuelles d'intervention (- 9,55 % par rapport à 2014) pour des rémunérations et des indemnités dont l'employeur était encore redevable.

Le nombre de travailleurs percevant une indemnité du Fonds a aussi diminué en 2015 par rapport à 2014, passant de 25 562 à 24 697 travailleurs, soit - 3,38 %. Par contre, le montant alloué en 2015 a atteint la somme de 239 969 375,20 EUR, dépassant ainsi le niveau record de 2003. Ce qui signifie qu'en 2015, les victimes d'une fermeture reçoivent en moyenne une indemnité supérieure. En outre, le Fonds a versé un montant de 131 305 157,81 EUR dans le cadre du chômage temporaire (- 37,82 % par rapport à 2014).

L'effectif du personnel du Fonds a suivi la même tendance que l'entrée de dossiers et il a continué de diminuer en 2015 pour passer à 69,84 unités budgétaires (- 1,51 % par rapport à 2014), il s'agit de l'effectif du personnel le plus bas depuis 2000.

En 2015, le Fonds a continué à veiller à procurer à ses clients un service optimal. Par le biais d'enquêtes de satisfaction auprès des gestionnaires de dossiers d'organisations de travailleurs et de curateurs, le Fonds suit de près l'évolution et utilise le feed-back pour apporter des adaptations concrètes à son organisation, p.ex. l'optimisation d'applications e-gov, l'utilisation de boîtes mail de service, l'adaptation de lettres types, etc. En outre, les analyses technique et fonctionnelle des besoins pour le formulaire de demande électronique ont été clôturées en tenant compte des principes de la simplification administrative.



5.1

Nouveautés dans la législation relative aux fermetures

En 2015, et comme chaque année, les arrêtés royaux reprenant les nouvelles cotisations patronales (trois AR du 03.04.2015 – MB du 13.04.2015) et l'arrêté royal relatif au financement alternatif (AR du 10.08.2015 – MB du 25.08.2015) ont été publiés.

Ce furent là les seules modifications apportées à la législation relative aux fermetures en 2015.



5.2

Exécution des missions du Fonds

5.2.1. Tâches classiques dans les secteurs commercial et industriel, activités extra-statutaires et restructurations

En 2015, le Fonds a versé aux victimes de fermetures et de restructurations un montant de 233 204 738,40 EUR.

Tableau 5.2.I
Ventilation et évolution des dépenses en matière de fermetures depuis 2011

Année	Indemnités de fermeture	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise (avant ICP)	Dépenses extra-statutaires	Extra - statutaires Sabena	Total
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
2015	11 201 858,41	211 473 276,49	3 563 847,22	6 653 544,52	12 440,16	299 771,60	233 204 738,40
Différence 2015/2014	- 190 413,96	+ 17 369 395,02	+ 325 930,98	- 691 465,32	- 3 288,07	- 71 855,94	+ 16 738 302,71
Evolution 2015/2014 (en %)	- 1,67 %	+ 8,95 %	+ 10,07 %	- 9,41 %	- 20,91 %	- 19,34 %	+ 7,73 %

* Ces données incluent également un paiement dans un dossier de restructuration.

Tableau 5.2.II
Evolution du nombre de bénéficiaires depuis 2011

Année	Indemnités de fermeture	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise (avant ICP)	Dépenses extra-statutaires	Extra-statutaires Sabena	Total
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
2015	8 063	19 521	888	2 428	4	85	30 989
Différence 2015/2014	- 155	- 840	- 81	- 189	- 7	- 10	- 1 282
Evolution 2015/2014 (en %)	- 1,89 %	- 4,13 %	- 8,36 %	- 7,22 %	- 63,64 %	- 10,53 %	-3,97 %

* Ces données incluent également un paiement dans un dossier de restructuration.

La diminution du nombre de faillites et de la perte d'emplois se traduit par une diminution du nombre de bénéficiaires payés (- 3,97 %) mais pas par une diminution de l'intervention totale du Fonds (+ 7,73%) dans les secteurs industriels et commerciaux. Au contraire, 2015 était une année record sur le plan du montant total payé. Les paiements records historiques du Fonds datent des années 1997 (intervention pour les ex-travailleurs des Forges de Clabecq) et 2003 (intervention pour les ex-collaborateurs de la Sabena). Si l'on compare avec l'année 2007, soit l'année précédant la crise, les dépenses ont pratiquement doublé (+ 102,56 %).

Il est à 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, 24 117 personnes différentes issues des secteurs industriel et commercial ont touché une indemnité du Fonds en 2015 (contre 25 216 personnes en 2014).

Les principales tendances au niveau des dépenses du Fonds, par type d'indemnités, sont les suivantes:

Indemnités contractuelles (211 473 276,49 EUR)

En 2015, 19 521 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce, pour un montant total de 211 473 276,49 EUR. Il s'agit, en moyenne, d'un montant de 10 833,12 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent 90,68 % des dépenses totales du Fonds.

Depuis le début de la crise économique, les dépenses en indemnités contractuelles ont augmenté chaque année (sauf en 2012 et 2014, années au cours desquelles on a enregistré une légère baisse). En 2015, les dépenses en indemnités contractuelles ont à nouveau enregistré une augmentation spectaculaire (+ 8,95 %). Cette augmentation est exclusivement due à un coût moyen plus élevé (+ 13,64 %). Le nombre de bénéficiaires a en effet diminué (- 4,13 %).

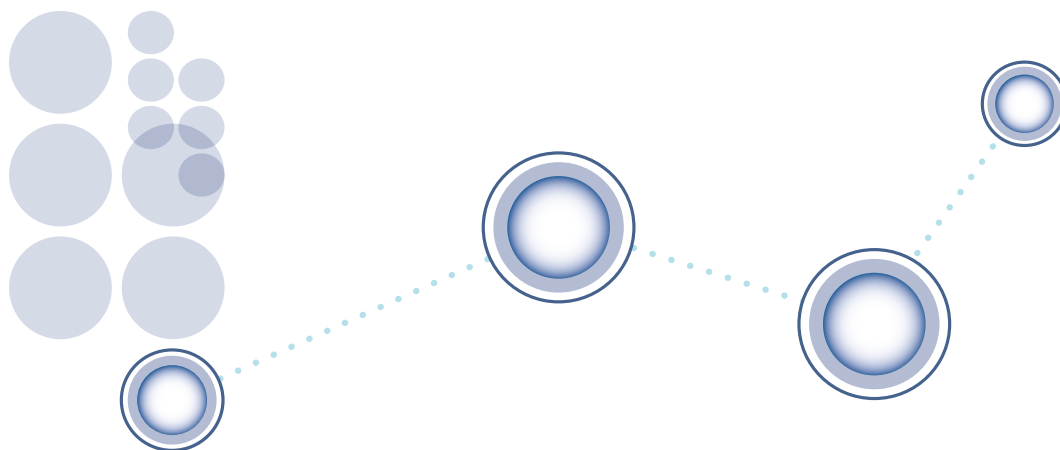
Compte tenu du délai de traitement d'un dossier d'entreprise, en 2015, ce sont principalement les travailleurs dont l'entreprise a fermé en 2014 et en 2015 qui ont été indemnisés.

Complément d'entreprise, anciennement indemnité complémentaire de prépension (6 653 544,52 EUR)

En 2015, le Fonds a payé un complément d'entreprise à 2 428 bénéficiaires différents. Cela correspond à un montant total de 6 653 544,52 EUR, soit 2,85 % des dépenses totales. L'indemnité mensuelle moyenne s'élève à 271,55 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 à partir de 2014. Cette baisse se poursuit en 2015 et elle découle tant d'une diminution du nombre de bénéficiaires (- 7,22 %) que d'une diminution de l'indemnité mensuelle moyenne (- 4,91 %).

Etant donné que le paiement des chômeurs avec complément d'entreprise s'étale sur plusieurs années, en 2015, le service a continué à payer les dossiers en cours et a, en outre, commencé à effectuer un versement pour 319 nouveaux dossiers. Etant donné que le paiement du Fonds a cessé dans 472 dossiers, le nombre de bénéficiaires a diminué.



Indemnités de fermeture (11 201 858,41 EUR)

L'indemnité de fermeture se calcule sur base des années d'ancienneté de service au sein de l'entreprise, ainsi que sur base de l'âge de la personne.

En 2015, 8 063 travailleurs ont perçu une indemnité de fermeture, et ce pour un montant total de 11 201 858,41 EUR. Il s'agit, en moyenne, d'un montant de 1 389,29 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent 4,80 % des dépenses totales du Fonds.

En 2015, les dépenses relatives à l'indemnité de fermeture ont légèrement diminué (- 1,67 %) mais elles restent à un niveau historique, c.-à-d. le 6^e niveau le plus élevé depuis l'existence du Fonds.

Après une diminution en 2013, les dépenses relatives à l'indemnité de fermeture en 2014 ont augmenté et elles sont quasiment restées stables en 2015.

La légère diminution des dépenses en 2015 est entièrement due à la diminution du nombre de bénéficiaires (- 1,89 %). Le prix de revient moyen par bénéficiaire est resté stable, passant de 1 386,26 EUR à 1 389,29 EUR (+ 0,22 %).

Indemnités de transition (3 563 847,22 EUR)

En 2015, une indemnité de transition a été versée à 888 travailleurs, et ce pour un montant total de 3 563 847,22 EUR. Cela équivaut à une moyenne de 4 013,34 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent environ 1,53 % des dépenses totales du Fonds. Compte tenu de leur proportion très faible dans les dépenses totales, nous ne pouvons pas parler ici de tendances déterminées.

Les dépenses extra-statutaires (en ce compris les interventions dans le dossier extra-statutaire Sabena) (312 211,76 EUR)

Dans certaines fermetures, une CCT n'est pas opposable au Fonds. Dans ces cas-là, le Comité de gestion est compétent pour autoriser le Fonds à effectuer des paiements aux ex-travailleurs de ces entreprises. Pour accomplir ces tâches, c'est aux pouvoirs publics, à des sociétés régionales d'investissement ou à d'autres bailleurs de fonds qu'il revient de mettre au préalable les moyens financiers nécessaires à la disposition du Fonds.

En 2015, les dépenses consacrées aux activités extra-statutaires se sont élevées à 12 440,16 EUR, et ce pour le compte 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. A partir de 2016, le Fonds interviendra dans un nouveau dossier extra-statutaire.

Outre les indemnités légales, le Plan social Sabena conclu le 8 novembre 2001 entre le Gouvernement et les organisations représentatives des travailleurs, prévoit, à côté des indemnités légales, 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 2015, le Fonds a versé un montant de 299 771,60 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 2015, 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 66 dossiers d'entreprises.

En 2015, le Fonds a versé 6 764 636,80 EUR à 591 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 2011

Année	Indemnités contractuelles	Complément d'entreprise (avant ICP)	Total
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
2015	6 736 856,00	27 780,80	6 764 636,80
Différence 2015/2014	+ 3 693 892,69	- 6 072,29	+ 3 687 820,40
Evolution 2015/2014 (en %)	+ 121,39 %	- 17,94 %	+ 119,86 %

Tableau 5.2.IV
Evolution du nombre de bénéficiaires depuis 2011

Année	Indemnités contractuelles	Complément d'entreprise (avant ICP)	Total
2011	359	52	411
2012	335	44	379
2013	414	26	440
2014	335	15	350
2015	581	10	591
Différence 2015/2014	+ 246	- 5	+ 241
Evolution 2015/2014 (en %)	+ 73,43 %	- 33,33 %	+ 68,86 %

Les principales tendances au niveau des dépenses du Fonds, par type d'indemnités, sont les suivantes:

Indemnités contractuelles (6 736 856,00 EUR)

En 2015, 581 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce pour un montant total de 6 736 856,00 EUR. Il s'agit là d'une forte augmentation par rapport à l'année 2014 (- 121,39 %). De ce fait, les dépenses en matière d'indemnités contractuelles dans le secteur non marchand, étaient, à peu de choses près, les plus élevées depuis l'intervention du Fonds dans le secteur non-marchand. Non seulement le nombre de bénéficiaires a fortement augmenté (+ 73,43 %) mais le prix de revient moyen par bénéficiaire a, lui aussi, augmenté de 9 083,47 EUR à 11 595,28 EUR (+ 27,65 %).

Complément d'entreprise (27 780,80 EUR)

En 2015, le Fonds a versé une indemnité à 10 chômeurs avec complément d'entreprise, et ce pour un montant total de 27 780,80 EUR. L'indemnité mensuelle moyenne s'élève à 289,38 EUR (+ 6,00 %).

Tout comme lors des années précédentes, le nombre de bénéficiaires a fortement diminué (- 33,33 %). En 2015, le Fonds a commencé à payer 3 nouveaux chômeurs avec complément d'entreprise. En 2015, personne n'a atteint l'âge de la pension.

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 2011

Année	Dépenses de la même année	Régularisations année précédente	Total chômage temporaire	Evolution en % du chômage temporaire total
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
2015	145 607 000,00	- 14 301 842,19	131 305 157,81	- 37,82 %

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 2015, la part du Fonds dans le chômage temporaire s'est montée à 131 305 157,81 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 décompte 2014 a indiqué que le Fonds avait payé 14 301 842,19 EUR d'avances en trop à l'ONEM. Ce montant a été remboursé au Fonds en 2015.



5.3

Gestion des moyens

Tableau 5.3.I
Aperçu de la conjoncture économique et de la ventilation
des moyens depuis 2011

Année	Nombre de faillites avec personnel	Nombre d'emplois perdus	Nombre de travailleurs indemnités*	Total des indemnités versées par le FFE en EUR	Nombre d'agents du FFE (unités temps plein)
2011	3 745	25 454	21 965	182 381 519,54	74,50
2012	3 945	27 508	22 267	177 959 030,73	73,70
2013	4 311	30 046	24 456	223 110 048,95	73,30
2014	3 947	28 543	25 562	219 543 252,09	70,91
2015	3 750	25 340	24 697	239 969 375,20	69,84

* 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'emplois y afférentes), d'une part, ainsi que des chiffres du Fonds sur les moyens engagés, d'autre part. Depuis 2014, le nombre de faillites et la perte d'emplois enregistrent une tendance à la baisse. En 2015, les faillites ont diminué de - 4,99 % par rapport à 2014. Le nombre d'emplois perdus à la suite d'une faillite diminue de 3 203 unités, soit - 11,22 % par rapport à 2014. Une même tendance est observable en ce qui concerne le nombre de travailleurs qui, en 2015, pouvait compter sur une indemnité du Fonds: une diminution de - 3,38 % par rapport à 2014. Le montant total que le Fonds a alloué aux travailleurs en 2015 atteint toutefois un niveau record et s'élève à

239 969 375,20 EUR, c.-à-d. une augmentation de + 9,18 % par rapport à 2014.

Les moyens en personnel engagés par le Fonds ont continué à diminuer en 2015 pour atteindre 69,84 unités budgétaires, l'effectif du personnel le plus bas depuis 2000. Malgré les économies réalisées au niveau de son effectif, le Fonds a continué à investir dans son personnel en 2015 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 2015, les recettes du Fonds ont atteint 416 447 769,25 EUR, un montant dont la ventilation était la suivante:

Tableau 5.3.II
Evolution des moyens financiers du Fonds depuis 2011

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	Intervention de tiers dans les frais de fonction- nement	Intérêts	Financement alternatif	Total
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
2015	179 773 033,97	183 792 394,23	3 758 730,27	45 634 367,19	6 244,19	0,00	3 482 999,40	416 447 769,25
Différence (2015/2014)	- 96 481 574,58	- 12 244 429,93	+ 3 520 747,86	+ 12 984 712,65	- 1 502,90	/	- 59 001,20	- 92 281 048,10
Evolution 2015/2014 (en %)	- 34,92 %	- 6,25 %	+ 1 479,42 %	+ 39,77 %	- 19,40 %	/	- 1,67 %	- 18,14 %

En 2015, les rentrées du Fonds ont enregistré une diminution de 18,14 % par rapport à 2014, passant de 508 728 817,35 EUR à 416 447 769,25 EUR. Cette diminution est principalement due à une diminution des ressources issues des cotisations patronales. En revanche, les montants récupérés auprès des travailleurs et des employeurs ont augmenté. 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 2011.

Tableau 5.3.III
Taux de cotisation destinés au financement du Fonds

Année	Entreprises occupant au moins 20 travailleurs	Entreprises occupant moins de 20 travailleurs	Ports et personnel navigant de la pêche en mer	Commerce de combustibles de Flandre orientale
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
2015	0,25	0,23	0,23	0,08

Les ressources provenant des cotisations patronales pour les tâches classiques ont diminué, passant de 196 036 824,16 EUR en 2014 à 183 792 394,23 EUR en 2015. Cette diminution est due à un abaissement des taux de cotisations patronales.

Cotisations en vue du financement du chômage temporaire

En vertu de l'art. 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 cotisation a diminué, passant de 0,27 % en 2014 à 0,16 % en 2015. Cela avait pour conséquence que les ressources issues de ces cotisations ont connu une forte diminution et sont passées de 276 254 608,55 EUR en 2014 à 179 773 033,97 EUR en 2015.

Cotisation spéciale de compensation due sur les indemnités de rupture des travailleurs

La loi du 26 décembre 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. Cette cotisation a été perçue pour la première fois en 2014. En 2015, le Fonds a perçu un montant de 3 758 730,27 EUR des organismes de perception compétents par rapport à une recette de 237 982,41 EUR en 2014.

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 2 243 dossiers, et ce pour un montant total de 45 174 238,98 EUR. Par rapport à 2014, il s'agit-là d'une forte augmentation du montant récupéré (+ 40,00 %). Le nombre de dossiers dans lesquels un montant a été récupéré a également augmenté, passant de 2 148 en 2014 à 2 243 en 2015.

Un montant de 460 128,21 EUR d'allocations indûment versées a été récupéré auprès de travailleurs. Ce qui représente une augmentation de 19,82 % par rapport à 2014.

Financement alternatif

Le Fonds reçoit un financement alternatif de la part de l'Etat 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 10.08.2015 fixant pour l'année 2015 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 25.08.2015). En 2015, ce montant s'élevait à 3 482 999,40 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 2011: secteur
non-marchand et professions libérales

En 2015, les recettes du Fonds ont atteint
2 333 644,12 EUR, un montant dont la ventilation
était la suivante:

Année	Cotisations patronales	Cotisation spéciale de compensation	Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs	Intérêts	Total
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
2015	1 732 010,10	230 337,50	371 296,52	0,00	2 333 644,12
Différence (2015/2014)	- 306,44	+ 213 868,03	- 137 981,08	0,00	+ 75 580,51
Evolution 2015/2014 (en %)	- 0,02 %	+ 1 298,57 %	- 27,09 %	/	+ 3,35 %

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.

Les recettes issues des cotisations patronales sont quasiment restées stables. En 2015, le Fonds a reçu un montant total de 1 732 010,10 EUR de cotisations patronales. Le Fonds a reçu un montant de 230 337,50 EUR concernant la cotisation spéciale de compensation due sur les indemnités de rupture supérieures*.

Pour ce qui est des remboursements dans les dossiers employeurs, le Fonds dépend totalement des clôtures des liquidations par les liquidateurs. En 2015, un montant de 366 831,44 EUR a été récupéré auprès des employeurs, ce qui représente une diminution par rapport aux 508 027,11 EUR en 2014. Toutefois, par rapport aux années précédentes, ce montant reste toujours un montant très élevé. Ce montant comprend des remboursements dans 17 dossiers. De plus, un montant de 4 465,08 EUR d'indemnités versées indûment a été récupéré auprès des travailleurs.

* Loi du 26 décembre 2013 concernant l'introduction d'un statut unique entre ouvriers et employés en ce qui concerne les délais de préavis et le jour de carence ainsi que des mesures d'accompagnement (MB 31.12.2013).

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. Investir dans la qualité;
2. Réaliser l'échange électronique de données avec les partenaires et les clients;
3. Optimiser les processus et services afin d'augmenter l'efficacité et d'améliorer les prestations de service.

Les priorités stratégiques ont été traduites en un plan opérationnel par étapes qui indique comment le Fonds investit dans la qualité, de quelle manière est réalisé l'échange électronique de données avec les partenaires et les clients, et comment sont concrètement optimisés les processus et les services afin d'augmenter l'efficacité et d'améliorer les prestations de service. 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.

Dans le cadre du premier objectif stratégique - investir dans la qualité - le Fonds a poursuivi en 2015 l'implémentation de l'EFQM au sein de son organisation en désignant des responsables de domaine pour les neuf différentes facettes du modèle EFQM. Une autoévaluation a en outre eu lieu en novembre.

Afin d'investir dans la qualité, le Fonds a poursuivi en 2015 la comparaison avec d'autres fonds de garantie étrangers en rendant une visite de travail à l'AGS, en France. Par le biais de benchmarks, le Fonds souhaite échanger de bonnes pratiques et comparer son fonctionnement et son organisation à ceux d'autres fonds de garantie. La méthodologie en la matière a été évaluée et corrigée en 2015.

Le formulaire de demande F1 est un troisième aspect de l'objectif stratégique. En 2015, ce formulaire a été examiné de près dans le cadre de la simplification administrative et une analyse des données demandées que l'on retrouve aussi dans d'autres sources publiques a eu lieu. Le résultat de cette analyse donnera lieu à une adaptation du formulaire papier en 2016.

En outre, l'investissement dans la qualité en 2015 s'est aussi traduit dans le plan opérationnel par un élargissement du contrôle SPC tant lors de l'encodage de la perte d'emploi, de l'octroi de l'indemnité de fermeture que lors de l'encodage des formulaires de demande F1.

En 2015, 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 janvier, l'enquête auprès des curateurs a été clôturée avec un taux de participation de 18,89 %. Environ 97,10 % des curateurs sont satisfaits à très satisfaits du service offert par le Fonds. En septembre, l'enquête auprès des syndicats a été clôturée. Environ 89 des 258 gestionnaires de dossiers interrogés ont complété l'enquête de satisfaction, soit un taux de participation de 34,50 %. A la question "Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service du FFE en général?" 97,75 % ont répondu satisfait à très satisfait. A la suite des enquêtes, les boîtes mail de service seront élargies et une évaluation de l'aperçu de paiement motivé aura lieu. Les enquêtes ont notamment révélé le besoin d'élargir le formulaire de demande électronique. Un projet est déjà en cours d'élaboration au sein du Fonds de sorte que les partenaires concernés disposeront d'un formulaire de demande en ligne en 2016. Le développement du formulaire de demande électronique est aussi le principal objectif opérationnel du 2^{ème} pilier stratégique du Fonds, à savoir la réalisation de l'échange électronique de données avec les partenaires et les clients. En 2015, une analyse des données nécessaires pour les différentes indemnités a été effectuée à cet effet (analyse des besoins et analyse technique/fonctionnelle).

En 2015, outre son investissement dans le formulaire électronique, le Fonds a aussi investi dans l'échange d'informations juridiques avec des partenaires en publiant les principaux arrêtés d'exécution et la législation pertinente dans la bibliothèque juridique électronique (RioLex). En outre, le livre "Analyse approfondie de la législation relative aux fermetures d'entreprises" a été actualisé dans une version électronique. Cet ouvrage de référence du Fonds commente la législation, la jurisprudence et la doctrine, tant anciennes que plus récentes, qui concernent la loi sur la fermeture d'entreprises, en partant d'un cadre théorique assorti d'exemples.

Le troisième objectif stratégique - optimisation de processus et de services afin d'augmenter l'efficacité et d'améliorer les prestations de service - s'inscrit dans le cadre d'une recommandation issue de l'assessment EFQM en 2014. En 2015, les trois processus principaux du Fonds ont été définis et une description a été faite d'un processus principal ainsi que de l'un de ses sous-processus, à savoir l'encodage des formulaires de demande. En outre, un processus de support (la préparation d'une séance du Comité de gestion) est également décrit. ARIS a tout d'abord cartographié ces processus pour ensuite appliquer les principes du LEAN-management et du management des risques. De ce fait, les deux processus ont été améliorés. En outre, grâce à la nouvelle présentation des instruments de mesure des services financiers et des statistiques relatives à la perte d'emplois et aux faillites via "Click-to-view", les chiffres sont présentés de manière dynamique et plus claire.

5.3.2.2

Respect des engagements du contrat d'administration

Le respect des normes fixées dans le contrat d'administration conclu entre l'Etat 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 94,20 %, 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 2015, 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, al. 1^{er}, 1), a, avec une moyenne de 99,92 %, été respectée. Dans le contrat d'administration (art. 31, al. 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 atteinte avec une moyenne de 97,90 %.

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 100 % des cas.

5.3.3 Moyens sur le plan de l'informatique et des applications

A l'instar des années précédentes, les activités réalisées dans le domaine informatique s'inscrivent dans le cadre du projet stratégique Business Process Reengineering (BPR) ICT. Le but de ce projet est d'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.

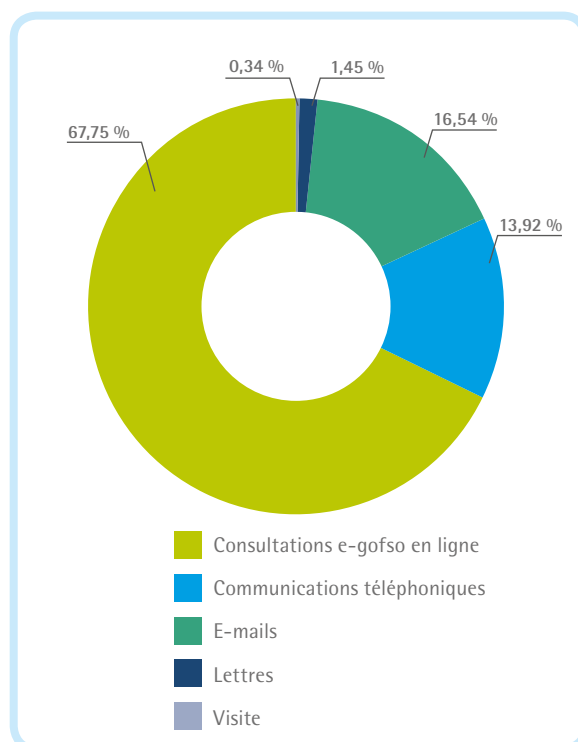
En particulier, dans le cadre des applications e-government, l'analyse et le développement du formulaire de demande électronique (e-F1) ont été réalisés en 2015. L'idée est de permettre aux représentants des travailleurs d'introduire un F1 par voie électronique, ce qui présente l'avantage d'une introduction plus rapide et plus claire des informations permettant au Fonds d'établir les droits du travailleur à une indemnisation.

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 2015, les collaborateurs du service Clients ont traité 18 494 e-mails (+ 12,4 % par rapport à 2014) et 15 565 appels téléphoniques (- 5,56 % par rapport à 2014).

Le graphique 5.3.I 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 75 770 reprises en 2015 et reste 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.I
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 2015, le Fonds dénombrait 44 602 travailleurs désireux d'être informés de manière proactive à propos des modifications importantes apportées à leur dossier de fermeture (suivi de dossier). Environ 38,27 % des travailleurs ayant introduit un formulaire de demande (F1) en 2015, ont opté pour un suivi de dossier proactif (+ 6 % par rapport à 2014). Plus de la moitié (55,95 %) d'entre eux ont préféré suivre leur dossier par SMS. En outre, 32,51 % ont souhaité être informés par le biais de la consultation en ligne et d'e-mails. Environ 10,36 % 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 un dossier de fermeture.

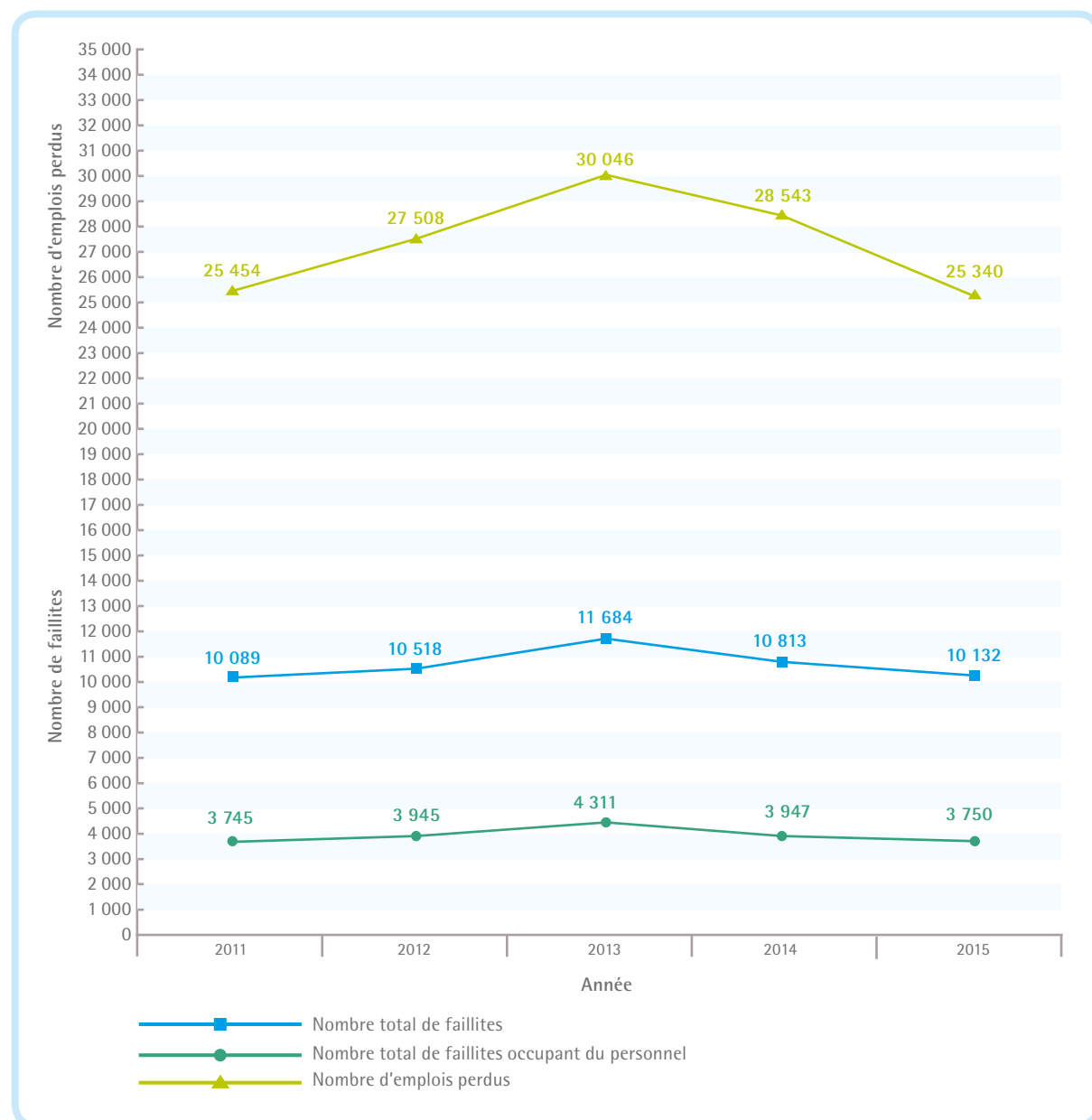
Les enquêtes de satisfaction effectuées régulièrement auprès de différents groupes cibles de clients et de partenaires, révèlent également que le Fonds accorde beaucoup d'importance à l'orientation-client. A la question "dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service du FFE en général?", 97 % des curateurs et gestionnaires de dossiers d'organisations représentatives de travailleurs interrogés ont répondu être satisfaits à très satisfaits (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, du nombre de pertes d'emplois et de leur ventilation par secteur et par Région.

Graphique 5.3.II
Evolution du nombre total de faillites, du nombre de faillites occupant du personnel et du nombre de pertes d'emplois pour la période 2011-2015



Pour la deuxième année consécutive, le nombre de faillites et le nombre de pertes d'emplois qui y sont liées connaissent une tendance à la baisse. En 2015, 10 132 entreprises ont fait faillite (- 6,30 % par rapport à 2014), dans lesquelles 3 750 membres du personnel étaient occupés (- 4,99 % par rapport à 2014). Les pertes d'emplois consécutives à une faillite ont continué à baisser en 2015 pour atteindre 25 340 emplois perdus (- 11,22 % par rapport à 2014) et ont atteint le niveau le plus bas de ces cinq dernières années.

Les faillites les plus marquantes de 2015 sont celles de Bosal Benelux (500 pertes d'emplois), de Viva Services (263 pertes d'emplois), de Net services (217 pertes d'emplois), de Quintens Bakeries Morlanwelz (185 pertes d'emplois), de C&G International (177 pertes d'emplois) et de Goemare (167 pertes d'emplois).

Tableau 5.3.V
Pertes d'emplois à la suite de faillites par secteur de 2011 à 2015 inclus

Par secteur	Agriculture, sylviculture, chasse et pêche	Extraction de minéraux	Industrie manufacturière	Elec- tricité, gaz et eau	Cons- truction	Commerce, banques et assu- rances	Transport et commu- nication	Services	Autres	Total	
2011	383	4	3 905	7	4 900	7 621	2 429	5 843	362	25 454	
2012	353	0	5 101	1	5 067	8 743	1 767	5 723	753	27 508	
2013	411	7	3 900	0	5 900	9 594	1 807	7 968	459	30 046	
2014	422	4	4 676	2	5 167	8 980	1 509	7 287	496	28 543	
2015	330	8	4 233	1	5 102	8 963	1 073	5 298	332	25 340	
Différence 2015/2014	- 92	+ 4	- 443	- 1	- 65	- 17	- 436	- 1 989	- 164	- 3 203	
Evolution 2015/2014 (en %)	- 21,80	+ 100,00	- 9,47	- 50,00	- 1,26	- 0,19	- 28,89	- 27,30	- 33,06	- 11,22	
Part (en %)	2014	1,48	0,01	16,38	0,01	18,10	31,46	5,29	25,53	1,74	100,00
	2015	1,30	0,03	16,70	0,00	20,13	35,37	4,23	20,91	1,31	100,00
	Différence 2015/2014	- 0,18	+ 0,02	+ 0,32	0,00	+ 2,03	+ 3,91	- 1,05	- 4,62	- 0,43	

La diminution des pertes d'emploi (- 11,22 %) par rapport à 2014 s'exprime dans presque tous les secteurs, à l'exception du petit secteur de « l'extraction de minéraux ». C'est essentiellement dans le secteur des services que le nombre d'emplois perdus à la suite d'une faillite a nettement baissé (de 7 287 emplois perdus en 2014 à 5 298 emplois perdus en 2015).

Le secteur du commerce, des banques et des assurances demeure le secteur le plus touché en 2015, avec 8 963 emplois perdus à la suite d'une faillite et il représente, avec le secteur des services, plus de la moitié du nombre total de pertes d'emplois en 2015.

Tableau 5.3.VI
Pertes d'emplois à la suite de faillites par province et par
Région de 2011 à 2015 inclus

Par province	Anvers	Bruxelles	Hainaut	Lim- bourg	Liège	Luxem- bourg	Namur	Flandre orien- tale	Brabant flamand	Brabant wallon	Flandre occi- dentale	Total	
2011	4 116	5 215	3 765	2 158	2 534	237	782	2 386	1 340	1 138	1 783	25 454	
2012	4 893	5 236	3 693	2 059	2 401	231	656	2 921	1 614	1 901	1 903	27 508	
2013	5 671	5 023	3 842	2 721	3 027	378	1 198	3 443	1 467	1 227	2 049	30 046	
2014	5 723	6 169	3 905	1 843	2 269	305	1 002	2 299	1 236	1 430	2 362	28 543	
2015	5 153	4 559	3 711	1 712	2 465	465	743	2 104	1 333	1 477	1 618	25 340	
Différence 2015/2014	- 570	- 1 610	- 194	- 131	+ 196	+ 160	- 259	- 195	+ 97	+ 47	- 744	- 3 203	
Evolution 2015/2014 (en %)	- 9,96	- 26,10	- 4,97	- 7,11	+ 8,64	+ 52,46	- 25,85	- 8,48	+ 7,85	+ 3,29	- 31,50	- 11,22	
Par région	Flandre			Wallonie			Bruxelles			Total			
2011	11 783			8 456			5 215			25 454			
2012	13 390			8 882			5 236			27 508			
2013	15 351			9 672			5 023			30 046			
2014	13 463			8 911			6 169			28 543			
2015	11 920			8 861			4 559			25 340			
Différence 2015/2014	- 1 543			- 50			- 1 610			- 3 203			
Evolution 2015/2014 (en %)	- 11,46			- 0,56			- 26,10			- 11,22			
Proportionnel (en %)	2014			47,17			31,22			21,61			100,00
	2015			47,04			34,97			17,99			100,00
	Différence 2015/2014			- 0,13			+ 3,75			- 3,62			

En 2015, les pertes d'emploi ont diminué dans toutes les Régions par rapport à 2014. Le point noir pour les pertes d'emploi continue de se situer en Flandre, où 11 920 personnes ont perdu leur emploi.

L'évolution positive en Région flamande est principalement la conséquence de l'importante diminution des pertes d'emplois en Flandre occidentale (- 31,50 %, ou - 744 emplois perdus). C'est uniquement en Brabant flamand qu'on observe une légère hausse des pertes d'emplois (+ 7,85 % ou + 97 emplois perdus). En Flandre, la perte d'emplois la plus élevée (5 153) se situe à Anvers.

La Région wallonne suit la ligne positive de la Région flamande avec, en 2015, une baisse des pertes d'emplois dans les provinces de Namur (- 25,85 % ou - 259 emplois perdus) et du Hainaut (- 4,97 % ou - 194 emplois perdus) par rapport à 2014. Le nombre d'emplois qui ont été mis sur la sellette dans le Hainaut (3 711) représente la majeure partie des emplois perdus dans la Région wallonne. Dans les provinces de Liège, Luxembourg et du Brabant wallon, nous constatons une augmentation des pertes d'emplois contrairement aux autres provinces. A Bruxelles, les pertes d'emplois ont diminué de 26,10 % et 4 559 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 du 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
DOO	Développement de l'organisation
DRS	Déclaration de risque social
EEE	Espace Economique Européen
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
GOB	Gespecialiseerd opleidings-, begeleidings- en bemiddelingscentrum
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
IFAPME	Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises
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
KPI	Key Performance Indicator
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
PGD	Plan Global de Développement
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
SPW	Service Public de Wallonie
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
UAM	User Access Management
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (Pays-Bas)
VOIP	Voice Over Internet Protocol
WSE	Werk en Sociale Economie