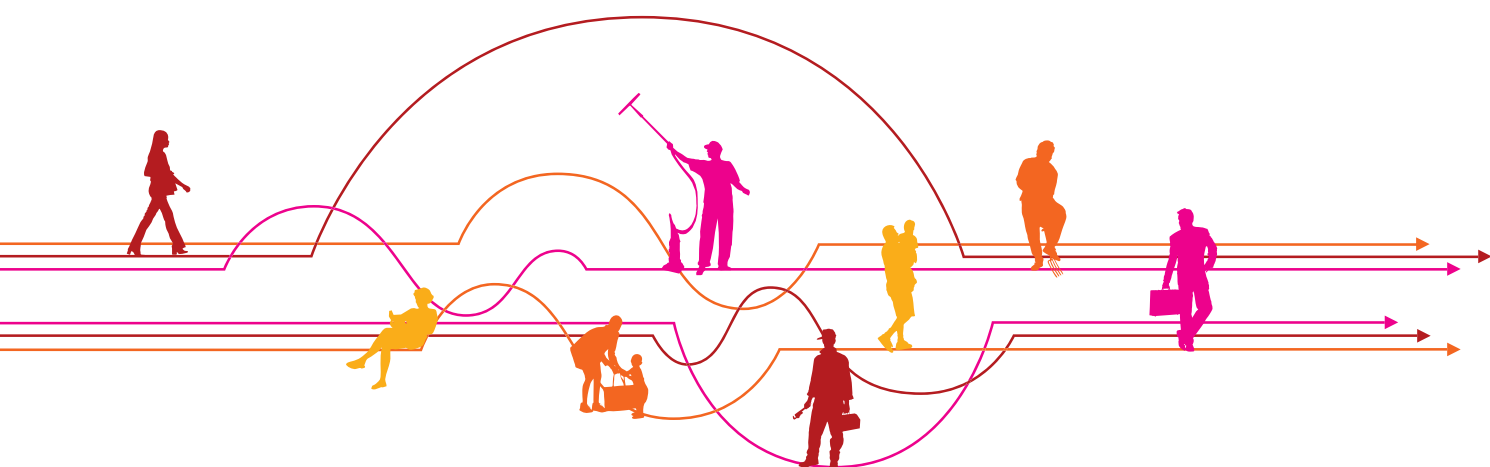
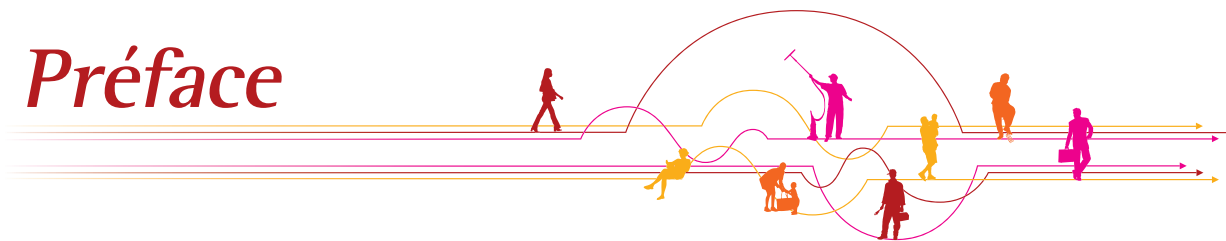


L'ONEM *en 2012*

Volume 1:
rapport d'activités



Préface



Un paquet de réformes sans précédent

Le Gouvernement, qui a pris ses fonctions le 6 décembre 2011, a décidé des réformes majeures, à la fois sur le plan institutionnel et sur le plan socio-économique.

Parmi celles qui concernent l'ONEM, les réformes institutionnelles sont en préparation au niveau législatif tandis que la plupart des réformes socio-économiques sont déjà en exécution.

Pas moins de 37 lois et arrêtés ont modifié les missions de l'ONEM.

Mais ce n'est pas tellement la quantité mais surtout l'ampleur des réformes qui est exceptionnelle. Pratiquement tous les régimes ont ainsi été fondamentalement modifiés:

- le régime des allocations d'attente, devenues allocations d'insertion, pour les jeunes qui sortent des études;
- le régime des allocations de chômage, avec la nouvelle "dégressivité";
- le régime du chômage temporaire, qui a notamment été rendu structurel pour les employés;
- les régimes de prépension, devenus régimes de chômage avec complément d'entreprise;
- les régimes d'interruption de carrière et de crédit-temps, assortis de nouvelles conditions;
- le régime des titres-services adapté en vue d'une plus grande professionnalisation du secteur;
- le régime de suivi de la recherche active d'emploi, qui est anticipé et élargi.

D'autres réformes touchent aussi le régime du complément d'ancienneté, la dispense pour les chômeurs plus âgés, les dispenses pour reprises de formation, la prime de crise devenue allocation de licenciement, les mesures d'activation, ...



Pratiquement tous les allocataires et tous les employeurs sont concernés par l'une ou l'autre réforme.

L'objectif de toutes ces réformes, qui font partie d'une politique plus large agissant à la fois sur l'offre et sur la demande, est de stimuler une plus grande participation au marché du travail et d'augmenter le taux d'emploi.

Jamais, depuis au moins 30 ans, l'ONEM n'a dû mettre en œuvre autant de réformes structurelles et majeures en si peu de temps.

Le défi était d'autant plus grand que:

- les nouvelles réglementations sont très complexes;
- les délais de mise en œuvre étaient généralement très courts;
- le nombre de dossiers à revoir était gigantesque (plus de 800 000);
- les demandes d'informations ont fortement augmenté;
- le volume de travail "traditionnel" était élevé;
- les moyens sont toujours plus limités.

Les services centraux et locaux ont fourni un effort exceptionnel pour préparer (arrêtés, formulaires, instructions, infrastructures, ...), pour informatiser (analyse, programmation, tests, ...), pour former le personnel, pour informer les assurés sociaux et employeurs et enfin pour revoir les anciens et traiter les nouveaux dossiers.

Cette charge de travail ne concerne pas seulement la mise en application des réformes mais aussi leur exécution en vitesse de croisière car les nouvelles réglementations augmentent le nombre et la complexité des dossiers à traiter.

Quelques exemples:

- calcul de crédits et de prolongations en ce qui concerne la durée des allocations d'insertion;
- calcul de passé professionnel pour tous les chômeurs, fixation de 10 phases d'indemnisation, recalcul après reprise du travail ou de formation;
- forte augmentation des notifications de chômage temporaire;
- calcul des droits théoriques dans le régime de chômage avec complément d'entreprise;
- calcul du passé professionnel pour les demandes d'allocations d'interruption;
- délivrance d'attestations, de dispenses, vérification de nouvelles conditions en matière de titres-services;
- multiplication des entretiens de suivi du comportement de recherche active d'emploi, ...

Cette complexité exponentielle alourdit aussi fortement la mission d'information de l'ONEM et des organismes de paiement face à des assurés sociaux et des employeurs qui ont de plus en plus de difficultés à comprendre leurs droits et obligations.

Un nombre élevé de dossiers à traiter

Même si le nombre de chômeurs diminue, le nombre d'allocataires de l'ONEM reste proche de son maximum historique en 2009: 1 299 791 en 2012 et 1 332 197 en 2009.

Au Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises (FFE), qui fait partie de l'ONEM, le volume de travail est aussi à son maximum. Le nombre de faillites et le nombre de travailleurs indemnisés n'ont jamais été aussi élevés qu'en 2012.

Des engagements respectés

Grâce à l'engagement d'un personnel motivé et compétent, l'ONEM (et le FFE) a respecté les 97 engagements de son contrat d'administration en 2012. Cela a demandé des efforts particuliers compte tenu de l'avalanche de réformes à mettre en œuvre et du volume de travail élevé.

Le respect du contrat d'administration, qui prévoit notamment des normes de qualité et de délais, garantit un bon service aux assurés sociaux et aux employeurs, comme en témoignent également les résultats des enquêtes de satisfaction des clients.

Un nouveau contrat d'administration pour la période 2013-2015 a aussi été préparé et négocié fin 2012.

La 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 a continué à investir dans l'informatisation de ses procédures de travail.

La mise en œuvre des nouvelles réglementations a bien sûr constitué l'axe prioritaire des réalisations de 2012. Dans ce cadre, il faut mentionner la révision très largement automatisée de la plupart des dossiers en fonction de ces nouvelles réglementations. Au total, ce sont 827 236 dossiers individuels qui ont été convertis. Le travail préparatoire d'analyse, de programmation et de tests s'apparente à de l'orfèvrerie compte tenu de la complexité des nouvelles réglementations et de la variété des cas. L'automatisation du traitement des dossiers a également considérablement progressé au niveau du calcul du passé professionnel et de la fixation des périodes d'indemnisation. L'informatisation a toutefois ses limites quand on sait, par exemple, que l'ONEM doit gérer 18 notions différentes de passé professionnel.

Dans le cadre d'un service de qualité à ses clients, l'ONEM a d'autre part poursuivi le développement de transactions électroniques à leur intention. L'ONEM a ainsi été la première administration à utiliser l'eBox, c'est-à-dire la nouvelle boîte aux lettres électronique des assurés sociaux, primée par un award pour son avancée technologique. Les cartes d'embauche pour les demandeurs d'emploi sont ainsi complètement digitalisées, de la demande à la délivrance.

Depuis fin 2011, les services offerts aux employeurs sont aussi de plus en plus numériques. En 2012, près de 96 % des déclarations de chômage temporaire ont été faites par voie électronique. Toujours en 2012, le nombre de déclarations électroniques de risques sociaux a augmenté de 61 %. Les déclarations électroniques dans le secteur chômage représentent 89 % des déclarations électroniques de risques sociaux pour l'ensemble de la Sécurité sociale.

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, est de plus en plus généralisé. Ces contrôles permettent de réduire progressivement les abus. Des moyens sont ainsi libérés pour d'autres contrôles informatisés, notamment en matière de domicile et de situation familiale, ou pour des contrôles sur chantier. Des techniques de datamining ont également été utilisées en 2012 pour mieux cibler les enquêtes sur les situations à risques. Le résultat global est que l'ONEM n'a jamais détecté et ordonné le remboursement d'autant d'indus qu'en 2012 (près de 110 millions d'euros y compris la récupération de certaines avances) nonobstant le fait qu'il les prévient beaucoup plus qu'auparavant.

Responsable d'un budget de 12 milliards d'euros, l'ONEM a également fait réaliser un audit externe de ses processus financiers en vue d'atteindre la sécurité la plus élevée possible dans la gestion des risques. Un plan d'action a été mis en œuvre afin de répondre aux recommandations de cet audit et de renforcer encore les contrôles internes.

Enfin, pour optimiser les conditions de travail de ses collaborateurs et les conditions d'accueil de ses clients, l'ONEM a modernisé complètement son réseau de téléphonie qui est désormais relié au réseau informatique. Il a également continué à moderniser ses bâtiments et ses infrastructures.

Le développement des collaborateurs

L'ONEM a la conviction que ses performances sont intrinsèquement liées à son potentiel humain. C'est pourquoi il investit énormément dans le développement de ses collaborateurs.

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

Près de 200 formateurs internes assurent 80 % des quelque 10 000 jours de formations suivis en site central en 2012. Les axes importants de la formation ont porté à l'évidence sur les nouvelles réglementations, mais aussi sur la formation des cadres.

Des modules d'e-learning complètent de plus en plus l'offre de formations classiques.

Sur le plan local enfin, ce sont 29 000 heures de formation complémentaires qui ont été suivies en 2012.

Le partage des connaissances se fait par l'intermédiaire de bibliothèques électroniques, d'e-communities, d'intervisions et de workshops. Le suivi des fonctions critiques est aussi assuré et des kits de survie sont élaborés pour faciliter la reprise de ces fonctions par de nouveaux titulaires.

Mais le développement des collaborateurs dépasse la formation et la gestion des connaissances. Depuis 2012, un accompagnement de carrière est offert aux agents qui souhaitent évoluer dans leur fonction. D'autre part, une coupole "bien-être" coordonne toutes les initiatives des différents services compétents en la matière.

Le télétravail à domicile et en bureau satellite a aussi été testé en 2012 par 108 agents. Comme l'expérience est concluante, elle sera étendue progressivement.

La communication interne repose sur un journal interne online en page d'accueil de l'intranet, une newsletter électronique mensuelle destinée au personnel d'encadrement et un magazine trimestriel destiné à l'ensemble du personnel. La direction Communication assure aussi, avec un réseau de porte-parole, la communication externe qui a nourri plus de 1 500 articles sur l'ONEM dans les médias externes en 2012.

Enfin un service Développement de l'organisation soutient le management dans la définition et la mise en œuvre de la stratégie permettant de réaliser la mission et la vision de l'Institution.

La satisfaction des collaborateurs est également mesurée tous les 2 ans et donne lieu à des plans d'actions centraux et locaux. Les résultats de 2012 indiquent un taux de satisfaction générale de 86,5 % et une progression dans 53 questions sur 60 par rapport à 2010.

Le renforcement des partenariats

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. C'est la raison pour laquelle le renforcement des partenariats occupe une place importante dans la stratégie de l'ONEM. Cet engagement se concrétise par des réunions régulières, des échanges d'informations et des projets communs avec les institutions partenaires, notamment les organismes de paiement des allocations de chômage, les centres publics d'aide sociale et les services régionaux et communautaires de l'emploi et de la formation. Avec ces derniers, l'ONEM a constitué des groupes de travail pour les matières qui feront l'objet de transferts de compétences. Pour faciliter la préparation de ces transferts, l'ONEM a également transmis toute la documentation, organisé des formations et accueilli des stagiaires.

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

Le développement durable et la responsabilité sociétale

Depuis 2012, l'ONEM dispose d'un système de gestion environnementale. L'ONEM a ainsi réduit en 2012 ses consommations d'eau, d'électricité et de papier. 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.

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale, l'ONEM a aussi pris l'engagement d'accueillir chaque année 300 étudiants ou demandeurs d'emploi en stage dans ses services. Au cours de l'année scolaire 2011-2012, 345 stagiaires ont ainsi été accueillis. Cette initiative a été reconnue, parmi celles d'autres entreprises privées et publiques, par un label de qualité.

Les agents en contact avec le public ont également suivi une formation spécialisée sur l'illettrisme et l'alphabétisme afin de mieux servir les personnes concernées.

Deux experts du vécu aident l'ONEM à mieux comprendre et communiquer avec les personnes défavorisées. Un audit, des formations et des plans d'actions en matière de diversité ont aussi été menés en 2012.

Enfin, comme l'hiver dernier, l'ONEM a de nouveau mis son bâtiment en voie de rénovation du bureau de Bruxelles à la disposition des sans-abri pour la période du 1^{er} décembre 2012 au 31 mars 2013. Plus de 300 personnes y sont hébergées en moyenne chaque jour et prises en charge par le Samu social de Bruxelles.

Faire plus avec moins

L'ONEM gère de manière rigoureuse les moyens publics mis à sa disposition.

Depuis 3 ans, nonobstant un volume de travail élevé et des nouvelles missions, l'effectif du personnel a diminué de 312 unités, soit - 7 %. L'ONEM a néanmoins jusqu'à présent rempli avec succès tous ses engagements.

Mais la complexité des réglementations atteint ses limites et génère une charge de travail supplémentaire qui n'est plus compatible avec l'objectif légitime de réduire les dépenses de fonctionnement des administrations.

L'Administrateur général

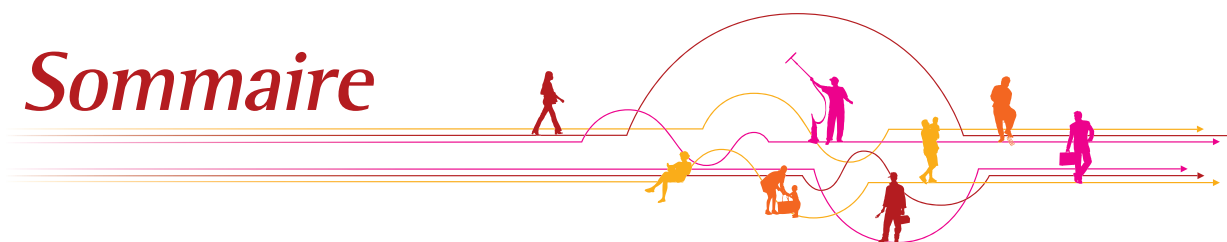


Georges Carlens



Séance du Comité de gestion de l'ONEM
(pour la composition complète, voir page 27)

Sommaire



<i>Préface</i>	3
----------------------	---

1 L'ONEM: une administration efficiente et innovante 15

1.1	L'ONEM fait plus avec moins	16
1.2	L'ONEM doit s'adapter rapidement aux adaptations réglementaires	16
1.3	L'ONEM respecte les engagements de son contrat d'administration	17
1.4	Des clients et un personnel satisfaits	18
1.5	Un personnel bien formé	20
1.6	Une informatisation approfondie	20
1.7	Rigueur et efficience dans la prévention et l'approche de la fraude sociale	22
1.8	L'Office prend sa responsabilité sociale	23

9

2 Organisation et gestion de l'ONEM 25

2.1 La structure de l'ONEM 27

2.1.1	Le Comité de gestion	27
2.1.2	Organigramme	28
2.1.3	Les services d'un bureau du chômage	30
2.1.4	Liste des bureaux du chômage et leur directeur	30
2.1.5	Données de contact des bureaux du chômage	31

2.2 L'ONEM assure la protection sociale lors des transitions sur le marché du travail 32

2.2.1	Nouvelles mesures	33
2.2.2	Modifications aux dispositions existantes	40

2.3	<i>L'ONEM est partenaire d'une politique de l'emploi active et inclusive</i>	54
2.3.1	Les organismes de paiement	54
2.3.2	Les organismes régionaux	54
2.3.3	Les communes	55
2.3.4	Les autres institutions de la Sécurité sociale	55
2.3.5	CPAS	55
2.3.6	Le Médiateur fédéral	55
2.3.7	Les contacts internationaux	56
2.3.8	Autres partenaires	56
2.4	<i>L'ONEM est un point de référence en matière de bonne gestion et d'orientation client</i>	58
2.4.1	Le modèle de gestion et la vision 2020	59
2.4.2	L'exécution du contrat d'administration en 2012	60
2.4.3	La stratégie 2012-2014	61
3	<i>Les activités de l'ONEM</i>	67
3.1	<i>Les activités des services Admissibilité</i>	69
3.1.1	Procédure	69
3.1.2	Chiffres	70
3.1.3	Cas particulier: octroi d'allocations de chômage provisoires	74
3.1.4	Complexité de la réglementation et conséquences pour les services Admissibilité	75
3.2	<i>Les activités des services Vérification</i>	76
3.2.1	Contrôle du paiement des allocations de chômage	76
3.2.2	Contrôle du paiement des autres allocations	78
3.3	<i>Les activités des services Dispenses</i>	80
3.4	<i>Les activités des services de Sauvegarde du système</i>	82
3.4.1	Centralisation de la politique de contrôle de l'ONEM	82
3.4.2	Détection des fraudes et actions	83
3.4.3	Les plans opérationnels	88
3.4.4	Résultats des activités des services de contrôle	95
3.5	<i>Les activités des services Litiges</i>	97
3.5.1	Principaux motifs de litiges	99
3.5.2	Chiffres relatifs aux litiges	100
3.6	<i>L'activation du comportement de recherche d'emploi du chômeur complet</i>	105
3.6.1	Introduction	105
3.6.2	La procédure de suivi	105

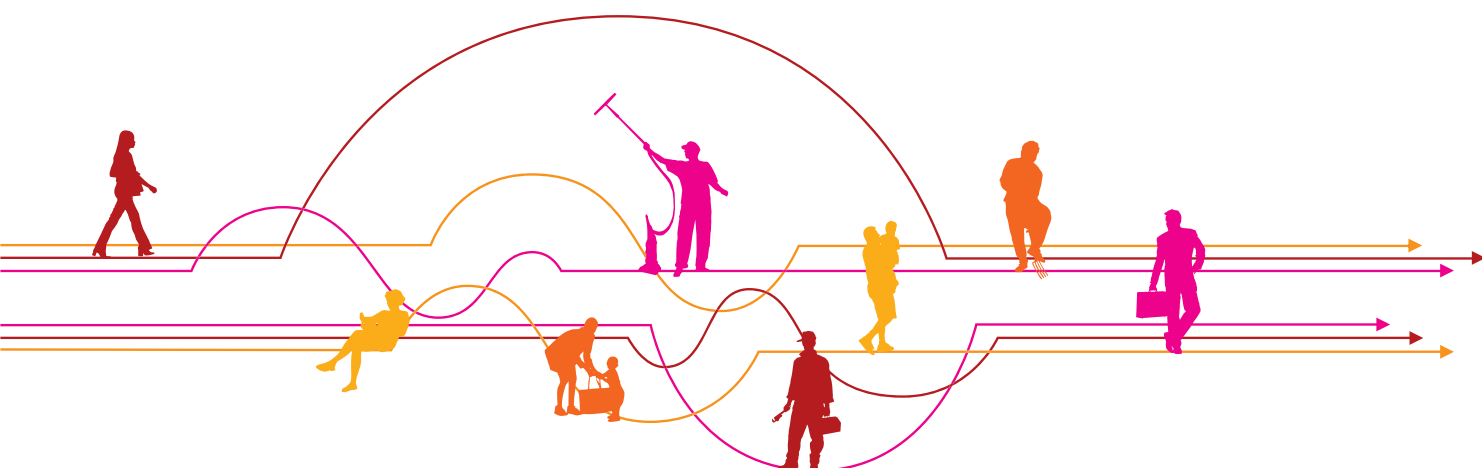
3.6.3	Actions menées	107
3.6.4	Les recours	109
3.7	Les activités des services Récupérations	112
3.7.1	Les allocations et indemnités récupérées	112
3.7.2	Principes de la récupération	112
3.7.3	Procédure de récupération	113
3.7.4	Situation des récupérations par les bureaux du chômage	116
3.7.5	Situation des récupérations par les Domaines et des récupérations sur débiteurs récalcitrants à l'étranger	118
3.7.6	Considérations générales	118
3.8	Le contentieux judiciaire	119
3.8.1	Recours contre les décisions de l'ONEM	119
3.8.2	Décisions judiciaires	121
3.8.3	Bilan du contentieux judiciaire	124
3.8.4	Résumé des principaux arrêts de la Cour de cassation	125
3.9	Les activités du service interruption de carrière et crédit-temps	127
3.9.1	Introduction	127
3.9.2	Dossiers traités	127
3.9.3	Délai de paiement	127
3.9.4	Exactitude des décisions	128
3.9.5	Complexité et diversité de la réglementation en matière d'interruption de carrière	128
3.10	Les mesures d'insertion	129
3.10.1	Les mesures d'activation	129
3.10.2	Autres mesures d'insertion	135
3.10.3	Les attestations délivrées en vue d'une embauche	136
3.11	Traitement des procédures de saisie	137
3.11.1	Introduction	137
3.11.2	Le règlement collectif de dettes en détail	137
3.11.3	Impact de la crise	138
3.11.4	Documents traités par le service Saisies centralisé et par les bureaux du chômage	138
3.11.5	Evolution des procédures reçues au sein du service Saisies centralisé	139
3.11.6	Scanning	140
3.12	E-government: un service moderne et rapide	141
3.12.1	Une eBox pour tous les citoyens	141
3.12.2	Chômage temporaire	141
3.12.3	E-LO	142
3.12.4	Déclarations de risques sociaux	143
3.12.5	Consultations de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale	145

4	<i>Les services de soutien</i>	147
4.1	<i>La direction générale Personnel – Organisation – Communication</i>	149
4.1.1	Ressources humaines	150
4.1.2	La formation sur tous les fronts	157
4.1.3	Le Knowledge Management: assurer la continuité	162
4.1.4	Communication interne et externe	164
4.1.5	Le service Développement de l'organisation	169
4.2	<i>Gestion financière</i>	170
4.2.1	Introduction	170
4.2.2	Budget des missions	172
4.2.3	Budget de gestion	175
4.2.4	Les activités des Services financiers en 2012	177
4.3	<i>Les Services de support de l'ONEM</i>	181
4.3.1	L'informatique: en constante évolution	181
4.3.2	Méthodes de travail modernes pour un travail de qualité	184
4.3.3	Un lieu de travail agréable et écologique	186
4.3.4	La sécurité informatique	188
12	5 <i>Le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises (FFE)</i>	189
	<i>Introduction</i>	191
	5.1 <i>Nouveautés dans la législation sur les fermetures</i>	193
	5.2 <i>Exécution des missions du Fonds</i>	194
	5.2.1 Tâches classiques dans les secteurs commerciaux et industriels, les activités extra-statutaires et les restructurations	194
	5.2.2 Tâches classiques dans le secteur non-marchand et les professions libérales	198
	5.2.3 Chômage temporaire	199
	5.3 <i>Gestion des moyens</i>	200
	5.3.1 Moyens financiers	201
	5.3.2 Moyens en matière de techniques de gestion	205
	5.3.3 Moyens informatiques et applications	206
	5.3.4 Information et communication	207
	5.3.5 Statistiques sur les pertes d'emplois consécutives à une faillite	209
	<i>Liste des abréviations</i>	215

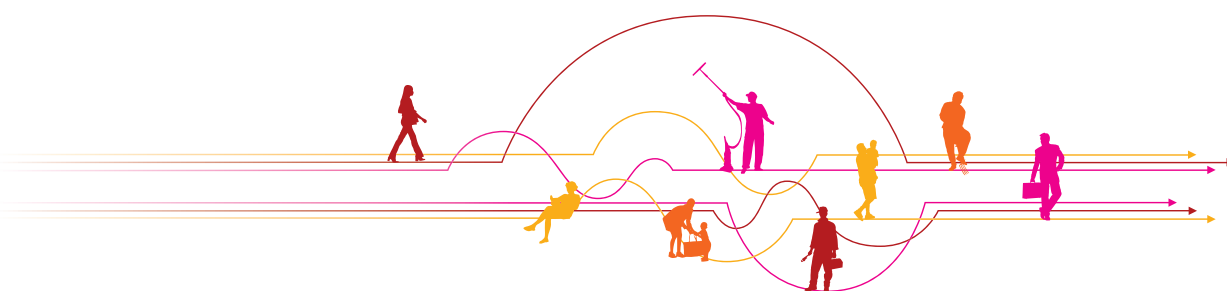


1

L'ONEM: une administration efficiente et innovante



L'ONEM: une administration efficiente et innovante

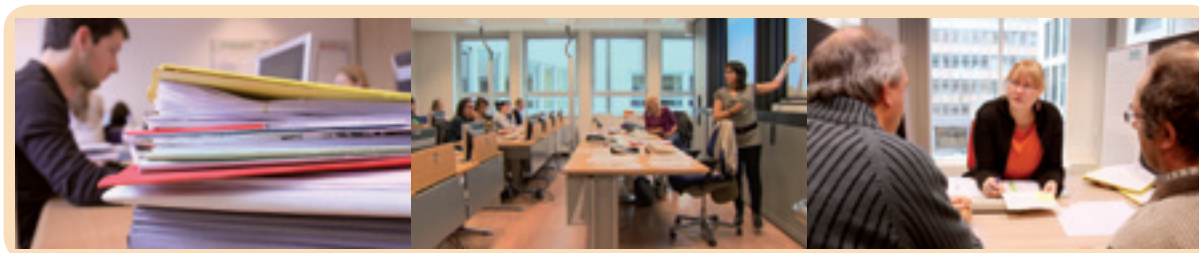


15



En 2012, l'ONEM est à nouveau parvenu à allier un degré de satisfaction élevé dans le chef de ses clients avec une grande efficacité et une bonne gestion des moyens disponibles. Ces dernières années, l'effectif du personnel a diminué, alors que le nombre de dossiers à traiter a, lui, augmenté. Pourtant, ces

dossiers ont été traités à temps, les importantes modifications réglementaires ont été rapidement et correctement mises en œuvre et la satisfaction des clients – ainsi que celle du personnel – se sont maintenues à un haut niveau. Tout cela, grâce à des agents motivés, flexibles et bien formés.



1.1

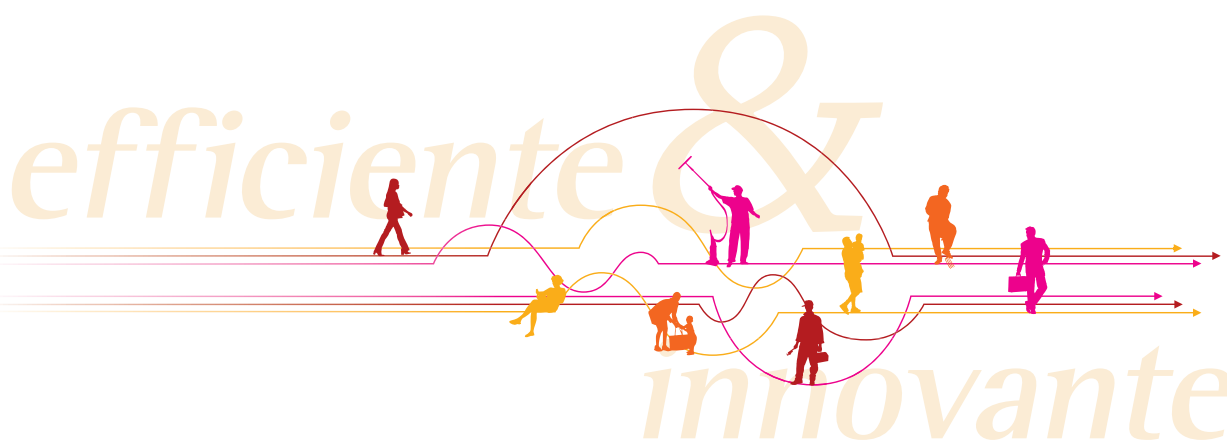
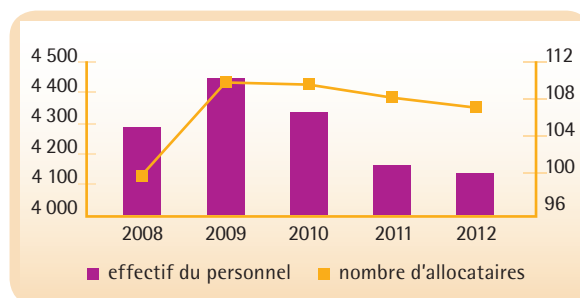
L'ONEM fait plus avec moins

Depuis plusieurs années déjà, le nombre d'agents de l'ONEM est en baisse. Les agents qui partent à la pension ne sont plus systématiquement remplacés. Fin 2009, l'Office occupait 4 447,07 unités budgétaires. Fin 2012, il en occupait 4 134,32 soit une diminution de 7,03 %.

Au cours de cette même période, le nombre d'allocataires ayant un dossier à l'ONEM est resté élevé. En 2012, on comptait 1 299 791 allocataires en moyenne mensuelle.

Graphique 1.2.1

Comparaison de l'évolution de l'effectif du personnel (exprimé en unités budgétaires) et du nombre d'allocataires (indice 100 pour 2008)



1.2

L'ONEM doit s'adapter rapidement aux adaptations réglementaires

De plus, sur le plan réglementaire, 2012 a été l'année la plus mouvementée que l'on ait connue depuis plusieurs décennies. Les agents de l'Office ont été confrontés à des modifications réglementaires nombreuses et complexes. Et cela vaut tant pour la réglementation chômage que pour la réglementation en matière d'interruption de carrière, de crédit-temps ou de titres-services.

L'Office a mobilisé toutes ses ressources pour permettre la mise en œuvre des nouvelles dispositions se rapportant au calcul des allocations ("dégressivité des allocations de chômage") qui sont entrées en vigueur le 1^{er} novembre. Les modifications apportées à la réglementation relative à l'interruption de carrière et au crédit-temps ainsi que celle relative aux titres-services ont également demandé au personnel beaucoup d'efforts. La mise en œuvre des modifications au régime d'activation du comportement de recherche d'emploi a également demandé beaucoup de préparation. De nombreuses autres

modifications ont également dû être implémentées (voir chapitre 2.2).

Les collaborateurs des bureaux du chômage ont dû appliquer très rapidement les modifications réglementaires, lesquelles ont également suscité beaucoup de demandes d'information des assurés sociaux et des employeurs. Le traitement des dossiers et l'information au public sont devenus toujours plus complexes. Ces nouvelles dispositions ont nécessité une adaptation continue des programmes informatiques dans le back office et de nouvelles instructions. Les formulaires et les feuilles info ont également dû être adaptés et de nombreuses sessions de formations ont dû être dispensées tant en interne qu'en externe.

L'année passée, l'ONEM a consacré au total 7 513, 68 jours/homme à la préparation de la mise en œuvre des nouvelles mesures gouvernementales.



1.3 *L'ONEM respecte les engagements de son contrat d'administration*

En dépit de tous ces défis, en 2012, l'ONEM est une nouvelle fois parvenu à respecter les engagements du contrat d'administration, lequel impose à l'ONEM des conditions sévères en termes de qualité et d'efficacité. Dans son contrat d'administration, l'ONEM a pris 97 engagements couvrant des aspects très différents de ses activités. Il donne des précisions sur la méthode d'évaluation du suivi des activités, il fixe les crédits de fonctionnement dont nous pouvons disposer et il arrête les règles de conduite vis-à-vis du public.

Un service rapide

Il est très important que les clients de l'ONEM reçoivent une réponse à leurs questions, que les demandes soient traitées rapidement et que les allocations soient payées à temps. Les délais que l'ONEM est tenu de respecter occupent dès lors une place prédominante dans le contrat d'administration. En 2012, l'ONEM est parvenu à respecter l'ensemble des délais de traitement imposés par le Gouvernement. Dans la plupart des cas, il s'est même montré plus rapide.

L'ONEM a notamment des engagements sur des délais pour les demandes de chômage et de prépension, pour les décisions relatives à la dispense de certaines conditions d'indemnisation, pour le paiement des allocations d'interruption de carrière et de crédit-temps, pour la vérification des paiements des organismes de paiement, pour la délivrance d'attestations, pour les questions écrites concernant des droits et des devoirs, ...

Un service correct

A côté de la rapidité du travail, sa bonne exécution revêt également une importance capitale.

L'ONEM s'efforce de proposer un service de qualité à ses clients et vérifie, par voie d'échantillonnage, l'exactitude des décisions prises. Et ce, tant sur le plan de l'octroi des allocations de chômage, de la vérification des montants des allocations, du contrôle du respect de la réglementation que dans le domaine de l'interruption de carrière et du crédit-temps. En 2012, l'ONEM a atteint les objectifs de qualité fixés dans le contrat d'administration.

1.4

Des clients et un personnel satisfaits

Malgré le contexte difficile, l'ONEM enregistre de bons résultats en ce qui concerne la satisfaction tant de son personnel que des assurés sociaux.

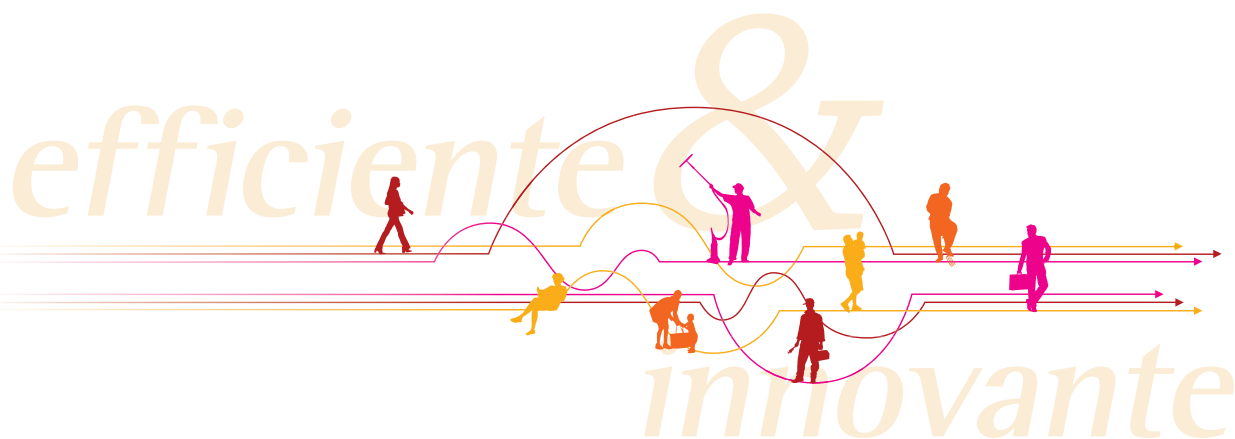
Chaque année, la satisfaction des assurés sociaux qui contactent l'ONEM est mesurée. Les années impaires sont consacrées à la satisfaction des visiteurs qui se rendent au bureau de l'ONEM, tandis que les années paires sont dédiées au contrôle de la satisfaction des personnes qui téléphonent et consultent le site internet. En 2012, 1 700 enquêtes ont été menées. Parmi les personnes interrogées, 82,3 % ont déclaré être (très) satisfaites de l'accueil téléphonique de l'ONEM (Administration centrale et bureaux du chômage). 90 % des personnes sondées estimaient avoir obtenu une réponse claire à leurs questions. L'ONEM a investi en 2012 dans une plate-forme de téléphonie qui permet notamment de transférer automatiquement les assurés sociaux et les employeurs vers le bon service.

76,8 % des personnes qui ont visité le site web de l'ONEM l'ont qualifié de bon, voire très bon. 81,8 % des visiteurs ont trouvé rapidement, voire très rapidement les informations dont ils avaient besoin. 87,2 % des personnes interrogées ont indiqué que les informations fournies étaient claires.

Tous les deux ans, l'Office organise également une enquête auprès de son propre personnel, afin de connaître les aspects du travail dont ils sont satisfaits et ceux dont ils le sont moins. Ici aussi, les résultats restent positifs, et ce, malgré la charge de

travail accrue résultant des nombreuses réformes. Par rapport à 2010, la satisfaction générale du personnel demeure inchangée: dans l'ensemble, 86,5 % des personnes sondées se disent satisfaites, voire très satisfaites de leur travail (86,6 % en 2010). La majorité du personnel est satisfaite du caractère varié de son travail (82 %), de l'autonomie (80,9 % approuvent l'affirmation suivante: "J'ai la possibilité d'organiser mon travail à ma façon") et peut se retrouver dans les valeurs de l'ONEM (84,3 %). 81,3 % des agents pensent aussi que leur travail contribue à atteindre les objectifs de l'Organisation. Les conditions de travail sont elles aussi jugées correctes: l'équilibre vie privée, vie professionnelle (85,7 %), le temps de travail (90,5 %), la facilité d'accès au travail (87,4 %) et le contact social avec les collègues (95,7 %).

A la suite de l'enquête de satisfaction menée en 2010, l'ONEM a fait le choix du télétravail (travail à domicile ou dans un bureau à proximité du domicile). En 2011, une étude était menée et en 2012, les premiers tests ont pu débuter. Les agents des bureaux de Louvain et de Mons, ainsi que les collaborateurs de la direction générale Personnel, Organisation et Communication ont désormais la possibilité de travailler régulièrement à distance. A partir de 2013, cette pratique sera élargie progressivement aux autres bureaux et directions.





1.5

Un personnel bien formé

L'ONEM doit ces bons résultats, tant en termes de satisfaction dans le chef des clients et du personnel, qu'en termes de qualité et de rapidité de service, à un personnel professionnel et bien formé. L'ONEM est une organisation moderne et apprenante qui dispose depuis 30 ans déjà d'une véritable culture en matière de développement du personnel. L'offre en formations destinées au personnel est sans cesse adaptée, tant sur le plan de la méthode que du contenu. Les formations classiques, dispensées dans 80 % des cas par des formateurs internes, sont assorties d'un apprentissage sur le lieu de travail et d'un e-learning. Au total, 196 collaborateurs de l'ONEM assument le rôle de formateur du Centre national de formation et consacrent une partie de leur temps de travail à la formation de leurs collègues. Les modules d'apprentissage s'adaptent continuellement et rapidement à l'actualité.

En raison des modifications réglementaires radicales apportées en 2012, le Centre national de formation de l'ONEM et les formateurs ont dû fournir un effort considérable afin de familiariser rapidement les agents à cette réglementation. Il en a été de même, principalement, pour le nouveau régime en matière de dégressivité des allocations, ainsi que pour les nouvelles dispositions relatives à l'interruption de carrière. Le nombre de journées de formation organisées (9 929) et le nombre de participants à ces formations (10 712) reflètent l'ensemble des efforts fournis.

1.6

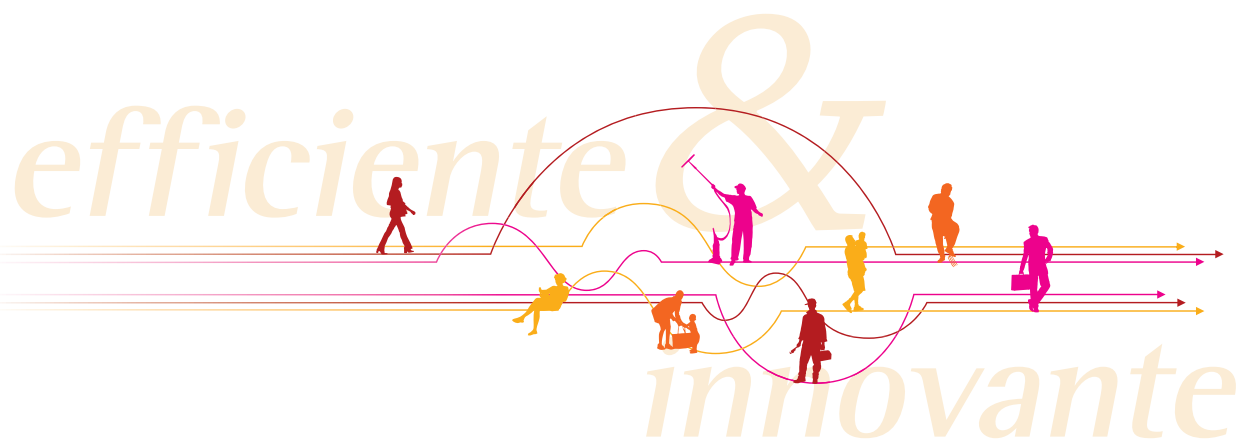
Une informatisation approfondie

Pour faire face au nombre élevé de dossiers et à la complexité grandissante de la réglementation, l'ONEM a investi dans la formation du personnel, mais également dans l'informatisation plus poussée d'un certain nombre de processus.

A propos des nouvelles dispositions relatives au calcul des allocations de chômage, un grand nombre de dossiers ont pu être convertis automatiquement. Cependant, le traitement des dossiers demeure un défi de taille pour les collaborateurs de l'ONEM: il y a plus de dossiers et ceux-ci sont plus difficiles à traiter, étant donné qu'il faut désormais calculer un passé professionnel pour tous les dossiers chômage et tenir compte d'un nombre de périodes d'indemnisation beaucoup plus élevé.

Les calculateurs et les vérificateurs de l'ONEM travaillent avec des modules de calcul modernes et conviviaux qui leur permettent de traiter de manière semi-automatique un grand nombre de dossiers. En 2012, le calcul semi-automatique de l'admissibilité a été une nouvelle fois élargi à la fixation de l'évolution de la période d'indemnisation.

Au début de l'année 2012, le calcul du passé professionnel – déterminant pour le montant de l'allocation – a lui aussi fait l'objet d'une automatisation partielle. Cependant, cela ne signifie pas que la charge de travail a diminué: l'ONEM doit tenir compte de 18 notions différentes de carrière professionnelle, ce qui complexifie encore le travail des collaborateurs des bureaux du chômage malgré l'informatisation.



Les applications que les collaborateurs de l'ONEM utilisent pour traiter les dossiers sont continuellement adaptées aux modifications réglementaires. En 2012, par exemple, les applications du service Interruption de carrière et Crédit-temps ont été adaptées aux nouvelles dispositions légales.

En 2012, une nouvelle application a également fait son apparition, laquelle permet de gérer les compétences des agents des bureaux régionaux. Elle a ainsi permis de fournir de manière automatisée, pour les documents sortants, le nom, le prénom, la qualité ou le grade et la signature scannée du signataire. De plus, ces documents ne doivent plus être scannés ultérieurement mais sont automatiquement conservés dans la banque de données.

Cette informatisation ne sert pas qu'à soutenir les agents de l'ONEM, mais aussi à faciliter les procédures de demande ainsi que les communications aux assurés sociaux et aux employeurs. Depuis fin 2011, les services offerts aux employeurs sont de plus en plus numériques. En 2012, près de 96 % des déclarations de chômage temporaire ont été faites par voie électronique.

En 2012, le nombre de déclarations de risques sociaux a sensiblement augmenté, enregistrant une hausse de plus de 61 %. En ce qui concerne le secteur du chômage, 2 534 614 déclarations ont été envoyées (contre 1 569 149 en 2011). Près de 89 % du total des DRS sont destinées au secteur du chômage. Depuis 2006 déjà, tous les risques sociaux peuvent être introduits tant sur papier que par voie électronique.

La nouveauté en 2012 fut la digitalisation de la carte de travail Activa, de la demande à la délivrance. Celle-ci est désormais envoyée sur l'eBox du citoyen. Grâce à cela, l'ONEM a été la première institution de Sécurité sociale à utiliser l'eBox citoyen.

En 2012, l'ONEM s'est également attelé à mettre au point la procédure électronique de demande pour interruption de carrière et crédit-temps, laquelle devrait être au point en 2013. Cette méthode de travail assure un service rapide et simple au demandeur.



1.7

Rigueur et efficacité dans la prévention et l'approche de la fraude sociale

En 2012, la lutte contre la fraude et les abus s'est également poursuivie. L'accent a été déplacé du contrôle a posteriori à la prévention. L'ONEM effectue, conjointement avec les organismes de paiement et avant même qu'un euro ne soit versé, déjà un certain nombre de contrôles afin d'éviter de payer indûment des allocations de chômage. L'ONEM effectue des contrôles similaires pour les personnes en interruption de carrière ou en crédit-temps. Grâce à cette approche préventive, l'ONEM peut se concentrer plus encore sur d'autres types de contrôles, tels que le contrôle de la situation familiale. Ce dernier s'effectue aujourd'hui rapidement et efficacement via la consultation plus systématique de la banque de données du Registre national.

L'ONEM traite les phénomènes de fraude de la même manière dans tout le pays, notamment en ayant recours à des plans opérationnels suivis au niveau national. Un plan opérationnel décrit les méthodes, définit les objectifs quantitatifs et fixe l'approche concrète pour la mise en pratique de la politique générale de contrôle.

L'ONEM a des plans opérationnels de contrôles traitant de cinq grands sujets: le chômage temporaire, les titres-services, la situation familiale, les grands événements et la fraude transfrontalière. Les quatre premiers plans opérationnels ont déjà débuté en 2011. Celui consacré à la fraude transfrontalière a, quant à lui, débuté fin 2012.

En 2012, l'ONEM a utilisé des techniques de datamining pour mieux cibler ses enquêtes. Le datamining permet de révéler certaines corrélations caractéristiques du profil des personnes ou des organisations faisant un usage impropre d'allocations ou d'avantages sociaux. Le datamining va plus loin que la comparaison des données figurant dans des banques de données. Ces techniques seront encore davantage développées en 2013.

Tous ces efforts en matière de contrôle sont nécessaires pour préserver le système de la Sécurité sociale belge, ainsi que les droits de tous les assurés.



1.8 *L'Office prend sa responsabilité sociale*

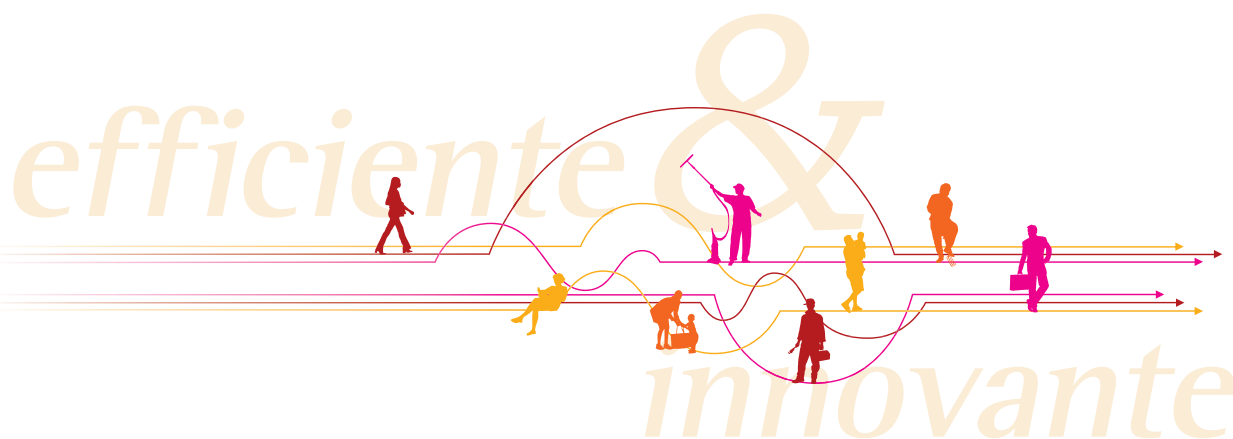
Avec son projet ECO et la volonté d'obtenir à terme un certificat EMAS pour ses bureaux, l'ONEM se profile comme une organisation verte et écologique. Depuis 2012, l'ONEM dispose d'un système de gestion environnemental et, depuis la fin de l'année, d'une première déclaration environnementale. Il ressort de celle-ci que, l'année passée, l'ONEM est parvenu à diminuer sa consommation d'eau, d'électricité et de papier. Tout au long de l'année, les collaborateurs de l'ONEM ont été sensibilisés par le biais de communications dans les médias internes.

En dehors de ses missions légales, l'ONEM redouble d'efforts pour aider autant que possible les demandeurs d'emploi et les groupes à risque. Cela fait partie de la responsabilité sociale d'un service public comme l'ONEM. Un certain nombre d'agents de l'Office qui sont en contact avec le public ont pu suivre une formation spécialisée portant sur la gestion de l'illettrisme et de l'analphabétisme, un problème auquel certains demandeurs d'emploi sont parfois confrontés. Grâce à cette formation, nos agents sont capables de reconnaître l'illettrisme, de le gérer et donc, d'offrir à notre public un meilleur service.

L'ONEM compte également dans ses rangs deux experts en pauvreté qui forment un pont entre l'Office et les personnes touchées par la pauvreté ou par l'exclusion sociale. Ces experts, qui, par le passé, ont eux-mêmes vécu dans des situations précaires, dispensent des conseils sur la manière de formuler différemment certains messages et sur la manière dont l'ONEM doit communiquer avec les personnes défavorisées.

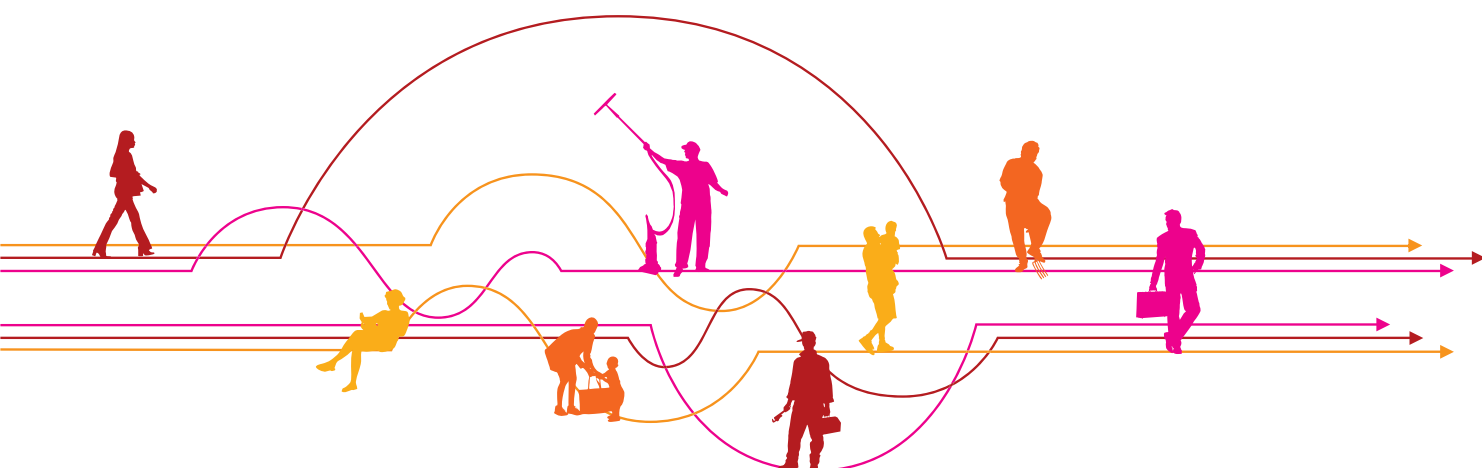
A la fin de l'année 2011, l'ONEM a conclu un accord avec le Samu social concernant l'accueil des sans-abri bruxellois dans un immeuble temporairement inoccupé situé à la Chaussée de Charleroi. En moyenne, le bâtiment a accueilli 320 personnes par nuit. En octobre 2012, l'ONEM et le Samu social ont conclu un nouvel accord pour l'hiver 2012-2013. Dès le 1^{er} décembre, des sans-abri ont à nouveau pu passer leurs nuits dans le bâtiment.

Enfin, et dans un autre ordre d'idées, l'ONEM prend également sa responsabilité sociale vis-à-vis des jeunes qui souhaitent s'initier à la "vie professionnelle" et leur propose des places de stage. Pour l'année scolaire 2011-2012, l'Office a proposé 345 places de stage et accueilli autant de stagiaires, aussi bien dans les bureaux régionaux qu'à l'Administration centrale à Bruxelles.



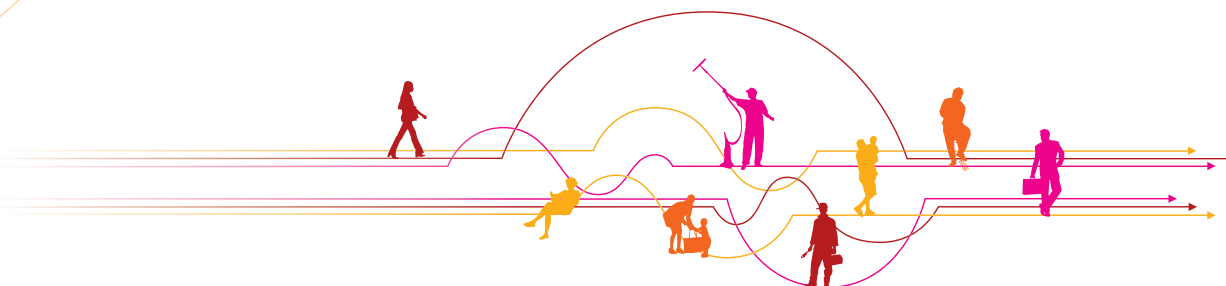
2

Organisation et gestion de l'ONEM



2.1

La structure de l'ONEM

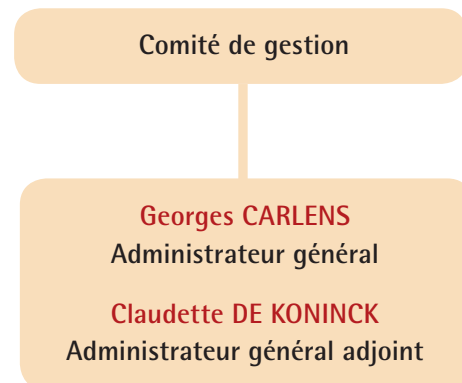


2.1.1

Le Comité de gestion

- **Président**
Xavier VERBOVEN
- **Membres représentant les employeurs**
Marc BLOMME
Bart BUYSSE (jusqu'au 31.10.2012)
René DE BROUWER
Monica DE JONGHE
David LANOVE
Herwig MUYLDERMANS
Marie-Noëlle VANDERHOVEN (à partir du 01.11.2012)
Geert VERSCHRAEGEN
- **Membres représentant les travailleurs**
Philippe BORSU
Hilde DUROI
Herman HERREMANS
Marie-Hélène SKA
Sabine SLEGGERS
Ann VAN LAER
Eddy VAN LANCKER
- **Délégué de M. le Ministre du Budget**
Marc EVRARD
- **Délégué de Mme la Ministre de l'Emploi**
Jan VANTHUYNE
- **Administrateur général**
Georges CARLENS
- **Administrateur général adjoint**
Claudette DE KONINCK

2.1.2 Organigramme



28

- Service juridique
Nicolas de RADZITZKY
Conseiller
- Audit Interne
Alain DEULIN
Conseiller général
- Service central de contrôle
Wouter LANGERAERT
Conseiller général

- Direction générale
- Service interne de prévention et de protection du travail
- Consultant en sécurité de l'information
- Mess et Cantine

Direction générale
Réglementations
et contentieux
Christiaan SEBRECHTS
Directeur général

- Réglementation chômage et contentieux
Serge BAERT
Conseiller général
- Réglementation crédit-temps et services de proximité
Michèle BAUKENS
Conseiller général

Direction générale
Support
Luc CLEUREN
Directeur général

- Information and Communication Technology
André DEHON
Conseiller général
- Travaux et Matériel
Marc REDANT
Conseiller général
- Procédures de travail
Guy CLAESSENS
Conseiller général
Luc HOLVOET
Conseiller général
Carlos GYSSELS
Conseiller général
- Service linguistique
Lionel STASSAR
Attaché

**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
- Budget et Etudes
Janick PIRARD
Conseiller général
- Statistiques
Richard VAN DER AUWERA
Conseiller général

**Fonds d'indemnisation
des travailleurs licenciés
en cas de Fermeture
d'Entreprises**

Françoise OGIERS
Conseiller général
Erik VAN THIENEN
Conseiller

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

2.1.3 Les services d'un bureau du chômage

Directeur du chômage

- Secrétariat
- Accueil - Info
- Admissibilité
- Attestations
- Prépension
- Interruption de carrière / Crédit-temps
- Classement - Archives
- Litiges
- Contrôle
- Dispenses
- Juridictions du travail
- Chômage de longue durée / Activation du comportement de recherche d'emploi
- Vérification
- Informatique
- Chômage temporaire
- Saisies
- Récupérations d'allocations indues
- Administration du personnel et comptabilité
- Coordination ALE
- Economat

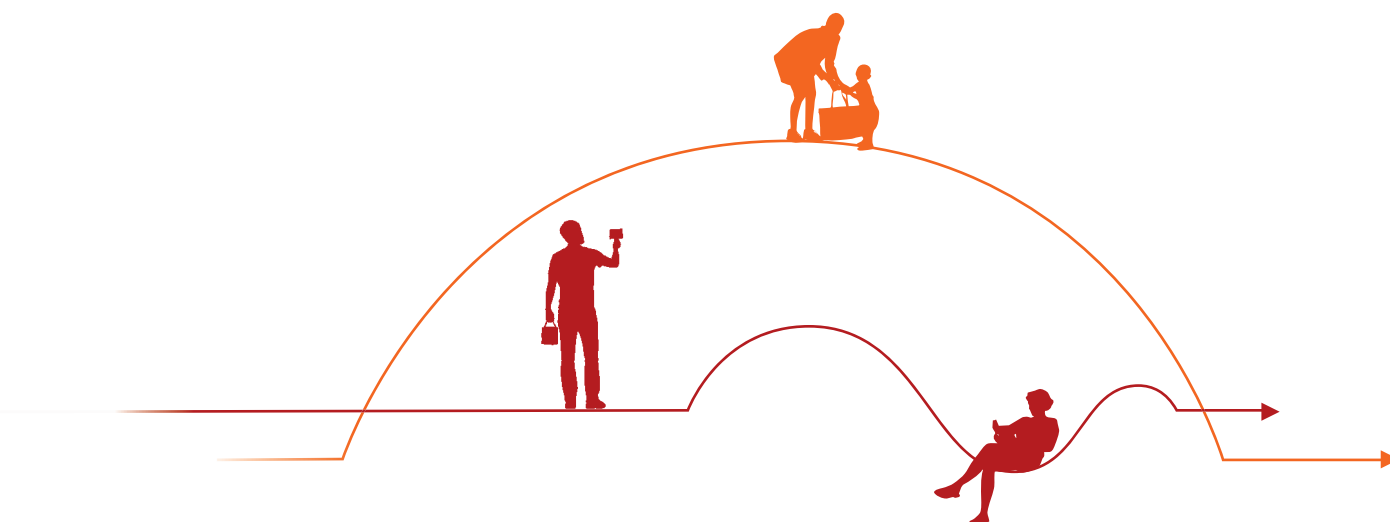
2.1.4 Liste des bureaux du chômage et leur directeur

- | | |
|-----------------|---|
| • Alost | André DE MARTELAER |
| • Anvers | Dirk VAN CAPPELLEN |
| • Arlon | Nelly DETROUX |
| • Audenarde | Martine MAERTENS
(jusqu'au 31.10.2012) |
| • Boom | Catherine STEPMAN |
| • Bruges | Johan VANDEVYVERE |
| • Bruxelles | Marc ROGIER |
| • Charleroi | Ghislaine CROEGAERT |
| • Courtrai | Dirk OPSOMER
(jusqu'au 31.07.2012)
Martine MAERTENS
(depuis le 01.11.2012) |
| • Gand | Eddy DE KNOCK
(jusqu'au 30.06.2012)
Dirk OPSOMER
(depuis le 01.08.2012) |
| • Hasselt | Paul DE PRETER |
| • Huy | Daniel LOECKX |
| • La Louvière | Michel UREEL |
| • Liège | Benoit DELVAUX |
| • Louvain | Rina VANDUFFEL |
| • Malines | Ludo GEUENS |
| • 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 | Johan WILLEMARCK
(jusqu'au 30.11.2012) |
| • Tongres | Frank SCHEVERNELS |
| • Tournai | Annick HOLDERBEKE |
| • Turnhout | Luc VRINTS |
| • Verviers | Bernard BROGNIET |
| • Vilvorde | Jozef THOMAS |
| • Ypres | Luc VERVAEKE |

2.1.5

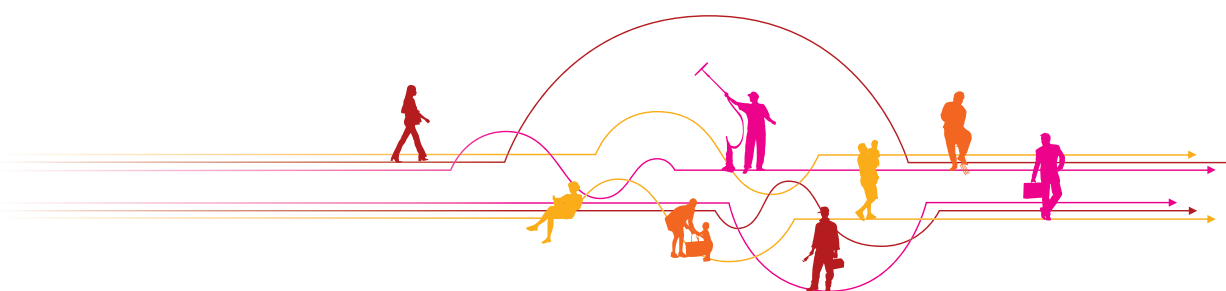
Données de contact des bureaux du chômage

Région wallonne	Adresse	Téléphone	Fax
Arlon	Rue Gén. Ph. Molitor 8 A - 6700 Arlon	063 24 57 11	063 22 42 67
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi	071 27 08 40	071 31 38 18
Huy	Avenue des Fossés 9d - 4500 Huy	085 71 04 10	085 23 63 36
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière	064 23 62 70	064 26 47 01
Liège	Rue Natalis 49 - 4020 Liège	04 349 28 61	04 343 63 90
Mons	Place des Archers 8 - 7000 Mons	065 39 46 39	065 35 50 52
Mouscron	Rue du Bilemont 225 - 7700 Mouscron	056 39 19 50	056 34 22 65
Namur	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes	081 23 50 80	081 22 13 09
Nivelles	Rue St-Georges 2 - 1400 Nivelles	067 89 21 50	067 22 05 42
Tournai	Rue du Crampon 14 - 7500 Tournai	069 88 95 11	069 88 95 15
Verviers	Galerie des 2 Places / Place Verte 12 - 4800 Verviers	087 39 47 50	087 33 28 33
Région flamande	Adresse	Téléphone	Fax
Alost	St-Jobstraat 196 - 9300 Alost	053 21 26 91	053 78 78 66
Anvers	Lentestraat 23 - 2018 Anvers	03 470 23 30	03 225 16 50
Audenarde	Bergstraat 5 - 9700 Audenarde	055 23 51 30	055 31 98 90
Boom	Kapelstraat 1 - 2850 Boom	03 888 63 13	03 844 46 22
Bruges	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Bruges	050 40 77 80	050 38 29 72
Courtrai	Marksesteenweg 5 - 8500 Courtrai	056 24 17 41	056 24 17 45
Gand	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gand	09 265 88 40	09 265 88 45
Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt	011 26 01 10	011 26 01 15
Louvain	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Louvain (à partir du 18.03.2013)	016 30 88 50	016 29 04 29
Malines	Populierendreef 44 - 2800 Malines	015 28 29 40	015 20 61 59
Ostende	Kaaistraat 18 - 8400 Ostende	059 80 27 10	059 80 88 25
Roulers	Jan Mahieustraat 49 - 8800 Roulers	051 22 87 22	051 24 28 08
Saint-Nicolas	Plezantstraat 159 - 9100 Saint-Nicolas	03 780 59 70	03 777 59 11
Termonde	Geldroplaan 5 - 9200 Termonde	052 25 99 80	052 25 99 85
Tongres	Hondsstraat 25 - Bus 1 - 3700 Tongres	012 44 07 30	012 23 00 31
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout	014 44 30 90	014 44 30 95
Vilvorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvorde	02 255 01 10	02 255 01 19
Ypres	Grachtstraat 11/2a - 8900 Ypres	057 22 41 90	057 21 94 48
Région de Bruxelles-Capitale	Adresse	Téléphone	Fax
Bruxelles	Place Marcel Broodthaers 4 - 1060 Bruxelles	02 542 16 11	02 542 16 77



2.2

L'ONEM assure la protection sociale lors des transitions sur le marché du travail



32

Il est demandé aux employeurs et aux travailleurs une plus grande souplesse pour réagir aux évolutions de l'économie et du marché du travail. C'est ainsi que beaucoup de travailleurs sont confrontés à des changements dans leur carrière que l'on qualifie de transitions. Les carrières complètes et stables auprès d'un seul et même employeur se font plus rares: les travailleurs changent (doivent changer) régulièrement d'emploi, se retrouvent en chômage temporaire, se mettent à travailler à temps partiel ou encore optent pour un emploi indépendant ou une formation. En outre, différentes possibilités d'interruption de carrière sont possibles.

L'ONEM veut accompagner au mieux ces transitions professionnelles. Pour ce faire, sa mission principale est et reste d'offrir une protection sociale et sa priorité est d'octroyer les allocations à temps et correctement.

Les collaborateurs de l'ONEM mettent donc tout en œuvre pour traiter les demandes d'allocations à temps et correctement.

En 2012, la réglementation appliquée par l'ONEM a connu de nombreux et profonds changements simultanés.

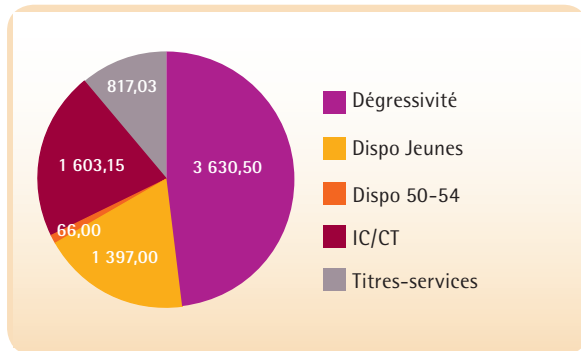
L'entrée en vigueur de ces changements ne pouvait en aucun cas affecter le bon traitement des dossiers. Ainsi, parallèlement à leur travail quotidien sans cesse croissant, les collaborateurs de l'Office ont dû assimiler d'importantes nouveautés.

Dans cette tâche, ils se sont vu apporter le soutien nécessaire (documents d'information, instructions, formation, coaching, applications informatiques, infrastructure, ...) par l'ensemble des services de support de l'Administration centrale. Tout l'Office s'est donc mobilisé dans un effort sans précédent pour mettre en œuvre les nouvelles mesures gouvernementales.

Si l'on traduit cela en chiffres, on peut dire que, l'année dernière, l'ONEM a consacré au total 7 513, 68 jours/homme à la préparation de l'exécution de ces nouvelles mesures.

En tête, on retrouve, sans grande surprise, la dégressivité des allocations de chômage à laquelle 3 630 jours/homme ont été consacrés en 2012. Les modifications en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps ont, quant à elles, nécessité 1 603 jours/homme et Dispo Jeunes 1 397 jours/homme.

Graphique 2.2.I
Répartition du temps consacré aux différentes mesures gouvernementales (en jour/homme)



Une mesure gouvernementale telle que la dégressivité exige un effort de la part de presque toutes les directions à l'Administration centrale: ICT, Procédures de travail, Réglementation chômage et contentieux, Communication, Budget et Etudes, Statistiques et le CNF y ont été impliqués. Pour Dispo Jeunes, les directions HRM et Travaux et Matériel sont également passées à l'action. Les Services financiers ont également apporté leur pierre à l'édifice en ce qui concerne les titres-services, pour la mise en place du système de retenues sur l'intervention fédérale et du cautionnement, en collaboration avec la direction Réglementation crédit-temps et services de proximité.

2012 a donc été une année intense pour les services de l'ONEM. Toutes les modifications et nouvelles mesures qui ont mobilisé l'ensemble des forces de l'Office se trouvent décrites dans ce chapitre. De quoi saisir l'ampleur du travail accompli.

2.2.1 Nouvelles mesures

2.2.1.1

Nouveau régime pour les jeunes sortant des études

Le régime des allocations octroyées aux jeunes sortant des études a été modifié à partir du 1^{er} janvier 2012.

Dorénavant, les allocations d'attente et le stage d'attente s'appellent respectivement "allocations d'insertion" et "stage d'insertion professionnelle".

Les principales modifications du régime sont les suivantes:

- avant de bénéficier des allocations d'insertion, les jeunes qui ont terminé leurs études doivent, quel que soit leur âge, accomplir un stage d'insertion professionnelle de 310 jours;
- le stage d'insertion professionnelle n'est plus prolongé ou raccourci par le travail d'étudiant. Par contre, les jours de travail d'étudiant situés après le 31 juillet qui suit la fin des études sont pris en compte pour le stage d'insertion professionnelle;
- les allocations d'insertion sont octroyées pour une période de 36 mois maximum, prolongeable sous certaines conditions, notamment en cas de reprise de travail. Le calcul du crédit de 36 mois débute à partir du 1^{er} janvier 2012 (en d'autres termes, les périodes de chômage indemnisées en allocations d'attente avant le 1^{er} janvier 2012 ne sont pas comptées pour le calcul du crédit). Pour les jeunes travailleurs ayant charge de famille, les isolés et les cohabitants dont le ménage ne dispose que d'allocations de chômage dont le montant est limité, le calcul du crédit de 36 mois débute à partir de leur 30^{ème} anniversaire.

2.2.1.2

La réforme de l'assurance-chômage

A partir du 1^{er} novembre 2012, le droit aux allocations en cas de chômage complet a fait l'objet d'importantes modifications.

Le Gouvernement a en effet décidé:

- d'assouplir les conditions d'accès au bénéfice des allocations de chômage et les conditions de retour à des allocations plus élevées après une reprise du travail;
- d'augmenter le montant des allocations au début du chômage;
- d'élargir et d'accentuer les règles de la diminution progressive du montant des allocations ("la dégressivité") en fonction de la durée du chômage et en tenant compte du passé professionnel en tant que salarié.

Les objectifs poursuivis par cette réforme sont:

- de mieux prendre en compte les évolutions du marché de l'emploi, caractérisées par plus de flexibilité et de transition dans la carrière professionnelle;
- d'encourager la réinsertion des demandeurs d'emploi et d'augmenter le taux d'emploi;
- de renforcer le principe d'assurance en liant davantage le montant des allocations au passé professionnel;
- de renforcer le principe d'égalité de traitement des chômeurs;
- de consolider les principes du régime d'assurance-chômage (notamment l'indemnisation pour une durée non limitée dans le temps) et d'assurer sa viabilité financière.

2.2.1.2.1

L'assouplissement des conditions d'admissibilité

Pour avoir droit aux allocations de chômage, le travailleur doit satisfaire à des conditions d'admissibilité. En fonction de son âge, il doit avoir travaillé comme travailleur salarié pendant un certain nombre de jours situés dans la période de référence précédant sa demande d'allocations. Depuis le 1^{er} novembre 2012, la période de référence est allongée de sorte qu'il devient plus facile de satisfaire à ces conditions.

Tableau 2.2.I

Les conditions d'admissibilité des travailleurs à temps plein

Age	Nombre de jours de travail ou assimilés requis	Durée de la période de référence
< 36 ans	312 jours	21 mois (au lieu de 18)
36 < 50 ans	468 jours	33 mois (au lieu de 27)
> 50 ans	624 jours	42 mois (au lieu de 36)

Des règles particulières sont applicables aux travailleurs à temps partiel volontaire.

Depuis le 1^{er} novembre 2012 également, tous les jours d'occupation dans des programmes de remise au travail (p. ex. ACS, SINE, PTP, APE, ...) peuvent être pris en compte, quelle que soit la durée de l'occupation.

2.2.1.2.2

L'évolution du montant de l'allocation de chômage

Pour leur indemnisation, les chômeurs sont répartis en trois catégories selon leur situation familiale: les cohabitants ayant charge de famille (anciennement les chefs de ménage), les isolés et les cohabitants sans charge de famille.

Avant le 1^{er} novembre 2012, quelle que soit leur catégorie familiale, les chômeurs percevaient 60 % de leur dernière rémunération brute limitée à un plafond salarial supérieur pendant les six premiers mois de chômage et 60 % de leur dernière rémunération brute limitée à un plafond salarial intermédiaire pendant les six mois suivants. Après cette première période d'indemnisation, leur indemnisation dépendait de leur catégorie familiale.

Les cohabitants ayant charge de famille continuaient à percevoir 60 % de leur dernière rémunération brute limitée à un plafond salarial de base.

Les isolés percevaient 55 % de leur dernière rémunération brute limitée à un plafond salarial spécifique.

Les cohabitants sans charge de famille percevaient 40 % de leur dernière rémunération brute limitée à un plafond salarial de base pendant une période de trois mois (prolongée selon la durée de leur passé professionnel) et après, ils étaient indemnisés au forfait.

Depuis le 1^{er} novembre 2012, la réglementation chômage comporte trois périodes d'indemnisation pour tous les chômeurs. Ces périodes sont en outre subdivisées en phases.

La première période, qui correspond à la première année de chômage, est subdivisée en trois phases de respectivement trois mois, trois mois et six mois.

Pendant la première phase de trois mois, tous les chômeurs complets perçoivent 65 % de leur dernière rémunération, limitée au plafond salarial supérieur déterminé par la réglementation (ce pourcentage ne s'applique qu'aux demandes d'allocations à partir de 2013).



Pendant la deuxième phase de trois mois, tous les chômeurs complets perçoivent 60 % de leur dernière rémunération, limitée au plafond salarial supérieur (pour les demandes d'allocations situées entre le 1^{er} novembre 2012 et le 31 décembre 2012, ce pourcentage s'applique également pour la première phase de trois mois).

Pendant la troisième phase (de six mois), tous les chômeurs complets perçoivent 60 % de leur dernière rémunération, limitée au plafond salarial intermédiaire déterminé par la réglementation.

La première période d'un an est suivie d'une deuxième période de deux mois, prolongée de deux mois par année de passé professionnel en tant que salarié. Cette deuxième période est de trente-six mois maximum et est subdivisée en cinq phases maximum:

- pendant la première phase de douze mois maximum (deux mois "fixes" et dix mois maximum en fonction du passé professionnel), les chômeurs complets perçoivent les montants suivants:
 - les cohabitants ayant charge de famille perçoivent 60 % de la dernière rémunération perçue, limitée au plafond salarial de base déterminé par la réglementation;
 - les isolés perçoivent 55 % de la dernière rémunération perçue, limitée à un plafond salarial spécifique;
 - les cohabitants sans charge de famille perçoivent 40 % de la dernière rémunération perçue, limitée au plafond salarial de base.
- pendant les quatre phases suivantes de vingt-quatre mois maximum au total (c'est-à-dire au maximum quatre périodes de chaque fois six mois maximum), les allocations diminuent à chaque passage à une phase ultérieure jusqu'à une allocation forfaitaire.

Pendant la troisième période, après maximum quarante-huit mois de chômage (c'est-à-dire les douze mois de la première période + les trente-six mois maximum de la deuxième période), le chômeur complet perçoit une allocation forfaitaire dont le montant dépend également de sa situation familiale et correspond au montant de l'allocation de chômage minimum.

Le chômeur complet conserve le montant dont il a bénéficié dans une phase intermédiaire de la deuxième période (le montant de l'allocation est "fixé" et ne diminue plus), s'il se trouve dans l'une des situations suivantes pendant cette phase intermédiaire:

- il a un passé professionnel suffisant en tant que salarié. Actuellement, celui-ci est de 20 ans minimum mais le nombre d'années requis augmentera chaque année pour atteindre 25 ans après le 31 octobre 2017;
- il a un degré d'incapacité permanente au travail d'au moins 33 %;
- il a atteint l'âge de 55 ans.

Comme antérieurement, les première et deuxième périodes d'indemnisation peuvent être prolongées, notamment en cas de reprise de travail comme travailleur à temps plein pendant au moins trois mois.

Le chômeur complet peut recommencer un nouveau cycle s'il a repris le travail pendant une période de référence. La durée requise de la période de travail et la durée de la période de référence diffèrent en fonction de la nature de la reprise du travail. Ces périodes de référence sont prolongées depuis le 1^{er} novembre 2012. Ainsi, par exemple, une reprise de travail à temps plein pendant douze mois dans une période de référence de dix-huit mois (au lieu de quinze auparavant) permet de recommencer un nouveau cycle.

Des règles particulières ont été prévues pour le calcul de l'allocation de garantie de revenus des travailleurs à temps partiel avec maintien des droits et pour l'intégration des dossiers en cours dans le nouveau régime.

Depuis le 1^{er} novembre 2012 également, l'octroi d'une dispense pour suivre une formation à une profession indépendante, des études de plein exercice (pour autant qu'il s'agisse d'études reprises sur la liste des professions pour lesquelles il existe une pénurie de main-d'œuvre) ou une formation dans le cadre d'une coopérative d'activités, entraîne le maintien temporaire du montant des allocations octroyé en deuxième période d'indemnisation. Le chômeur qui termine avec succès la formation ou les études bénéficie encore de l'avantage précité pendant une période complémentaire de six mois après la fin de la période de dispense.

2.2.1.3

Suspension du contrat de travail des employés en raison d'un manque de travail

Depuis le 1^{er} janvier 2012, un nouveau régime de suspension du contrat de travail des employés est entré en vigueur.

Ce nouveau régime, prévu aux articles 77/1 à 77/7 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, reprend dans les grandes lignes le régime de la suspension de crise employés qui avait été instauré en 2009 par le Gouvernement fédéral dans le cadre des mesures de crise et qui a pris fin le 31 décembre 2011.

Pour pouvoir utiliser le régime de la suspension employés pour manque de travail, l'entreprise doit prouver qu'elle satisfait à des conditions préalables. L'entreprise doit être liée par une convention collective de travail ou un plan d'entreprise approuvé conclu dans le cadre des dispositions législatives précitées et elle doit être considérée comme entreprise en difficulté:

- soit parce qu'elle connaît une diminution substantielle de 10 % au moins de son chiffre d'affaires, de sa production ou des commandes;
- soit parce qu'elle connaît un taux de chômage temporaire pour raisons économiques pour ses ouvriers de 10 % au moins du nombre total de jours déclarés à l'ONSS.

La suspension employés pour manque de travail permet la suspension totale de l'exécution du contrat de travail des employés pendant maximum seize semaines ou l'introduction d'un régime de travail à temps réduit (avec au moins deux jours de travail par semaine) pendant vingt-six semaines maximum. Entre autres obligations, l'employeur doit, sept jours à l'avance, informer les employés, le Conseil d'entreprise et l'ONEM de la suspension prévue. La notification à l'ONEM doit se faire par voie électronique.

Pendant la période de suspension de l'exécution du contrat de travail, l'employé perçoit une allocation de chômage temporaire dont le montant équivaut, selon sa situation familiale, à 70 % ou 75 % de sa rémunération plafonnée. Cette allocation est complétée par un supplément payé par l'employeur, qui doit être au moins équivalent au supplément alloué aux ouvriers en chômage temporaire.

2.2.1.4

L'allocation de licenciement

Les ouvriers, domestiques, travailleurs avec un contrat de travail titres-services, licenciés à partir du 1^{er} janvier 2012, peuvent avoir droit à une allocation de licenciement à charge de l'ONEM.

Le régime de l'allocation de licenciement a été introduit pour une durée indéterminée et succède au régime de la prime de crise qui s'appliquait aux licenciements des ouvriers entre le 1^{er} janvier 2010 et le 31 décembre 2011.

L'allocation de licenciement peut être octroyée si les conditions suivantes sont remplies:

- le licenciement a été notifié après le 31 décembre 2011;
- le travailleur a au moins 6 mois d'ancienneté;
- il n'est pas mis fin au contrat de travail pendant la période d'essai, en vue d'une mise à la pension ou à la prépension ou pour un motif grave;
- l'employeur n'a pas droit au remboursement d'une indemnité de reclassement;
- l'ouvrier n'a pas encore perçu d'allocation de licenciement pendant l'année calendrier en cours à la suite d'un licenciement par le même employeur.

L'allocation de licenciement est entièrement à charge de l'ONEM.

Le montant de l'allocation est forfaitaire et dépend de la date de début du contrat de travail ainsi que de l'ancienneté du travailleur chez l'employeur qui donne le congé.

Cette allocation n'est pas imposée fiscalement et est cumuleable avec les allocations de chômage.

2.2.1.5

L'activation du comportement de recherche d'emploi des bénéficiaires d'allocations d'insertion

Le jeune qui ne trouve pas d'emploi après la fin de ses études a en principe droit, après avoir accompli un stage d'insertion professionnelle, à des allocations d'insertion qui sont octroyées par l'ONEM (voir pt. 2.2.1.1).

Pour conserver les allocations d'insertion, le chômeur doit satisfaire à un certain nombre de conditions pendant toute la durée de son chômage, notamment être chômeur involontaire. Ceci signifie qu'il ne peut pas refuser un emploi convenable qui lui est offert, ni refuser de suivre une formation qui lui est proposée.

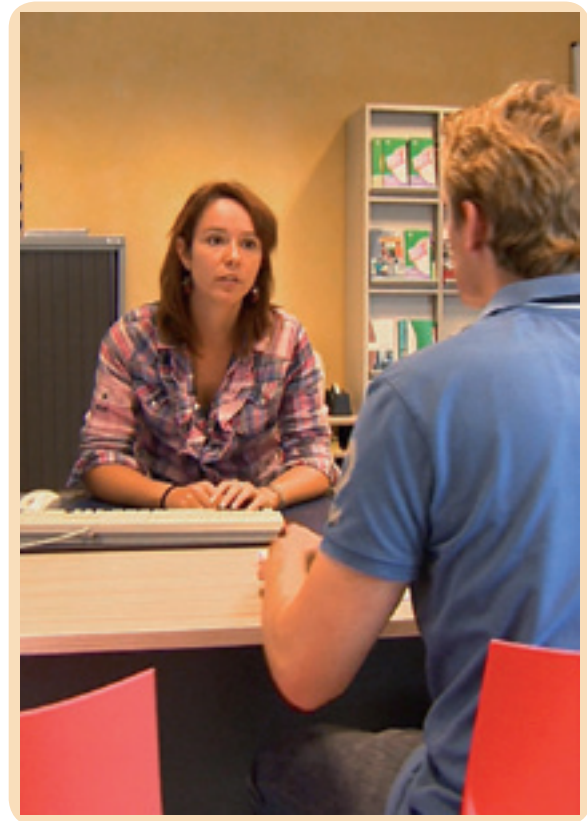
Le chômeur doit également être disponible pour le marché de l'emploi. Cela veut dire qu'il doit:

- collaborer activement aux actions d'accompagnement, de formation, d'expérience professionnelle ou d'insertion qui lui sont proposées par le service régional de l'emploi (FOREM, VDAB, ACTIRIS ou ADG);
- chercher lui-même activement un emploi, par exemple, en consultant régulièrement les offres d'emploi et en répondant aux offres qui se présentent, en posant spontanément sa candidature auprès d'employeurs potentiels, en s'inscrivant auprès de bureaux de recrutement ou de sélection ou auprès d'agences d'intérim.

Depuis le 9 août 2012, une nouvelle procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi, plus intensive, est entrée en vigueur pour les bénéficiaires d'allocations d'insertion en vue de leur insertion plus rapide sur le marché du travail.

Pour conserver le bénéfice des allocations d'insertion, le bénéficiaire d'allocations d'insertion doit faire la preuve d'une démarche active et régulière en vue de rechercher un emploi. Cette démarche active est évaluée par l'ONEM tous les six mois. En cas d'évaluation négative, le droit aux allocations d'insertion est suspendu pendant une période de six mois et ne peut être à nouveau octroyé qu'après une évaluation positive des efforts de recherche d'emploi.

Cette procédure est applicable, quel que soit leur âge, aux chômeurs complets qui bénéficient des al-



locations d'insertion depuis six mois au moins et aux travailleurs à temps partiel avec maintien des droits qui bénéficient, depuis six mois au moins, d'une allocation de garantie de revenus calculée sur la base d'une allocation d'insertion, sauf s'ils sont déjà soumis à la procédure classique d'activation du comportement de recherche d'emploi. Dans ce dernier cas, la procédure classique reste d'application et suit son cours normal jusqu'à une éventuelle évaluation positive des efforts. Ce n'est qu'après une telle évaluation positive que la procédure spécifique aux bénéficiaires d'allocations d'insertion leur est applicable.

La procédure débute par l'envoi aux chômeurs et aux travailleurs à temps partiel concernés, d'une lettre d'information qui précise la démarche active de recherche d'emploi qui est attendue d'eux. C'est l'envoi de cette lettre qui détermine le moment où la première évaluation a lieu. Pendant la période d'août à décembre 2012, 94 924 lettres d'information ont été envoyées. Les premières évaluations auront lieu à partir du mois de mars 2013.

2.2.1.6

Le congé pour assistance médicale à un enfant hospitalisé

Depuis le 1^{er} novembre 2012, en application de l'arrêté royal du 10 octobre 2012, les travailleurs du secteur privé ainsi que les membres du personnel statutaire et contractuel des administrations locales et provinciales ont la possibilité de suspendre complètement leurs prestations pour une durée d'une semaine - renouvelable dans le prolongement pour une semaine supplémentaire - afin d'assister ou d'octroyer des soins à un enfant mineur, pendant ou juste après son hospitalisation en raison d'une maladie grave.

Il faut entendre par "maladie grave" toute maladie ou intervention médicale considérée comme grave par le médecin traitant de l'enfant. Cette possibilité d'obtenir un congé pour assistance médicale à un enfant hospitalisé est ouverte:

- au travailleur qui est parent au premier degré de l'enfant gravement malade et qui cohabite avec lui;
- au travailleur qui cohabite avec l'enfant gravement malade et est chargé de son éducation quotidienne.

Lorsque les deux catégories de travailleurs précitées ne peuvent faire usage du congé pour assistance médicale à un enfant hospitalisé, cette possibilité est étendue:

- au travailleur qui est parent au premier degré de l'enfant gravement malade et qui ne cohabite pas avec lui;
- ou lorsque ce dernier se trouve dans l'impossibilité de prendre ce congé, au membre de la famille de l'enfant jusqu'au deuxième degré.

2.2.1.7

L'introduction d'une demande d'allocations d'interruption par voie électronique

L'arrêté royal du 1^{er} juillet 2012 concernant l'introduction d'une demande d'allocations d'interruption par voie électronique prévoit la possibilité d'introduire une demande d'allocations d'interruption par voie électronique sécurisée, à condition que le travailleur s'engage à tenir à la disposition de l'ONEM toutes les attestations qui doivent être jointes à la demande d'allocations.

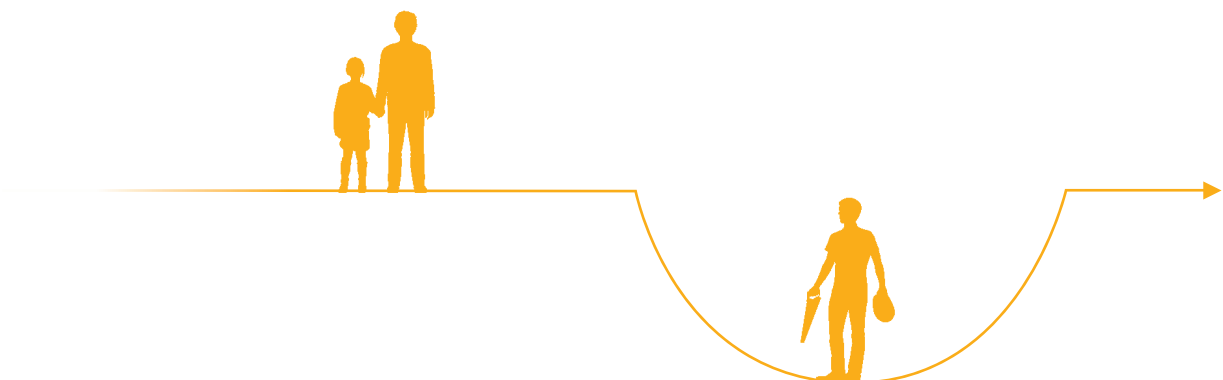
La législation requiert que le travailleur puisse être identifié avec certitude, soit par le biais de sa carte d'identité électronique, soit par le biais d'un token attribué par les pouvoirs publics. L'ONEM finalise la mise en place de cette procédure électronique sécurisée, en tenant compte des récentes modifications de la réglementation en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps.

2.2.1.8

La renonciation à la récupération des allocations d'interruption

L'arrêté royal du 20 septembre 2012 a modifié certains arrêtés royaux relatifs aux régimes d'interruption de carrière et au crédit-temps, en étendant aux allocations d'interruption le régime de renonciation à la récupération des allocations qui était déjà applicable aux allocations de chômage.

Conformément aux articles 171 à 174 inclus - à l'exception de l'article 173, 5° - de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, le Comité de gestion de l'ONEM peut, dans certains cas, renoncer en tout ou en partie aux allocations d'interruption restant à rembourser par un interrompant.



2.2.2 Modifications aux dispositions existantes

2.2.2.1 Modifications aux mesures d'indemnisation du chômage ordinaire et de la prépension

2.2.2.1.1

Modification des critères de l'emploi convenable

La réglementation définit un certain nombre de critères pour déterminer si un emploi est convenable ou non et par conséquent, si le refus ou l'abandon d'un tel emploi peut ou non être sanctionné.

Depuis le 1^{er} janvier 2012, la période des premiers mois de chômage pendant laquelle un emploi est réputé non convenable s'il ne correspond ni à la profession à laquelle préparent les études, ni à la profession habituelle, ni à une formation apparentée, a été raccourcie de six à trois ou cinq mois. Par ailleurs, il n'est plus tenu compte de la durée d'absence du domicile et du temps de déplacement entre le domicile et le lieu de travail pour définir un emploi convenable si la distance entre le lieu de travail et le domicile n'excède pas 60 km (au lieu de 25 km précédemment).

2.2.2.1.2

Régime de chômage avec complément d'entreprise, antérieurement nommé "prépension"

Depuis le 1^{er} janvier 2012, la prépension conventionnelle a changé de nom et a pris la dénomination de "régime de chômage avec complément d'entreprise". Ce régime reste basé sur l'arrêté royal du 3 mai 2007 qui a donc été modifié.

En ce qui concerne les régimes généraux, les conditions d'accès au régime de chômage avec complément d'entreprise (âge et nombre d'années de carrière professionnelle) sont progressivement relevées.



© PhotoAlto

Tableau 2.2.II
Situation actuelle

Age minimum	CCT conclues et déposées avant le 01.01.2012 ou prolongées après cette date	Passé professionnel minimum requis			
		2011	2012	2013	2014
60 ans	CCT n° 17 (applicable dans toutes les entreprises du secteur privé)	Hommes: 30 ans	Hommes: 35 ans	Hommes: 35 ans	Hommes: 35 ans
		Femmes: 26 ans	Femmes: 28 ans	Femmes: 28 ans	Femmes: 28 ans
58 ans + longue carrière	CCT de secteur ou d'entreprise	Hommes: 37 ans	Hommes: 38 ans	Hommes: 38 ans	Hommes: 38 ans
		Femmes: 33 ans	Femmes: 35 ans	Femmes: 35 ans	Femmes: 38 ans

Pour les conventions collectives de travail qui existaient déjà au 31 décembre 2011 et pour les conventions collectives de travail qui les prolongent, ce relèvement n'aura d'effet qu'à partir du 1^{er} janvier 2015.

A partir du 1^{er} janvier 2015, le régime de 58 ans + longue carrière disparaît et les conditions d'ancienneté à partir de l'âge de 60 ans deviennent plus sévères.

Tableau 2.2.III
Situation en 2015

Age minimum	CCT	Passé professionnel minimum requis		
		2015	2016 ... →	2024
60 ans	CCT n° 17 (applicable dans toutes les entreprises du secteur privé)	Hommes: 40 ans	Hommes: 40 ans	Hommes: 40 ans
		Femmes: 31 ans ¹	Femmes: 32 ans ¹	Femmes: 40 ans

¹ Pour les femmes, la condition d'ancienneté augmente d'un an par année pour atteindre 40 ans en 2024.

En ce qui concerne les entreprises reconnues en difficulté, la condition d'âge est également progressivement relevée pour atteindre 55 ans en 2018.

L'âge est ainsi porté à 52 ans à partir du 1^{er} janvier 2012 mais uniquement pour les entreprises dont la période de reconnaissance comme entreprise en difficulté débute après le 31 décembre 2011.

En ce qui concerne les entreprises reconnues en restructuration, la condition d'âge est portée à 55 ans à partir du 1^{er} janvier 2013 (cela ne concerne que les périodes de reconnaissance qui débutent à partir du 1^{er} janvier 2013).

Par ailleurs, le régime de chômage avec complément d'entreprise à partir de 56 ans avec 40 ans de passé professionnel est prolongé jusqu'à la fin de l'année 2015.

Depuis le 14 octobre 2012, il est possible de fixer les conditions d'un régime de chômage avec complément d'entreprise. Concrètement, cela signifie qu'un travailleur qui, à un moment déterminé, satisfait aux conditions d'âge et d'ancienneté applicables et dont le contrat de travail prend fin ultérieurement, peut bénéficier des anciennes conditions moins strictes même s'il ne satisfait pas aux conditions plus strictes qui s'appliquent à la fin du contrat de travail. Une fixation est uniquement possible dans les régimes à partir de 58 ans avec une longue carrière et à partir de 60 ans.

2.2.2.1.3

Fin du régime de prépension à mi-temps

Le régime de la prépension à mi-temps est supprimé à partir du 1^{er} janvier 2012.

Des mesures transitoires permettent néanmoins à deux catégories de travailleurs, soit de continuer à bénéficier de ce régime, soit d'y rentrer:

- ceux qui bénéficiaient des avantages du régime au 31 décembre 2011 pouvaient rester dans ce régime jusqu'à la fin, c'est-à-dire concrètement, jusqu'à une reprise du travail à temps plein ou jusqu'à la fin du contrat de travail;
- ceux qui ne bénéficiaient pas encore des avantages du régime au 31 décembre 2011 mais qui avaient conclu, avec leur employeur, un accord écrit dans le cadre de la prépension à mi-temps avant le 28 novembre 2011, pouvaient encore entrer dans le régime, pour autant que le régime lui-même débute avant le 1^{er} avril 2012.

2.2.2.1.4

Le complément d'ancienneté

Auparavant, lorsqu'un chômeur complet était âgé d'au moins 50 ans et prouvait 20 ans de passé professionnel, il pouvait, après un an de chômage et sous certaines conditions, bénéficier, en plus de son allocation ordinaire, d'un complément appelé complément d'ancienneté.

Depuis le 1^{er} septembre 2012, le complément d'ancienneté ne peut plus être octroyé qu'à partir du mois au cours duquel le travailleur atteint l'âge de 55 ans.

Néanmoins, les montants auxquels le chômeur peut prétendre à partir de son 55^{ème} anniversaire restent inchangés.

Le chômeur qui, avant le 1^{er} septembre 2012, bénéficiait déjà effectivement du complément d'ancienneté, même avant son 55^{ème} anniversaire, conserve le bénéfice de celui-ci.

2.2.2.1.5

L'activation du comportement de recherche d'emploi

Avant le 1^{er} novembre 2012, les chômeurs qui présentaient une inaptitude au travail permanente d'au moins 33 %, constatée par le médecin agréé de l'ONEM, n'étaient pas concernés par la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi.

De la même manière, les chômeurs qui présentaient, pour une durée de deux ans au moins, une inaptitude au travail temporaire d'au moins 33 % n'étaient pas convoqués à un entretien d'évaluation de leurs efforts de recherche d'emploi pendant la période d'inaptitude reconnue.

Depuis le 1^{er} novembre 2012, les chômeurs ayant une inaptitude au travail d'au moins 33 % (permanente ou temporaire pour une durée de deux ans au moins) sont concernés par la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi. Concrètement, cela signifie qu'ils seront convoqués à un entretien d'évaluation de leurs efforts de recherche d'emploi, au plus tôt douze mois après l'envoi des lettres d'avertissement les informant de l'application de cette procédure (en principe, à partir de janvier 2014).



2.2.2.1.6

La dispense pour suivre des études de plein exercice demandée par le bénéficiaire d'allocations d'insertion

Pendant la période durant laquelle il suit des études de plein exercice et moyennant le respect de certaines conditions, le chômeur complet peut demander à être dispensé de l'obligation d'être disponible sur le marché de l'emploi et d'être inscrit comme demandeur d'emploi.

Depuis le 1^{er} janvier 2012, suite à la modification du régime des allocations octroyées aux jeunes sortant des études, l'octroi de la dispense aux bénéficiaires d'allocations d'insertion est soumis à une condition supplémentaire: l'acceptation de la formation par le directeur du bureau du chômage.

En effet, les allocations d'insertion sont octroyées dans les limites d'un crédit de 36 mois (voir pt. 2.2.1.1) mais le bénéficiaire d'allocations d'insertion qui, à l'expiration du crédit précité, bénéficie d'une dispense pour suivre des études, continue à bénéficier des allocations d'insertion jusqu'à la fin de la période de dispense. Afin d'éviter des abus, la réglementation prévoit dorénavant que le directeur dispose d'un pouvoir d'appréciation pour octroyer ou non la dispense aux bénéficiaires d'allocations d'insertion. Le directeur décide en tenant compte, notamment, de l'âge du chômeur, des études déjà suivies, de ses aptitudes, de son passé professionnel, de la durée du chômage et des possibilités que ces études peuvent offrir au chômeur sur le marché de l'emploi.

2.2.2.1.7

La dispense pour suivre une formation à une profession indépendante demandée par le bénéficiaire d'allocations d'insertion

Depuis le 1^{er} novembre 2012, une condition similaire à celle explicitée au point précédent a été ajoutée aux conditions que le bénéficiaire d'allocations d'insertion doit réunir pour obtenir une dispense pour suivre une formation à une profession indépendante.

2.2.2.1.8

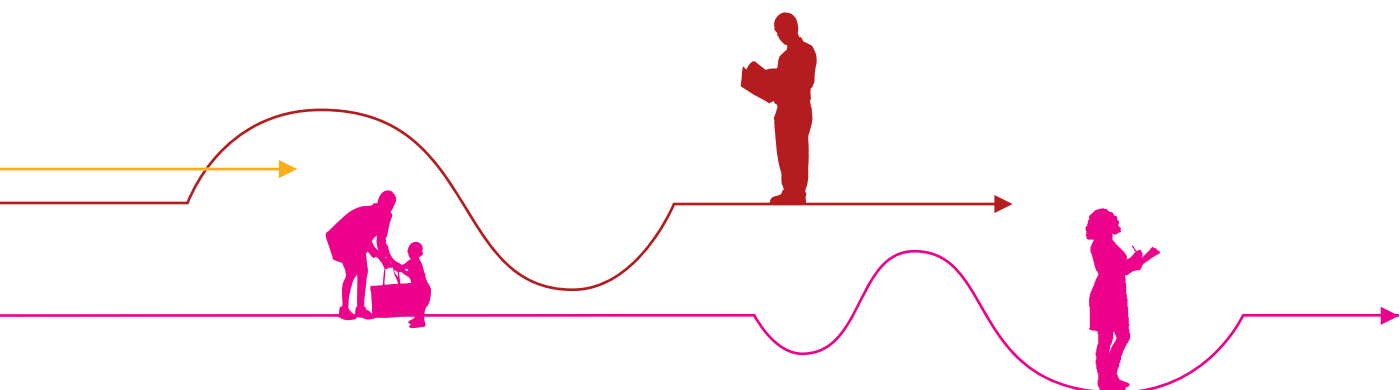
Les jours assimilés à des jours de travail

Pour pouvoir être admis au bénéfice des allocations de chômage, le travailleur doit prouver un certain nombre de jours de travail salarié au cours de la période de référence qui précède sa demande d'allocations (voir point 2.2.1.2.1). La réglementation prévoit que certains jours, comme par exemple les jours de maladie indemnisés, sont assimilés à des jours de travail pour le calcul de l'admissibilité du travailleur. Depuis le 1^{er} novembre 2012, les jours durant lesquels le travailleur suit une formation professionnelle ou un stage d'insertion en entreprise sont assimilés à des jours de travail à concurrence de maximum 96 jours.

2.2.2.1.9

La dispense pour chômeurs âgés

A partir du 1^{er} janvier 2013, l'âge que les chômeurs complets doivent avoir atteint pour pouvoir obtenir une dispense de disponibilité pour le marché de l'emploi passe de 58 ans à 60 ans sauf si la région compétente demande de porter l'âge à 65 ans vu le faible taux de chômage de la commune dans laquelle le chômeur réside.



2.2.2.2

Modifications aux mesures de soutien aux travailleurs

2.2.2.2.1

Le plan win-win

Dans le cadre du plan Activa, l'ONEM octroie au demandeur d'emploi qui appartient à un groupe-cible déterminé et qui reprend le travail, une allocation de chômage activée, appelée allocation de travail, que l'employeur peut déduire de la rémunération nette.

Afin d'amortir le choc de la crise et d'accélérer la reprise, le Gouvernement fédéral a adopté certaines mesures visant à renforcer temporairement (pour la période 2010 - 2011) l'activation de certains groupes de demandeurs d'emploi plus vulnérables. Ces mesures d'activation ont été reprises sous l'appellation "Plan win-win", qui faisait partie du régime général Activa, et ont pris fin le 31 décembre 2011.

Depuis le 1^{er} janvier 2012, pour accompagner le passage du Plan win-win vers le régime Activa ordinaire, les occupations avec les avantages win-win peuvent, sous certaines conditions, être assimilées à des périodes d'inscription comme demandeur d'emploi inoccupé. Un travailleur qui devient chômeur après une occupation win-win peut, de cette manière, satisfaire plus facilement aux conditions générales du régime Activa, ce qui permet de ne pas hypothéquer ses chances de réinsertion.

La période maximale pendant laquelle le travailleur peut bénéficier de l'allocation de travail dans le cadre d'une occupation chez un nouvel employeur est toutefois réduite de douze ou de dix-huit mois calendrier si le travailleur ne peut satisfaire aux conditions Activa que grâce à l'assimilation de l'occupation win-win.

Depuis le 1^{er} janvier 2012, les chômeurs avec complément d'entreprise (anciennement prépensionnés) peuvent également satisfaire aux conditions pour bénéficier de l'allocation de travail. Cette possibilité n'existait pas auparavant.

2.2.2.2.2

Augmentation du précompte professionnel sur les allocations de chômage temporaire

Depuis le 1^{er} juillet 2012, le précompte professionnel prélevé sur les allocations de chômage temporaire est passé de 18,75 % à 20 %.

2.2.2.2.3

Communication du premier jour de chômage temporaire par suite d'un manque de travail ou d'un accident technique

Depuis le 1^{er} octobre 2012, dans le cadre de la lutte contre les abus du système de chômage temporaire, le Gouvernement a décidé d'obliger tous les employeurs à communiquer mensuellement le premier jour effectif de chômage à l'ONEM.

Il s'agit d'une communication mensuelle par travailleur du premier jour effectif de chômage temporaire en cas de:

- manque de travail résultant de causes économiques pour ouvriers en application de l'article 51 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail (précédemment, cette obligation n'était applicable que dans le secteur de la construction);
- manque de travail résultant de causes économiques pour employés en application de l'article 77/4 de la loi précitée;
- accident technique pour ouvriers en application de l'article 49 de la loi précitée;
- intempéries pour ouvriers en application de l'article 50 de la loi précitée (cette obligation était déjà d'application précédemment).

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

Cette obligation s'ajoute aux notifications obligatoires déjà existantes qui doivent être envoyées en cas de manque de travail résultant de causes économiques et d'accident technique.

2.2.2.2.4 Titres-services

2.2.2.2.4.1

Professionnalisation du système

Le système des titres-services tend à se professionnaliser. Un nombre important de mesures prises dans le courant de l'année 2012 poursuivent cet objectif.

Depuis le 1^{er} juillet 2012:

- une entreprise qui demande un agrément dans le cadre des titres-services doit joindre à sa demande un plan d'entreprise, approuvé par un comptable, un comptable fiscaliste, un expert-comptable ou un conseiller fiscal agréé;
- toute entreprise agréée qui exerce d'autres activités que les titres-services (qui dispose d'une section sui generis) doit tenir une comptabilité distincte pour les activités titres-services.

Depuis le 24 décembre 2012:

- toute entreprise qui demande un agrément doit verser un cautionnement de 25 000 EUR au plus tard au moment où elle introduit sa demande d'agrément auprès du secrétariat de la Commission consultative d'agréments.

Ce cautionnement est remboursé en cas de refus d'agrément.

En cas de cessation volontaire des activités ou de retrait de l'agrément, avant de procéder au remboursement, il est vérifié si l'entreprise a des arriérés de cotisations à percevoir par un organisme de recouvrement de sécurité sociale et/ou des arriérés de paiement de montants réclamés par l'ONEM et/ou des arriérés d'impôts. Le cautionnement sera utilisé prioritairement pour l'apurement de ces créances. Le montant restant est, ensuite, remboursé à l'entreprise;



- toute entreprise agréée ou qui demande un agrément s'engage à ne pas être redevable, d'arriérés d'impôts, de cotisations à percevoir par un organisme de recouvrement des cotisations de sécurité sociale, de paiement de montants réclamés par l'ONEM. Auparavant, le respect d'un plan d'apurement ou des sommes dues inférieures à 2 500 EUR n'étaient pas considérées comme arriérés pour l'application de cette disposition. Depuis le 24 décembre 2012, ces exceptions à la notion d'arriérés ont été supprimées. Cela signifie que le fait de disposer d'un plan d'apurement respecté ou/et d'être redevable d'une dette même inférieure à 2 500 EUR est considéré comme une infraction à la réglementation titres-services et entre en ligne de compte dans le cadre de la procédure de retrait immédiat ou avec sursis de l'agrément.

Ces exceptions subsistent, néanmoins, en cas de retrait d'office de l'agrément. L'existence d'un plan d'apurement respecté et/ou d'une dette de moins de 2 500 EUR n'entraîne pas le retrait de l'agrément de l'entreprise;

- toute entreprise agréée ou qui demande un agrément s'engage à ne pas compter parmi leurs administrateurs, gérants, mandataires ou personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise, des personnes physiques ou morales à qui l'exercice de telles fonctions est défendu, ou des personnes qui ont été déclarées responsables des engagements ou dettes d'une société en faillite ou pour laquelle le tribunal n'a pas prononcé l'excusabilité ou des personnes qui ont été impliquées dans une faillite, liquidation ou opération similaire.

Auparavant, le texte ne prévoyait que les personnes physiques. Depuis le 24 décembre 2012, les personnes morales ont été ajoutées;

- un retrait d'office de l'agrément a lieu lorsqu'une entreprise compte parmi les administrateurs, gérants, mandataires ou personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise des personnes physiques ou morales qui, dans les 3 années écoulées, ont été administrateurs, gérants, mandataires ou personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise, d'une entreprise dont l'agrément a été retiré, sauf dans les cas où l'agrément a été retiré pour inactivité.

2.2.2.2.4.2

Obligation d'engagement – La règle des 60 %

Depuis le 1^{er} juillet 2012, chaque siège d'exploitation d'une entreprise agréée qui engage un nouveau travailleur titres-services doit respecter, par trimestre, la règle qui impose que soixante pour cent de ces travailleurs nouvellement engagés avec un contrat de travail titres-services soient chômeurs complets indemnisés et/ou bénéficiaires d'un revenu d'intégration.

Le siège d'exploitation de l'entreprise agréée doit être en possession d'une attestation du centre public d'action sociale ou d'une attestation de l'ONEM prouvant que le travailleur nouvellement engagé satisfait aux conditions.

Dans des cas exceptionnels, le directeur du bureau du chômage de l'ONEM peut dispenser le siège d'exploitation d'une entreprise agréée, située dans son ressort, qui introduit une demande motivée de dispense totale ou partielle à la règle des 60 % pour un trimestre.

Le directeur du bureau du chômage doit, préalablement à sa prise de décision, consulter le service régional de l'emploi compétent.

Après cette consultation, le directeur prend une décision positive s'il estime que, tant sur le plan qualitatif que quantitatif, il y a insuffisamment de chômeurs complets indemnisés et/ou de bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale avec le profil exigé pour remplir l'emploi au siège de l'exploitation de l'entreprise agréée, en tenant compte de l'application des règles de l'emploi convenable.

2.2.2.2.4.3

Plafond de 1 000 titres-services par ménage

Depuis le 1^{er} janvier 2012, un ménage, à savoir l'ensemble des personnes qui sont inscrites à la même adresse en vertu du certificat de composition de ménage du registre de la population, peut commander, par année civile, au maximum 1 000 titres-services. La limite de 500 titres-services par utilisateur reste aussi d'application.

L'utilisateur handicapé, l'utilisateur avec un enfant handicapé à charge et l'utilisateur qui forme une famille monoparentale avec un ou plusieurs enfants à charge ne sont pas comptabilisés comme personnes faisant partie du ménage et peuvent, donc, commander jusqu'à 2 000 titres-services.

2.2.2.3

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

Il existe plusieurs régimes d'interruption de carrière:

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

2.2.2.3.1

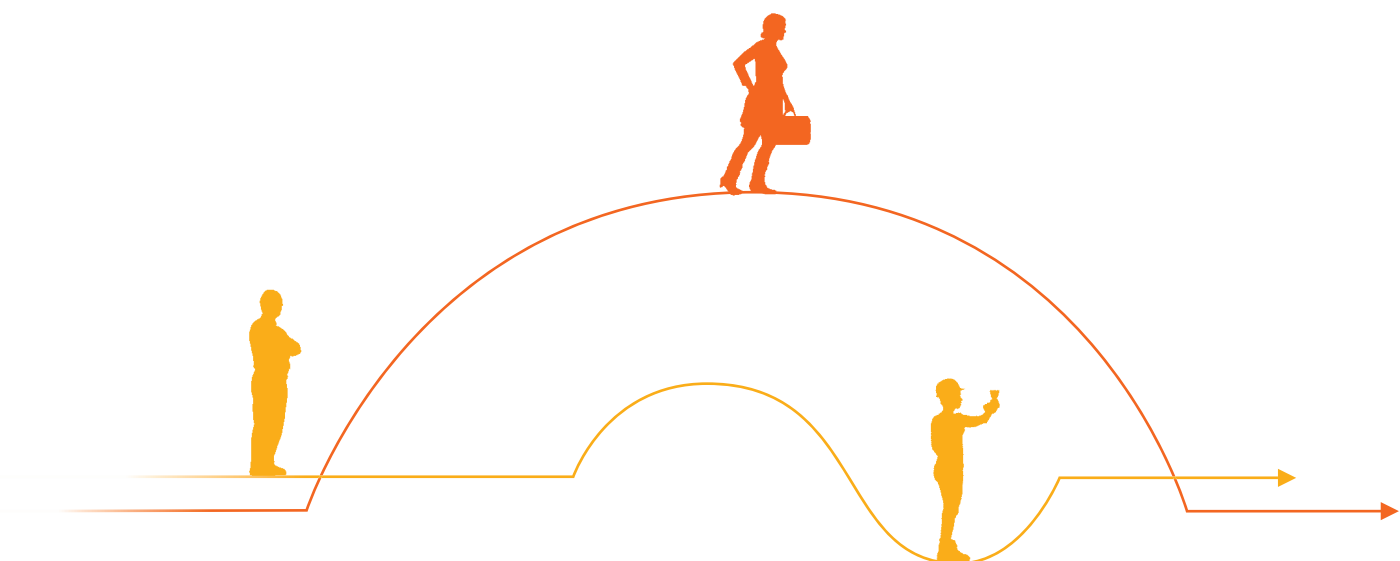
Modification commune à tous les régimes

L'arrêté royal du 31 mai 2012 (pour ce qui concerne le secteur privé et les membres du personnel des communes et provinces) et l'arrêté royal du 20 juillet 2012 (pour ce qui concerne le secteur public, l'enseignement, l'ordre judiciaire, les entreprises publiques autonomes et la Coopération technique belge) ont prolongé la durée du congé parental. Ces arrêtés royaux ont transposé la directive européenne 2010/18/UE du Conseil du 8 mars 2010 relative au congé parental.

Depuis le 1^{er} juin 2012 dans le secteur privé et pour le personnel statutaire et contractuel des administrations locales et provinciales et depuis le 1^{er} août 2012 dans les autres secteurs, les travailleurs peuvent obtenir un congé parental:

- pendant une période de 4 mois, sous la forme d'une interruption complète des prestations. Ce congé peut être fractionné par périodes de 1 mois ou un multiple (1, 2, 3 ou 4 mois);
- pendant une période de 8 mois, sous la forme d'une interruption partielle à mi-temps. Ce congé peut être fractionné par périodes de 2 mois ou un multiple (2, 4, 6 ou 8 mois);
- pendant une période de 20 mois, sous la forme d'une interruption partielle d'un cinquième temps. Ce congé peut être fractionné par périodes de 5 mois ou un multiple (5, 10, 15 ou 20 mois).

L'ONEM peut uniquement payer les allocations d'interruption pour la période de congé parental prolongée (4^{ème} mois d'interruption complète, 7^{ème} et 8^{ème} mois d'interruption à mi-temps et 15^{ème} au 20^{ème} mois d'interruption d'un cinquième temps) aux travailleurs dont l'enfant est né ou a été adopté à partir du 8 mars 2012. Quant aux travailleurs dont l'enfant est né ou a été adopté avant le 8 mars 2012, ils peuvent obtenir la durée de congé parental prolongée, mais sans allocations d'interruption.



2.2.2.3.2

Réglementation du secteur privé

L'arrêté royal du 28 décembre 2011 a apporté d'importantes modifications à la réglementation en matière d'octroi d'allocations d'interruption dans le cadre du crédit-temps. Celles-ci sont en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2012 et concernent tant le régime général de crédit-temps que le régime fin de carrière.

En ce qui concerne le régime général, ces modifications concernent les conditions d'octroi des allocations (ancienneté, passé professionnel, ...) et la distinction entre le crédit-temps avec ou sans motif.

En ce qui concerne le régime fin de carrière, l'âge d'accès est passé de 50 à 55 ans, sauf exceptions.

Ces modifications ont rendu nécessaire la conclusion d'une nouvelle convention collective de travail, afin qu'il y ait concordance entre le droit au congé chez l'employeur et le droit aux allocations d'interruption.

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 ainsi que l'arrêté royal du 25 août 2012 modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 sont entrés en vigueur le 1^{er} septembre 2012.

Les modifications réglementaires précitées ont été assorties de dispositions transitoires complexes.

La nouvelle réglementation sur le crédit-temps fait toujours la distinction entre le régime général de crédit-temps et le régime de crédit-temps fin de carrière.

Le régime général de crédit-temps est accessible, quel que soit l'âge du travailleur. Il permet d'interrompre ou de réduire temporairement les prestations de travail. Le régime général de crédit-temps peut être obtenu chez l'employeur soit sans motif, soit pour l'un des motifs prévus par la réglementation. En fonction de la demande (avec ou sans motif), les conditions d'accès et les durées de crédit-temps sont différentes.

Le crédit-temps sans motif peut être octroyé pendant une durée maximale de 12 mois équivalent temps plein, pouvant être pris, au choix:

- 12 mois à temps plein;
- 24 mois à mi-temps;
- 60 mois en cas de réduction de prestations d'un cinquième temps;
- ou une combinaison de ces systèmes jusqu'à concurrence d'un équivalent temps plein de 12 mois.

Pour obtenir le crédit-temps sans motif, le travailleur doit avoir minimum 5 ans de passé professionnel salarié, dont au moins 2 ans d'ancienneté chez l'employeur auprès duquel la demande est introduite. Ces conditions de passé professionnel et d'ancienneté ne s'appliquent toutefois pas lorsque le travailleur a épuisé son droit au congé parental pour tous les enfants bénéficiaires et que le crédit-temps suit immédiatement le congé parental.

Le crédit-temps avec motif ouvre un droit complémentaire d'une durée maximale de 36 mois. Il peut être accordé à temps plein, à mi-temps ou à un cinquième temps pour autant que le travailleur fasse valoir l'un des motifs suivants:

- s'occuper de son enfant de moins de 8 ans;
- dispenser des soins palliatifs;
- fournir une assistance médicale ou des soins à un membre de la famille ou du ménage gravement malade;
- suivre une formation reconnue.

Ce droit complémentaire de 36 mois ne peut être obtenu sous la forme d'un crédit-temps à temps plein ou à mi-temps qu'à la condition qu'une convention collective de travail sectorielle ou d'entreprise le prévoit expressément.

D'autre part, la durée maximale du crédit-temps avec motif est portée à 48 mois lorsqu'il s'agit d'apporter des soins à son enfant handicapé de moins de 21 ans ou de fournir une assistance médicale à son enfant mineur ou à un enfant mineur, membre de son ménage, gravement malade.

Pour obtenir un crédit-temps avec motif, le travailleur doit avoir au moins 2 ans d'ancienneté chez l'employeur, sauf s'il demande le crédit-temps immédiatement après avoir épuisé son droit au congé parental pour tous les enfants bénéficiaires. La durée complémentaire de crédit-temps de 36 mois maximum et celle prévue pour motif "soins à son



enfant malade ou soins à son enfant handicapé" pendant 48 mois maximum ne s'additionnent jamais. Le travailleur peut par conséquent bénéficier de maximum 48 mois de crédit-temps avec motif s'il remplit toutes les conditions.

Accessible uniquement à partir de 55 ans, le régime fin de carrière permet de réduire les prestations de travail à mi-temps ou d'un cinquième temps jusqu'à la pension. Désormais, pour l'obtenir, il faut avoir au moins 55 ans (et non plus 50 ans) et 25 ans de passé professionnel salarié. Il existe cependant des exceptions permettant encore d'accéder au régime de crédit-temps fin de carrière dès l'âge de 50 ans. Elles concernent:

- les travailleurs qui demandent un crédit-temps à mi-temps ou d'un cinquième et sont occupés dans une entreprise reconnue en difficulté ou en restructuration;
- les travailleurs qui demandent un crédit-temps à mi-temps et ont effectué un métier lourd figurant sur la liste des métiers pour lesquels il existe une pénurie de main-d'œuvre, c'est-à-dire les infirmiers et le personnel soignant dans les hôpitaux ou dans les maisons de repos et de soins infirmiers;
- les travailleurs qui demandent un crédit-temps d'un cinquième temps et remplissent une des deux conditions suivantes:
 - avoir effectué un métier lourd;
 - avoir 28 ans de carrière professionnelle salariée dans le secteur privé, pour autant qu'une convention collective de travail sectorielle prévoit cette possibilité.

En plus de la condition d'âge et de passé professionnel salarié, pour accéder au crédit-temps fin de carrière, il faut également, lors de l'avertissement écrit à l'employeur:

- avoir au moins 2 ans d'ancienneté chez l'employeur auprès duquel la demande est introduite. Ce délai peut toutefois être réduit de commun accord avec l'employeur;
- avoir été occupé, durant les 24 mois qui précèdent, au moins à 3/4 temps en cas de demande de crédit-temps à mi-temps ou à temps plein en cas de demande de crédit-temps 1/5^{ème}.

2.2.2.3.3

Réglementation du secteur public

L'arrêté royal du 28 décembre 2011 a revu à la baisse les durées maximales d'interruption de carrière dans le secteur public. Depuis le 1^{er} janvier 2012, pour les agents contractuels et statutaires, les périodes d'interruption de carrière prises dans le régime général ne peuvent excéder 60 mois (au lieu de 72 auparavant) en cas d'interruption complète et 60 mois (au lieu de 72) en cas d'interruption partielle.

L'arrêté royal du 25 août 2012 a modifié la condition d'âge permettant aux agents du secteur public de prétendre à une interruption partielle dans le cadre du régime fin de carrière. Depuis le 1^{er} septembre 2012, cet âge est en effet passé de 50 à 55 ans. Cependant, le régime fin de carrière reste accessible dès 50 ans dans les situations exceptionnelles suivantes:

- en cas de réduction de prestations de moitié, d'un tiers ou d'un quart pour le travailleur occupé dans un régime de travail à temps plein et pour autant qu'il satisfasse aux deux conditions suivantes:
 - avoir effectué un métier lourd pendant au moins 5 ans au cours des 10 années précédentes ou pendant au moins 7 ans durant les 15 années précédentes;
 - ce métier lourd est un métier pour lequel il existe une pénurie significative de main-d'œuvre. Il doit figurer sur une liste établie annuellement par arrêté, délibéré en Conseil des Ministres, après négociation avec le Comité commun à l'ensemble des services publics et avis unanime du Comité de Gestion de l'ONEM et l'avis de la Commission entreprises publiques;
- en cas de réduction de prestations d'un cinquième pour le travailleur occupé dans un régime de travail à temps plein qui soit:
 - a effectué un métier lourd pendant au moins 5 ans au cours des 10 années précédentes ou pendant au moins 7 ans durant les 15 années précédentes;
 - justifie d'une carrière professionnelle (tant dans le secteur privé que public) de 28 ans minimum.

Ces nouvelles dispositions ont été assorties de dispositions transitoires.

2.2.2.3.4

Réglementation de l'enseignement

La réglementation dans le secteur de l'enseignement a connu des changements substantiels en 2012. Outre les modifications déjà décrites aux points 2.2.2.3.1 et 2.2.2.3.3, l'arrêté royal du 3 septembre 2012 modifiant l'arrêté royal cadre du 12 août 1991 prévoit désormais un délai d'introduction pour le formulaire de demande d'allocations d'interruption auprès de l'ONEM.

Auparavant, la réglementation ne prévoyait aucun délai pour introduire le formulaire de demande d'allocations d'interruption.

Depuis le 1^{er} septembre 2012, les demandes d'allocations doivent parvenir à l'ONEM au plus tard 2 mois après la date de prise de cours de l'interruption de carrière.

L'arrêté royal du 3 septembre 2012 prolonge également la durée du congé pour assistance médicale. Depuis le 1^{er} septembre 2012, si le congé pour assistance médicale est demandé par un membre du personnel de l'enseignement isolé pour s'occuper de son enfant gravement malade de moins de 16 ans, la durée maximale est portée à 24 mois maximum en cas d'interruption complète (au lieu de 12 mois auparavant) ou 48 mois maximum en cas d'interruption partielle (au lieu de 24 mois auparavant).

Enfin, l'arrêté précité introduit la possibilité, pour les membres du personnel contractuel, d'obtenir un congé parental ou un congé pour assistance médicale. Les différentes Communautés (française, flamande et germanophone) peuvent par conséquent octroyer, moyennant une adaptation de leur propre législation, le congé parental et le congé pour assistance médicale aux membres de leur personnel engagé dans les liens d'un contrat de travail.

2.2.2.3.5

Réglementation de l'ordre judiciaire

Mêmes modifications que celles décrites aux points 2.2.2.3.1 et 2.2.2.3.3.

2.2.2.3.6

Réglementation des entreprises publiques autonomes

Mêmes modifications que celles décrites aux points 2.2.2.3.1 et 2.2.2.3.3.

2.2.2.3.7

Réglementation du secteur résiduaire

Mêmes modifications que celles décrites aux points 2.2.2.3.1 et 2.2.2.3.3.

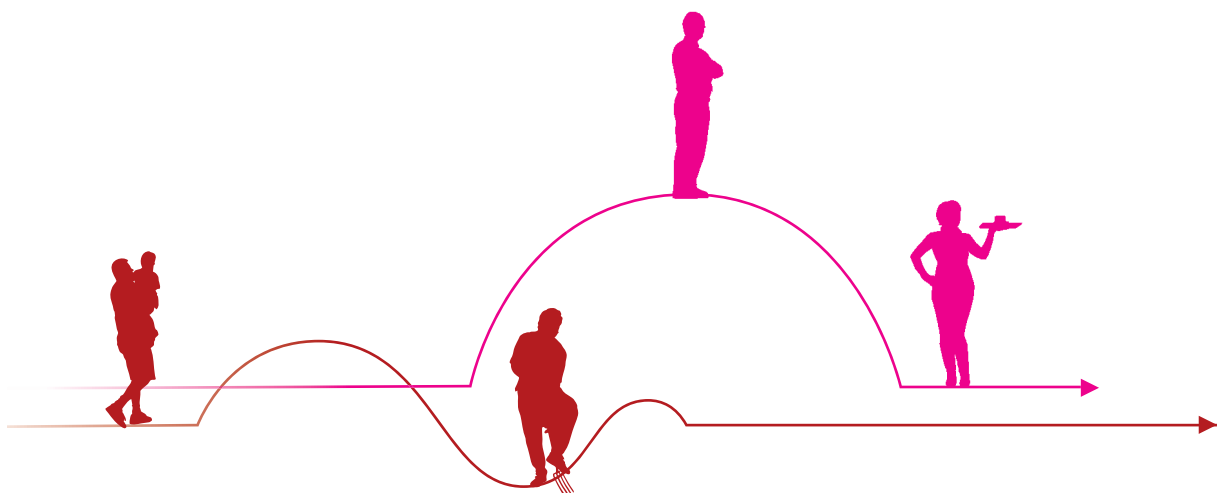


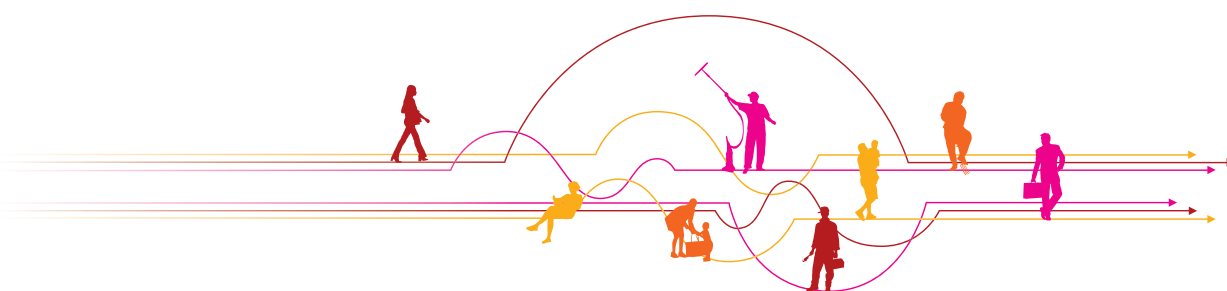
Tableau 2.2.IV
Tableau chronologique des modifications réglementaires

Type	Date	Intitulé	Moniteur belge	En vigueur
Loi	12.04.2011	Loi modifiant la loi du 1 ^{er} février 2011 portant la prolongation de mesures de crise et l'exécution de l'accord interprofessionnel, et exécutant le compromis du Gouvernement relatif au projet d'accord interprofessionnel - préavis - suspension employés pour manque de travail - allocation de licenciement	28.04.2011	01.01.2012
AR	28.12.2011	Arrêté royal abrogeant l'arrêté royal du 30 juillet 1994 relatif à la prépension à mi-temps	30.12.2011, éd. 5	01.01.2012
AR	28.12.2011	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services	30.12.2011, éd. 5	01.01.2012
AR	28.12.2011	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant la prépension conventionnelle dans le cadre du Pacte de solidarité entre les générations, visant à augmenter le taux d'emploi des travailleurs âgés	30.12.2011, éd. 5	01.01.2012
AR	28.12.2011	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 19 décembre 2001 de promotion de mise à l'emploi des demandeurs d'emploi de longue durée	30.12.2011, éd. 5	01.01.2012
AR	28.12.2011	Arrêté royal modifiant les articles 27, 36, 36 ter, 36 quater, 36 sexies, 40, 59 quinquies, 59sexies, 63, 79, 92, 93, 94, 97, 124 et 131 septies de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	30.12.2011, éd. 5	01.01.2012
AR	28.12.2011	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 carrière et la réduction des prestations de travail à mi-temps	30.12.2011, éd. 5	01.01.2012
AR	28.12.2011	Arrêté royal modifiant le système d'interruption de carrière	30.12.2011, éd. 5	01.01.2012
AM	28.12.2011	Arrêté ministériel modifiant les articles 1 ^{er} , 38 bis, 62 et 87 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage dans le cadre de l'allocation d'insertion	30.12.2011, éd. 5	01.01.2012
AM	28.12.2011	Arrêté ministériel modifiant les articles 23 et 25 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage dans le cadre de l'emploi convenable	30.12.2011, éd. 5	01.01.2012
AR	06.02.2012	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 21 octobre 2007 portant exécution de l'article 13, §3, 2 ^o , de la loi du 5 septembre 2001 visant à améliorer le taux d'emploi des travailleurs et fixant la date d'entrée en vigueur des articles 7 et 9 de la loi du 17 mai 2007 portant exécution de l'accord interprofessionnel pour la période 2007-2008	20.02.2012	01.01.2012
Loi	29.03.2012	Loi portant des dispositions diverses (I) art. 57 - 58 (vacances supplémentaires.), 68 - 79 (chômage avec complément d'entreprise), 80 (ALE-activation recherche d'emploi)	30.03.2012, éd. 3	Différente selon les art.
Loi	29.03.2012	Loi-programme (I) art. 73 - 78, 85 - 99, 100-105 (code pénal social - contrôle)	06.04.2012, éd. 3	16.04.2012
AR	31.05.2012	Arrêté royal transposant la Directive 2010/18/UE du Conseil du 8 mars 2010 portant application de l'accord-cadre révisé sur le congé parental conclu par BUSINESSEUROPE, l'UEAPME, le CEEP et la CES et abrogeant la Directive 96/34/CE	01.06.2012, éd.2	01.06.2012
AR	02.06.2012	Arrêté royal portant exécution du Chapitre 6 de la loi du 12 avril 2011 modifiant la loi du 1 ^{er} février 2011 portant la prolongation de mesures de crise et l'exécution de l'accord interprofessionnel, et exécutant le compromis du Gouvernement relatif au projet d'accord interprofessionnel (I)	14.06.2012	01.01.2012
AR	06.06.2012	Arrêté royal modifiant, en matière de précompte professionnel, l'AR / CIR 92 (précompte sur les allocations de chômage temporaire)	14.06.2012	01.07.2012
Loi	22.06.2012	Loi-programme (I) art. 10 - 14 (communication 1 ^{er} jour effectif de chômage temporaire) art. 6 à 9 (titres-services)	28.06.2012 28.06.2012	01.10.2012 24.12.2012
AR	01.07.2012	Arrêté royal concernant l'introduction d'une demande d'allocations d'interruption par voie électronique	13.07.2012, éd. 2	01.08.2012
AR	20.07.2012	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage (activation du comportement de recherche d'emploi des jeunes travailleurs)	30.07.2012	09.08.2012
AM	20.07.2012	Arrêté ministériel modifiant l'article 38 bis de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage	30.07.2012	09.08.2012

AR	20.07.2012	Arrêté royal modifiant l'article 126 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage adaptant le complément d'ancienneté	30.07.2012	01.09.2012
AR	20.07.2012	Arrêté royal transposant la Directive 2010/18/UE du Conseil du 8 mars 2010 portant application de l'accord-cadre révisé sur le congé parental conclu par BUSINESSEUROPE, l'UEAPME, le CEEP et la CES et abrogeant la Directive 96/34/CE	01.08.2012	01.08.2012
AR	23.07.2012	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant la réglementation du chômage dans le cadre de la dégressivité renforcée des allocations de chômage et modifiant l'arrêté royal du 28 décembre 2011 modifiant les articles 27, 36, 36 ter, 36 quater, 36 sexies, 40, 59 quinquies, 59 sexies, 63, 79, 92, 93, 94, 97, 124 et 131 septies de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	30.07.2012	01.11.2012
AM	23.07.2012	Arrêté ministériel modifiant les articles 38 bis, 54, 60, 70, 71 et 75 bis de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage dans le cadre de la dégressivité renforcée des allocations de chômage	30.07.2012	01.11.2012
AR	03.08.2012	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services	17.08.2012	01.07.2012 sauf art. 5,6 et 11ter: 01.01.2013
AR	25.08.2012	Arrêté royal modifiant le système d'interruption de carrière pour ce qui concerne le secteur public	31.08.2012, éd. 2	01.09.2012
AR	25.08.2012	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 carrière et la réduction des prestations de travail à mi-temps	31.08.2012, éd. 2	01.09.2012
AR	25.08.2012	Arrêté royal rendant obligatoire la convention collective de travail n° 103 du 27 juin 2012, conclue au sein du Conseil national du Travail, instaurant un système de crédit-temps, de diminution de carrière et d'emplois de fin de carrière	31.08.2012, éd. 3	01.09.2012
AR	03.09.2012	Arrêté royal modifiant les arrêtés royaux du 2 janvier 1991 relatif à l'octroi d'allocations d'interruption et du 12 août 1991 relatif à l'octroi d'allocations d'interruption aux membres du personnel de l'enseignement et des centres psycho-médico-sociaux	12.09.2012	01.09.2012
AR	06.09.2012	Arrêté royal modifiant les articles 53, 56, 58, 70, 133 et 151 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	19.09.2012	01.11.2012
AR	20.09.2012	Arrêté royal portant exécution du Chapitre 2 du Titre 4 de la loi-programme du 22 juin 2012	04.10.2012	01.10.2012
AR	20.09.2012	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise	04.10.2012	14.10.2012
AR	20.09.2012	Arrêté royal modifiant certains arrêtés royaux relatifs aux régimes d'interruption de carrière professionnelle et au crédit-temps concernant la renonciation à la récupération des allocations d'interruption	04.10.2012	04.10.2012
AR	10.10.2012	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 10 août 1998 instaurant un droit à l'interruption de carrière pour l'assistance ou l'octroi de soins à un membre du ménage ou de la famille gravement malade	22.10.2012	01.11.2012
AR	24.10.2012	Arrêté royal modifiant les articles 38 et 114 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	31.10.2012	01.11.2012
AR	10.11.2012	Arrêté royal modifiant les articles 59 bis et 89 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et modifiant l'article 10 de l'arrêté royal du 4 juillet 2004 portant modification de la réglementation du chômage à l'égard des chômeurs complets qui doivent rechercher activement un emploi	22.11.2012	01.01.2013
AR	14.12.2012	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services	24.12.2012	24.12.2012 excepté art. 4 et 5

2.3

L'ONEM est partenaire d'une politique de l'emploi active et inclusive



54

2.3.1 Les organismes de paiement

Il y a quatre organismes de paiement. Les syndicats qui sont la FGTB, la CSC et la CGSLB, ont chacun leur organisme de paiement. En outre, il y a également la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (la CAPAC). Le chômeur introduit sa demande d'allocations auprès de l'organisme de paiement de son choix. L'organisme de paiement conseille gratuitement le chômeur, lui fournit toutes informations utiles concernant ses droits et ses devoirs et tient à sa disposition les documents nécessaires à sa demande. L'organisme de paiement constitue un dossier et l'introduit auprès de l'ONEM. Si le dossier est complet, l'ONEM examine si les conditions d'admissibilité et d'octroi sont remplies et délivre une autorisation de paiement. L'organisme de paiement communique le contenu de cette décision positive au chômeur. L'ONEM avance tous les mois aux organismes de paiement les moyens financiers qui leur permettent de payer les chômeurs. Le service Vérification de l'ONEM vérifie ensuite si les paiements effectués par les organismes de paiement sont réglementairement justifiés.

2.3.2 Les organismes régionaux

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

2.3.3 *Les communes*

Les communes jouent, elles aussi, un rôle dans la politique de l'emploi et de l'assurance-chômage. Chaque commune belge dispose ainsi de son agence locale pour l'emploi (ALE).

La tâche de l'ALE consiste à procurer à certaines catégories de chômeurs des activités non rencontrées dans le circuit de travail régulier. Un certain nombre d'ALE ont également des activités titres-services. Dans les communes flamandes, il existe des "werkwinkels" (boutiques pour l'emploi) qui ont pour objectif d'offrir au citoyen des informations et des services en matière d'emploi, et ce dans un endroit unique et proche de son domicile.

Des initiatives de guichet unique en matière d'emploi ont également été développées en Région wallonne et en Région de Bruxelles-Capitale.

2.3.4 *Les autres institutions de la Sécurité sociale*

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

2.3.5 *CPAS*

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

Les chômeurs qui connaissent des problèmes financiers à cause d'un retard dans le traitement de leur demande d'allocations de chômage, peuvent solliciter auprès du CPAS une avance sur leurs allocations de chômage. Afin de réduire sensiblement le nombre d'avances octroyées par les CPAS, il existe une procédure de communication d'informations relatives

aux personnes étant dans une situation financière difficile entre les bureaux du chômage, les organismes de paiement et les CPAS. Chaque année, chaque CPAS est en outre invité à au moins une réunion d'information au bureau du chômage compétent afin de participer à la recherche de solutions aux problèmes éventuels sur le plan de la collaboration mutuelle.

2.3.6 *Le Médiateur fédéral*

Le nombre de nouveaux dossiers introduits par le Médiateur fédéral auprès de l'ONEM a augmenté par rapport à 2011: 140 dossiers en 2012 contre 108 dossiers en 2011.

Tableau 2.3.I

Litiges / Récupérations	44
Admissibilité	43
Disponibilité	5
Interruption de carrière - Crédit-temps	16
Accueil des visiteurs et accueil téléphonique	4
Dispenses	5
Cartes Activa	6
Titres-services	2
Chômage temporaire	7
Divers	8
Total	140

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

Le Médiateur a évalué le comportement de l'ONEM dans 88 dossiers: il a jugé que la plainte était fondée dans 12 cas (avec correction obtenue), non fondée dans 43 cas, sans objet dans 4 cas, que la médiation était réussie dans 28 cas et que le principe de la gestion rigoureuse n'avait pas été respecté dans 1 cas, et ce, en raison d'une erreur matérielle.

2.3.7

Les contacts internationaux

En 2011, l'ONEM a créé son "réseau international" dont l'objectif est de formaliser et de structurer les collaborations déjà existantes, ainsi que de renforcer et de promouvoir à l'avenir les activités internationales de l'ONEM. L'ONEM peut améliorer son propre fonctionnement en détectant et en reprenant éventuellement des bonnes pratiques d'administrations similaires à l'étranger.

L'ONEM collabore de manière structurelle avec les services du chômage des pays voisins. Les services de différents pays participent à l'établissement de formulaires européens dans le cadre de l'exécution des mesures relatives aux travailleurs qui travaillent dans un autre pays européen. À noter également que l'ONEM collabore avec les institutions d'autres pays afin de détecter des cas de fraude transfrontalière ou l'éventuel cumul illicite d'une allocation belge avec une allocation étrangère. Des accords sont également conclus en ce qui concerne la récupération d'allocations versées indûment.

Il s'agit là de deux exemples de collaboration structurelle, mais il existe également des formes de collaboration plus ponctuelles. L'ONEM a même accueilli des délégations étrangères de Turquie et de Taïwan à l'Administration centrale. A l'inverse, des collaborateurs de l'ONEM se sont également rendus à l'étranger pour faire du benchmarking (aux Pays-Bas et en Autriche notamment). L'ONEM a également fait profiter d'autres services de son expertise lors de rencontres internationales. L'Administrateur général de l'ONEM a été invité à participer activement à la "High level international conference" sur le chômage des jeunes qui s'est aussi tenue à Moscou et lors de la Journée de rencontres européennes des services à la personne qui s'est tenue à Bruxelles, un représentant de l'ONEM a fourni un texte et des explications concernant les titres-services. Enfin, l'ONEM a participé à une étude internationale organisée par l'Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne, laquelle portait sur les chômeurs qui s'établissent comme indépendant.

56

En 2012, l'ONEM et les Pays-Bas ont, à l'initiative du Secrétariat général du Benelux, collaboré à l'élaboration d'un site portail "Point de départ travail frontalier".

Un autre exemple est celui de la participation active aux activités de l'Association internationale de la sécurité sociale (AISS). L'Administrateur général de l'ONEM assure la présidence de la Commission technique "Politiques de l'emploi et de l'assurance-chômage" de l'AISS. En 2012, l'ONEM a participé à l'élaboration de directives sur la qualité du service, ainsi qu'à la rédaction d'un rapport et d'un exposé sur "L'intervention rapide dans la lutte contre le chômage". Cela s'est déroulé lors d'un séminaire international à Moscou qui avait pour sujet "Prévention - Soutenir l'emploi et l'activité".

2.3.8

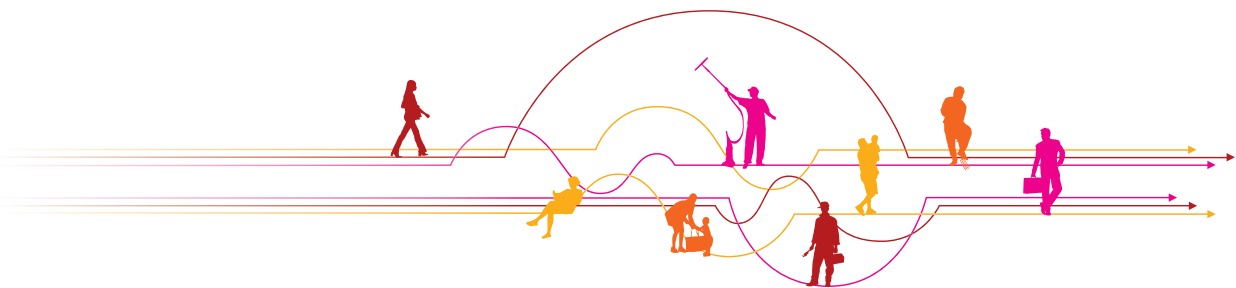
Autres partenaires

L'ONEM collabore également de manière structurelle avec d'autres institutions, par exemple l'Administration des Domaines du SPF Finances. Lorsqu'une personne a perçu des allocations de l'ONEM et qu'il s'avère ensuite qu'elle n'y avait pas droit, elle est tenue de rembourser ces mêmes allocations. Dans un premier temps, l'ONEM tente de récupérer lui-même les allocations perçues indûment. S'il n'y parvient pas, l'Administration des Domaines du SPF Finances prend alors le relais, laquelle a plus de pouvoir que l'ONEM en la matière.



2.4

L'ONEM est un point de référence en matière de bonne gestion et d'orientation client



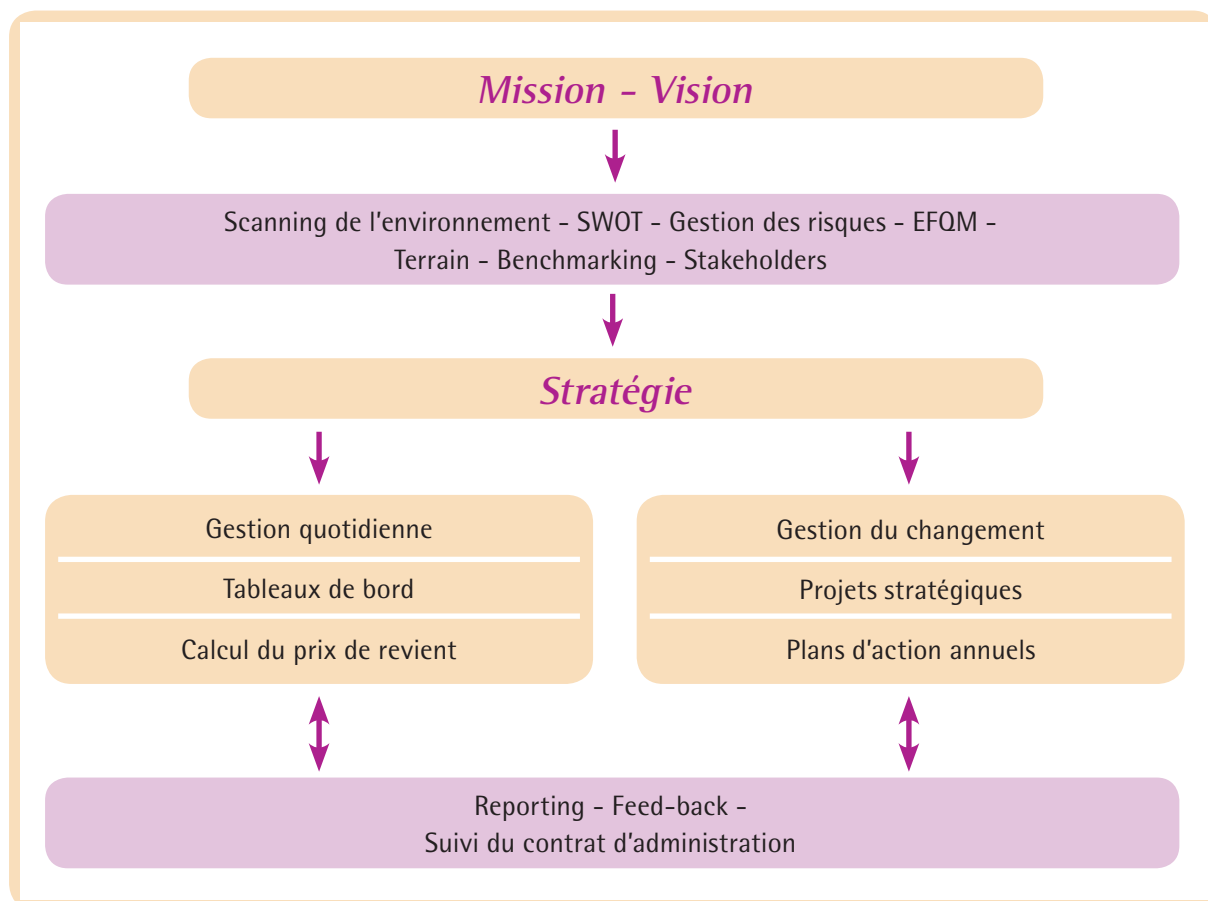
L'ONEM souhaite obtenir d'excellents résultats lors de la réalisation de ses missions et utilise, pour ce faire, des instruments de gestion et des méthodes de management appropriés (comme les tableaux de bord, EFQM, etc.). L'ONEM investit en outre dans des projets de changement en vue de soutenir les collaborateurs de manière optimale dans l'exécution de leur travail, d'améliorer ses services et de mettre en œuvre des innovations.

2.4.1

Le modèle de gestion et la vision 2020

L'ONEM dispose d'un modèle de gestion intégrée décrivant la façon de diriger et de suivre aussi bien les activités principales quotidiennes que les projets de changement. L'ensemble des instruments de gestion appliqués par l'ONEM sont également repris dans ce modèle. Au sein du 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:

Tableau 2.4.1
Le modèle de gestion intégrée



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

L'ONEM veut:

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

2.4.2

L'exécution du contrat d'administration en 2012

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. L'arrêté royal portant approbation du troisième contrat d'administration pour la période 2010-2012 a été publié le 21 mai 2010 au Moniteur belge. Dans ce contrat d'administration, l'ONEM contracte 97 engagements. Chaque année, l'ONEM établit un plan d'administration détaillant la manière dont l'institution exécutera à court terme les engagements inscrits dans le contrat d'administration. Il se concentre sur les actions et projets entrepris par l'ONEM pour atteindre les objectifs, sur les indicateurs qu'utilise l'institution pour mesurer les résultats et sur les moyens mis en œuvre par l'ONEM. Le plan d'administration est chaque année soumis pour concertation au Comité intermédiaire de concertation. Un rapport de suivi portant sur l'exécution du contrat d'administration est établi trimestriellement et à la fin de chaque année.

2.4.2.1

Les résultats globaux 2012

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 à nouveau permis de réaliser, à deux petites exceptions près, tous les engagements (97 au total).

Quelques projets d'amélioration ont accusé du retard. Le projet pour la demande électronique de l'interruption de carrière a subi du retard en raison des nombreuses modifications réglementaires en la matière. Le projet EESSI sur l'échange international de données relatives à la Sécurité sociale a eu du retard à la suite de grands problèmes techniques avec l'application informatique fournie. La Commission européenne a décidé en mai 2012 d'incorporer une période de réflexion. Lors de cette période, l'infrastructure sera améliorée.

2.4.2.2

Les indices de charges et de complexité

L'ONEM assure le suivi des charges administratives des procédures à appliquer aussi bien pour les employeurs que pour les assurés sociaux (art. 68 du contrat d'administration). L'objectif de l'ONEM est de limiter autant que possible ces charges administratives pour le public. L'indice de complexité permet de faire le suivi du degré de difficulté de la réglementation à appliquer par l'ONEM.

La charge administrative pour les employeurs a diminué en 10 ans. L'indice s'élevait à 67,16 en 2012 par rapport à 100 en 2003. La charge administrative concernant les assurés sociaux a également baissé. En 2012, l'indice était de 96,68 par rapport à 100 en 2005.

L'ONEM s'engage également à calculer un indice de complexité pour les activités "Admissibilité", "Interruption de carrière/Crédit-temps" et "Vérification". L'indice pour l'Admissibilité est passé de 100 en 2003 à 124,39. Pour l'activité Interruption de carrière, l'indice était de 118,17 et pour la Vérification, 76,25.

2.4.3 *La stratégie 2012-2014*

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

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

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

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

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

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

Ces 4 objectifs stratégiques 2012-2014 ont été développés dans un plan opérationnel par étapes composé de 9 projets, 5 études et 29 actions stratégiques.

2.4.3.1

Soutenir les transitions sur le marché du travail

L'ONEM souhaite contribuer au soutien des transitions sur le marché du travail. Les formalités administratives doivent être aussi simples que possible. Les procédures internes doivent se dérouler de manière efficiente afin de pouvoir travailler rapidement tout en étant orienté vers le client. En outre, l'ONEM est bien placé pour formuler des propositions d'adaptation si la réglementation rendait certaines transitions difficiles. En vue de réaliser cet objectif, plusieurs initiatives d'amélioration ont été mises en œuvre en 2012, dont:

- *Automatisation du calcul Admissibilité*

Une application informatique a été développée dans le cadre de ce projet permettant de calculer en partie automatiquement le droit aux allocations de chômage. L'ONEM vise ainsi un traitement de dossiers le plus rapide et correct que possible, malgré la complexité grandissante de la réglementation. Le projet est entièrement opérationnel depuis septembre 2012.

- *BPR ICT FFE*

Le FFE se charge d'indemniser les travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises. Pour les clients externes, ce projet pluriannuel entraînera une simplification administrative par le biais de l'élargissement des applications e-government.

- *E-LO+*

Ce projet doit permettre d'introduire par voie électronique des demandes de crédit-temps et de congés thématiques (congé parental, congé pour soins palliatifs, etc.) via le portail de la Sécurité sociale. En raison des importantes modifications réglementaires effectuées en 2012, ce projet a accusé un certain retard et l'accent a été mis sur les congés thématiques. En 2013, l'effort portera sur les demandes de crédit-temps.

- *Action Multichannel*

En 2012, un groupe de travail a élaboré un certain nombre de propositions visant à moderniser et à faciliter la communication avec les clients à l'ONEM par le biais de différents canaux. Un système de "one click mailing" sera ainsi instauré en 2013 pour permettre aux collaborateurs de fournir facilement des réponses standard aux FAQ qui sont posées par e-mail. Ce système sera associé à l'utilisation de l'e-box, une boîte mail sécurisée pour les assurés sociaux.

- *Etude Demande d'allocations électronique*

Une étude de faisabilité a été réalisée en 2012 afin d'examiner si des demandes d'allocations pouvaient être effectuées de manière électronique. L'introduction concrète de la demande d'allocations électronique dépendra de l'accord des organismes de paiement. Cette amélioration est également étroitement liée à la modernisation de la carte de contrôle C3.

- *Etude Modernisation C3*

L'ONEM souhaite offrir une alternative électronique pour l'utilisation de la carte de contrôle C3 papier que le chômeur doit introduire chaque mois pour pouvoir obtenir une allocation.

- *Action Simplification des formulaires et des feuilles info*

Pour inciter les chômeurs à introduire leur demande d'allocations à temps et correctement, les formulaires et les feuilles info existants ont été remaniés et simplifiés.

- *Action "Indicateurs transitions"*

Un groupe de travail a défini des indicateurs en 2012 qui révèlent la manière dont l'ONEM soutient les transitions et la réinsertion sur le marché du travail. Sur la base de cette analyse, on sélectionnera les indicateurs les plus pertinents et on pourra formuler des propositions pour des indicateurs complémentaires et des normes y afférentes.



2.4.3.2

Développer des partenariats

Afin de mener une politique efficace en matière d'emploi, une collaboration cohérente avec les autres organismes compétents est nécessaire. L'ONEM souhaite développer des synergies et des partenariats structurés, certainement dans le cadre des nouveaux transferts de compétences aux régions. Avec ses partenaires, il doit veiller à faciliter l'insertion / la réinsertion sur le marché de l'emploi. En vue de réaliser cet objectif, un certain nombre d'objectifs opérationnels sont poursuivis et plusieurs initiatives d'amélioration sont mises en œuvre. En voici une sélection ...

- *Etude Stratégie partenaires*

L'ONEM souhaite examiner et analyser les stratégies des principaux partenaires, de sorte qu'à l'avenir, elles pourront systématiquement être prises en compte lors de la définition de la stratégie ONEM. En 2012, les administrateurs généraux des services régionaux de l'emploi et de la formation professionnelle (VDAB, ACTIRIS, FOREM, Bruxelles Formation, ADG) ont été invités à une présentation des nouvelles vision, mission et stratégie de l'ONEM. L'ONEM a, à son tour, été invité à mieux se familiariser avec les particularités régionales et leur approche stratégique. A l'avenir, cela améliorera davantage la collaboration.

- *Réaliser de manière constructive les transferts de compétences aux régions*

Des groupes de travail techniques ont été créés avec des représentants des services régionaux pour préparer les transferts de compétences à propos de quatre thèmes:

- le chômage volontaire et l'activation du comportement de recherche d'emploi (Dispo);
- les mesures d'activation;
- les dispenses;
- les ALE et les titres-services.

En outre, l'ONEM a transmis aux collègues des services régionaux de l'emploi toute la documentation utile relative à ces matières, a donné des formations et a accueilli des stagiaires.



2.4.3.3

Soutenir le travail régulier et sauvegarder le système

Pour sauvegarder à l'avenir notre sécurité sociale, il convient de continuer à investir dans la lutte contre les abus et la fraude sociale. C'est l'une des missions de base de l'ONEM et aussi une priorité importante du Gouvernement fédéral. Afin d'éviter la fraude en matière d'allocations, les abus dans le système des titres-services, le travail au noir, etc., l'ONEM fait toujours plus de prévention. On utilise de plus en plus des banques de données pour détecter des abus plus efficacement. On travaille par ailleurs de manière constructive avec les autres services d'inspection pour lutter contre la fraude sociale. En vue de réaliser cet objectif, un certain nombre d'objectifs opérationnels sont poursuivis et plusieurs initiatives d'amélioration sont mises en œuvre.

- *Projet Datamining*

Des données provenant de différentes applications internes et externes sont croisées et des méthodes statistiques sont appliquées en vue de détecter automatiquement des liens existants. Les premières applications concernent le contrôle relatif à la situation familiale, aux titres-services et au chômage temporaire.

- *Poursuivre la mise en œuvre des plans opérationnels de la Politique générale de contrôle*

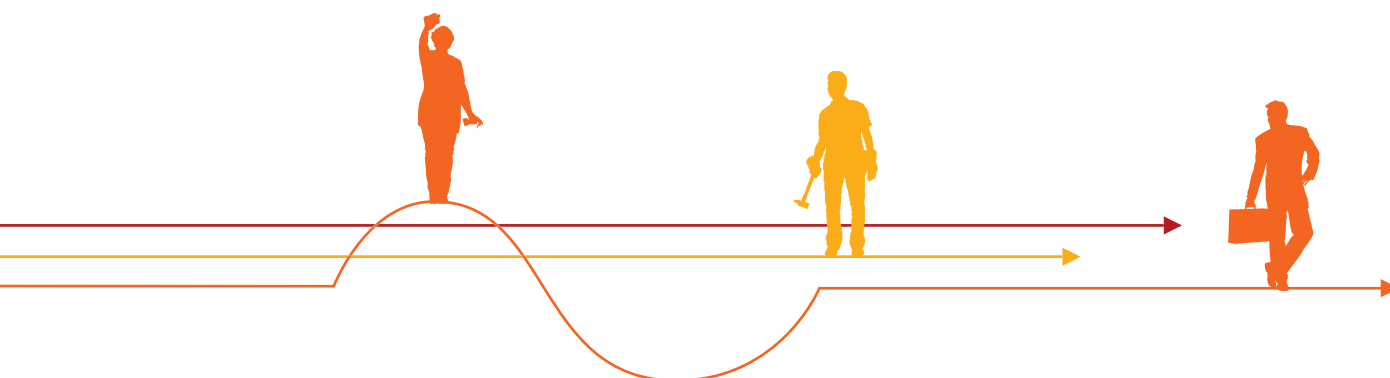
En 2012, les services de contrôle ont travaillé sur quatre plans opérationnels: Chômage temporaire, Titres-services, Déclaration situation familiale et Grands événements. Un plan opérationnel a été lancé à la fin de l'année 2012 dans le cadre de la lutte contre la fraude transfrontalière.

- *Mieux vérifier et suivre les données déclarées par le chômeur*

Le projet Regis vise une utilisation optimale des banques de données pour le contrôle de la situation familiale, des coordonnées et de la nationalité renseignées par les chômeurs. Depuis 2012, des contrôles a priori sont menés plus systématiquement dans les bureaux du chômage lors du traitement de demandes d'allocations de chômage, et ce, en comparant les données à celles du Registre national, par exemple.

- *Renforcer le rôle des directions chargées de la réglementation lors de la détection préalable et du contrôle ultérieur de fraude*

La direction Réglementation chômage et contentieux souhaite instaurer un test en matière d'"usage impropre" lors de la rédaction d'une nouvelle législation. En outre, une liste sera créée reprenant les mécanismes dans la réglementation existante qui sont susceptibles de mener à un "usage impropre". Les responsables politiques et le Service central de contrôle en seront informés.



2.4.3.4

Investissement dans le développement des collaborateurs

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

- *Développer et offrir un accompagnement de carrière pour les collaborateurs ONEM*

Depuis fin 2012, tous les collaborateurs peuvent faire une demande d'accompagnement de carrière en ligne auprès de la direction HRM (ou à la demande du directeur). Par le biais d'entretiens avec un coach carrière, les collaborateurs peuvent être réorientés ou coachés en vue d'évoluer vers une autre fonction.

- *Informatiser et intégrer les instruments existants en matière d'apprentissage et de développement*

L'objectif du projet eL&D est la création d'une plate-forme informatique pour la gestion intégrée du processus d'apprentissage sous tous ces aspects: organisation et suivi de formations classiques, e-learning, etc. Ce projet a dû être freiné en raison de restrictions budgétaires.

- *Introduire progressivement différentes formes de télétravail à l'ONEM*

En 2012, le télétravail a été testé dans les bureaux du chômage de Mons et de Louvain, ainsi que dans la direction générale Personnel, Organisation et Communication. En 2013, on passera à la mise en production officielle du télétravail pour le groupe-test ainsi qu'à son élargissement en intégrant progressivement de nouveaux BC et de nouvelles directions dans le télétravail, et ce, en tenant compte des possibilités budgétaires.

- *Développer des formes de coopération avec les autres institutions de sécurité sociale en matière de ressources humaines*

Un groupe de travail du Collège des Institutions publiques de Sécurité sociale a préparé la mise en œuvre d'un plan opérationnel permettant d'instaurer davantage de synergies et une plus grande collaboration entre les institutions en matière de ressources humaines. La collaboration et la professionnalisation plus efficaces au niveau des ressources humaines sont inscrites dans les engagements communs du nouveau contrat d'administration 2013-2015.

- *Promouvoir l' "empowerment" chez les collaborateurs ONEM*

En mars 2012, l'ONEM a mené une enquête afin d'examiner dans quelle mesure les collaborateurs se sentent impliqués et motivés par leur travail. Sur la base des résultats, un plan d'action a été élaboré pour faire participer davantage les collaborateurs et leur donner plus de responsabilités.

- *Optimaliser la politique en matière de talents et de compétences*

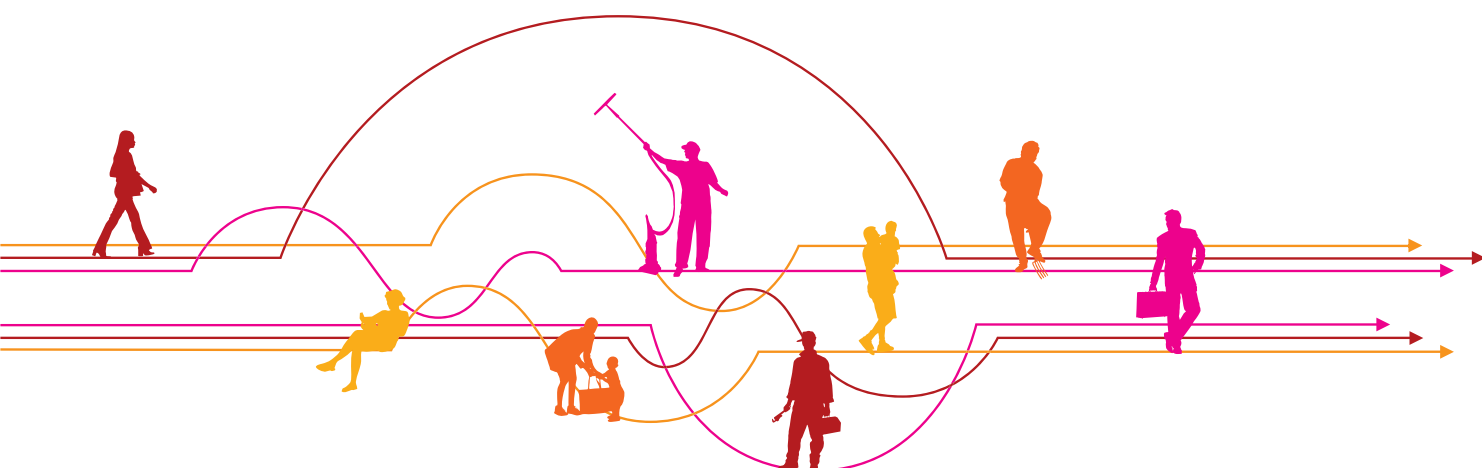
En 2012, le cadastre des compétences existant a été actualisé et davantage informatisé. En outre, les dirigeants ont été sensibilisés à l'utilisation de ce cadastre comme outil de gestion.

- *Obtenir le label de qualité « Investors in People » destiné aux employeurs*

Le label "Investors in People" est une reconnaissance pour les organisations qui réussissent à établir efficacement un lien entre d'une part, les investissements dans le développement de personnes et d'autre part, les objectifs de l'Organisation. A l'été 2012, une mesure de référence a été effectuée qui sert de base pour un plan d'action.

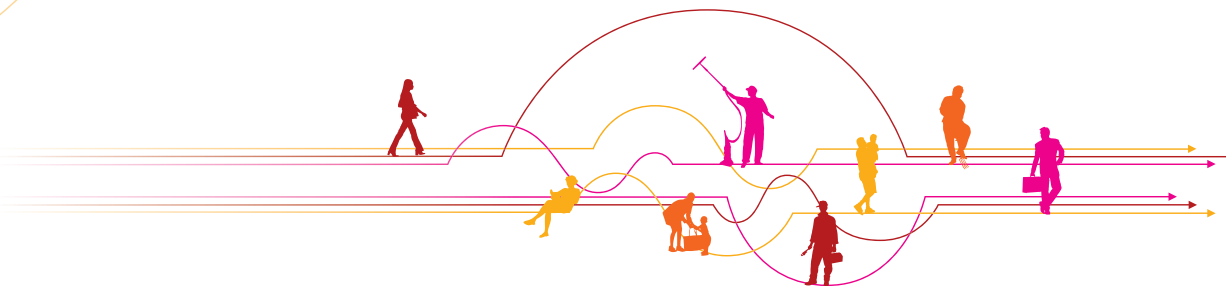
3

Les activités de l'ONEM



3.1

Les activités des services Admissibilité



3.1.1 *Procédure*

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

Un dossier chômage contient des documents papier (p. ex.: demande d'allocations signée par le travailleur) ainsi 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

3.1.2.1 Nombre de dossiers

En 2012, les services Admissibilité ont reçu 2 356 832 dossiers, soit une augmentation de 5,18 % par rapport à 2011 (2 240 707 dossiers). Cette augmentation est aussi due à la nouvelle réglementation relative à la dégressivité des allocations de chômage qui a également pour conséquence que l'ONEM doit calculer le passé professionnel d'un nombre plus important de chômeurs.

Ces 2 356 832 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 du ménage.

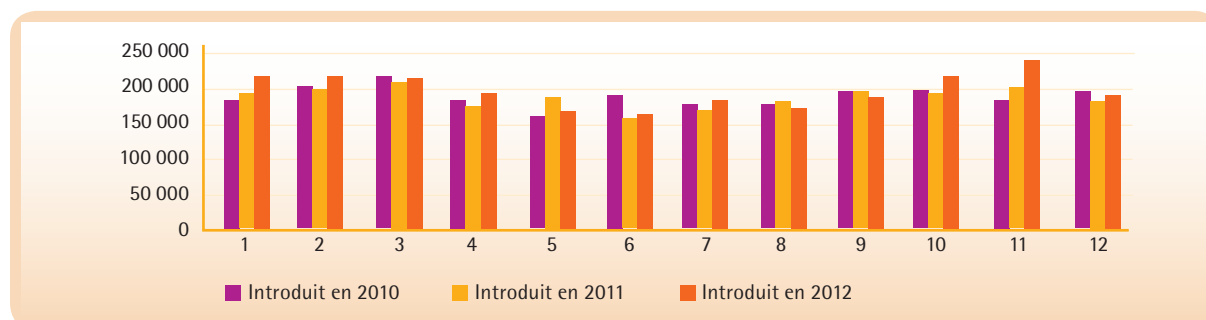
Le tableau qui suit donne un aperçu des différents types de dossiers introduits.

Tableau 3.1.I
Composition en pourcentage par type de dossiers introduits en 2012

Type	2012
Transferts (d'organisme de paiement, de bureau du chômage)	5,39 %
Chômage avec complément d'entreprise	2,15 %
Déclarations de modifications (composition du ménage, adresse, mode de paiement, ...)	10,17 %
Passé professionnel (incidence sur le montant de l'allocation de certains chômeurs)	12,87 %
Catégories particulières (ports, pêche en mer, travail frontalier, diamant, formation professionnelle, activation, ...)	14,37 %
Chômage complet (première demande après travail ou études, après interruption du chômage, ... et travail à temps partiel)	38,95 %
Chômage temporaire (manque de travail, intempéries, ... vacances jeunes et seniors, accueillant(e)s d'enfants)	16,10 %
Total	100,00 %

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

Graphique 3.1.I



3.1.2.2 *Délai de traitement*

Le paiement rapide des chômeurs est un des objectifs de base de l'ONEM. Cela permet d'éviter que des chômeurs ne 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 le service Admissibilité traite les dossiers dans un délai d'un mois. En 2012, le délai de traitement était en moyenne de 14 jours calendrier, contre 13 jours en 2011.

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'allocation. 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 2.2.5 relatif à la collaboration avec les CPAS).



3.1.2.3

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 2011, pour passer de 8,6 % à 8,2 %. Cela signifie qu'en 2012, 183 436 dossiers ont été traités deux fois, contre 192 389 dossiers en 2011.

Malgré la légère baisse, le pourcentage de renvoi des dossiers avec une première demande d'allocations reste élevé: 19,30 % de ces dossiers ont dû être renvoyés parce qu'ils étaient incomplets contre 20,59 % en 2011. Cela est également la conséquence de la complexité de la réglementation et de l'augmentation du nombre de données à introduire et à vérifier.

Afin de réduire le nombre de renvois, l'ONEM a responsabilisé les organismes de paiement privés. Un faible pourcentage de renvois à la section locale d'un organisme de paiement privé entraîne l'octroi d'un bonus financier, en application de l'article 168 bis 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.

3.1.2.4

Exactitude des dossiers traités

L'application correcte de la réglementation par le service Admissibilité est vérifiée selon les principes du Statistical Process Control. Le traitement correct de dossiers traités, sélectionnés au hasard, est mesuré au moyen de 10 éléments différents. Il ressort de ce contrôle SPC qu'en 2012, les 30 bureaux du chômage ont en moyenne traité tout à fait correctement 96,30 % des dossiers.

3.1.2.5

Décisions de non-octroi d'allocations

Les tableaux 3.1.II, 3.1.III et 3.1.IV indiquent, pour 2011 et 2012, 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 2 356 832 dossiers, des allocations n'ont pas été octroyées dans 72 863 cas (3,09 %).

Tableau 3.1.II
Décisions 2011

	Nombre total de cas
1. Non-admission (travail/études insuffisants)	18 864
2. Non-admission à la suite de l'introduction d'un dossier incomplet ou à l'introduction tardive d'un dossier	11 308
3. Limitation du droit de travailleurs à temps partiel	3 489
4. Non-indemnisation	37 387
5. Total	71 048

Tableau 3.1.III
Décisions 2012

	Nombre total de cas
1. Non-admission (travail/études insuffisants)	18 639
2. Non-admission à la suite de l'introduction d'un dossier incomplet ou à l'introduction tardive d'un dossier	11 607
3. Limitation du droit de travailleurs à temps partiel	3 201
4. Non-indemnisation	39 416
5. Total	72 863

Tableau 3.1.IV
Décisions 2011-2012

	Nombre total de cas
1. Non-admission (travail/études insuffisants)	- 225
2. Non-admission à la suite de l'introduction d'un dossier incomplet ou à l'introduction tardive d'un dossier	299
3. Limitation du droit de travailleurs à temps partiel	- 288
4. Non-indemnisation	2 029
5. Total	1 815

3.1.2.6

Commentaires par rapport aux tableaux précités

Groupe 1 (travail/études insuffisants)

Le nombre de décisions de non-admission en raison d'un nombre insuffisant de journées de travail ou parce que les conditions imposées aux jeunes sortant des études n'étaient pas remplies, a baissé de 1,19 % par rapport à 2011.

Groupe 2 (dossier incomplet/introduit tardivement)

Le nombre de décisions de non-admission ou d'admission différée parce que le dossier était incomplet ou introduit tardivement a augmenté de 2,64 % par rapport à 2011.

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. Le nombre de cas dans ce groupe a baissé de 8,25 % par rapport à 2011.

Groupe 4 (non-indemnisation – autres motifs)

Appartiennent à ce groupe de décisions:

1. non-octroi d'allocations parce que le chômeur dispose encore d'un revenu et parce que les conditions de cumul ne sont pas remplies (7 473 cas: soit une diminution de 6,96 % par rapport à 2011);
2. 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 (11 367 cas: soit une augmentation de 2,68 % par rapport à 2011);

3. non-octroi d'allocations en raison des conditions d'âge et de l'interdiction de cumul avec une pension (11 137 cas: soit une augmentation de 14,05 % par rapport à 2011);

4. non-octroi d'allocations pour indisponibilité pour le marché de l'emploi (7 286 cas: soit une augmentation de 8,00 % par rapport à 2011).

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. non-octroi d'allocations en raison d'un séjour à l'étranger, d'études de plein exercice, d'emprisonnement ou parce que les conditions en matière de travail à domicile ne sont pas remplies (1 399 cas: soit une augmentation de 52,23 % par rapport à 2011);

6. non-octroi d'allocations à la suite de l'incapacité au travail au sens de la législation relative à l'assurance-maladie invalidité obligatoire (754 cas: soit une diminution de 11,81 % par rapport à 2011).

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.

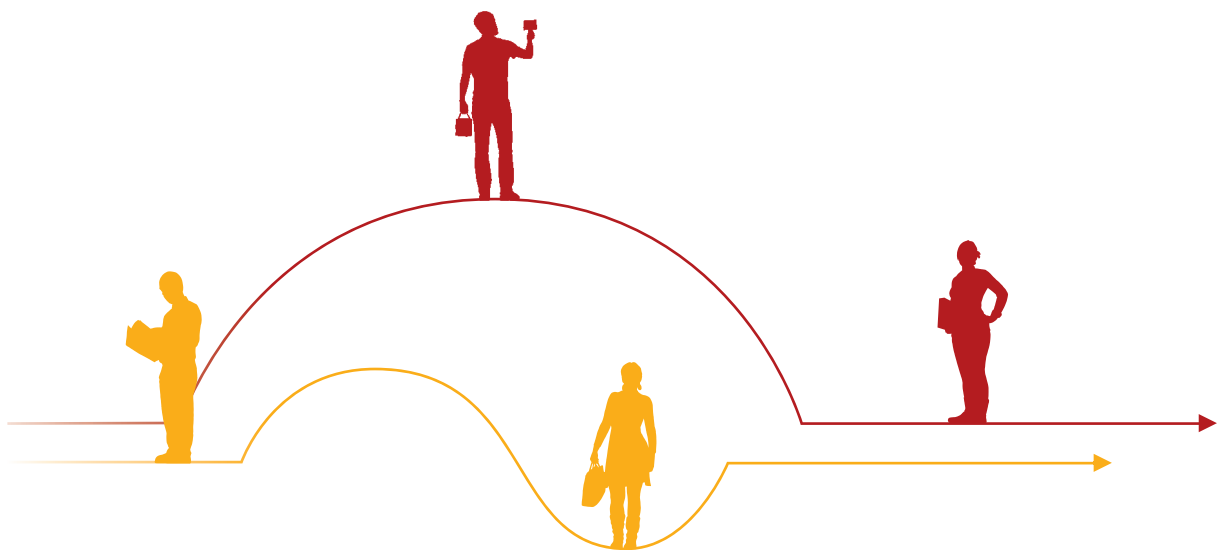
Les chômeurs qui ont introduit un dossier de demande de pension sur lequel les services compétents n'ont pas encore statué, peuvent également, le cas échéant, continuer à bénéficier d'allocations de chômage dans l'attente de la décision.

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 2012, le nombre de dossiers avec récupération s'élevait à 12 950 (contre 12 421 en 2011, 10 862 en 2010 et 10 269 en 2009). Le montant à recouvrer s'élevait à 37,436 millions EUR (contre 48,211 millions EUR en 2011, 32,161 millions EUR en 2010 et 28,458 millions EUR en 2009).

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

Fin 2012, les bureaux du chômage avaient 20 538 dossiers de paiement pour lesquels il fallait vérifier s'il y avait lieu de récupérer partiellement ou intégralement les allocations (contre 19 302 fin 2011, 19 653 fin 2010 et 18 811 fin 2009).



3.1.4

Complexité de la réglementation et conséquences pour les services Admissibilité

La réglementation chômage est devenue beaucoup plus complexe en 2012.

Cela est dû en premier lieu à l'introduction d'un nouveau régime de "dégressivité renforcée" des allocations de chômage. Concrètement, cela signifie que les allocations d'un chômeur complet augmentent dans une première période de 3 mois mais diminuent ensuite plus vite que par le passé. Le montant minimal des allocations reste toutefois inchangé.

Par le passé, les cohabitants ayant charge de famille et les isolés connaissaient au maximum trois phases d'indemnisation (dégressives) et les cohabitants au maximum quatre. A partir du 1^{er} novembre 2012, il y a au maximum dix phases d'indemnisation. Le déroulement de ces périodes dépend en premier lieu du passé professionnel. Auparavant, c'était uniquement le cas pour les cohabitants. Les allocations des autres catégories familiales dépendaient beaucoup moins du passé professionnel ou n'en dépendaient pas du tout. La dégressivité des périodes peut être arrêtée temporairement ou définitivement, par exemple parce que le travailleur suit une formation déterminée, prouve un passé professionnel déterminé, présente une inaptitude au travail suffisante, ... En outre, un certain nombre de mesures transitoires complexes ont été introduites pour permettre le passage progressif de l'ancien au nouveau régime.

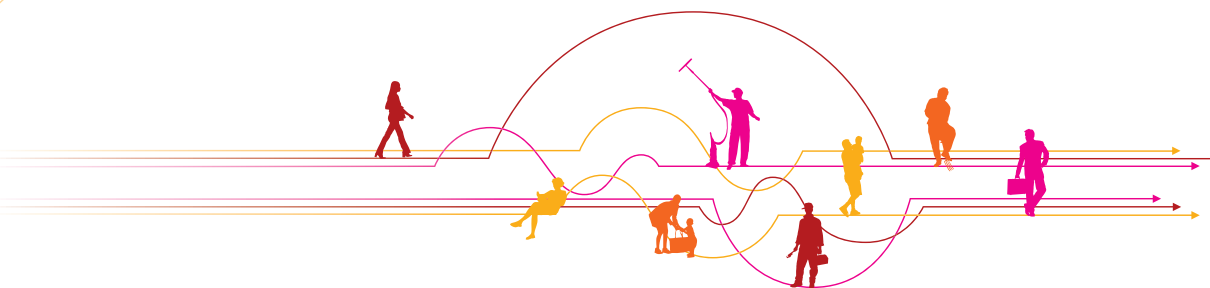
En outre, les conditions d'admission aux allocations de chômage ont été assouplies (la période de référence dans laquelle un nombre suffisant de jours de travail doit être démontré a été prolongée et le travail dans un programme de remise au travail est à présent toujours pris en compte). De même, il est maintenant plus facile pour le chômeur de percevoir à nouveau des allocations plus élevées après une occupation (la période de référence dans laquelle une reprise du travail suffisante doit être démontrée a été prolongée). Ces mesures permettent que les travailleurs occupés de manière irrégulière puissent (r)ouvrir plus rapidement leur droit aux allocations de chômage.

Le régime des allocations pour les jeunes sortant des études a également été radicalement modifié. Auparavant, il était question d'allocations d'attente, dorénavant celles-ci s'appellent allocations d'insertion. La période d'inscription obligatoire comme demandeur d'emploi qui précède la demande d'allocations est prolongée et est de 12 mois pour tous. En outre, cette allocation est maintenant limitée dans le temps: après trois ans, le jeune sortant des études perd le droit à l'allocation d'insertion. Des exceptions existent pour certaines catégories familiales. La période maximale de trois ans est prolongée dans certaines situations (p. ex.: lorsque le chômeur suit une formation) et un droit supplémentaire peut être à nouveau octroyé après chaque occupation suffisante.

Cela signifie que les services Admissibilité sont confrontés à une augmentation quantitative et qualitative des dossiers à traiter. Ces services doivent tenir compte d'un plus grand nombre de paramètres et devront notamment plus souvent faire un calcul complexe du passé professionnel. Pour les chômeurs qui bénéficient d'allocations d'insertion, les services devront, à l'approche de la date à laquelle le droit est limité, vérifier s'il existe des situations qui ont une incidence sur cette date. Ils verront également plus de mouvements dans le dossier d'un chômeur étant donné que certaines situations, plus nombreuses que par le passé, entraîneront une adaptation du montant auquel celui-ci pourra prétendre.

3.2

Les activités des services Vérification



3.2.1

Contrôle du paiement des allocations de chômage

76

3.2.1.1

Généralités

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

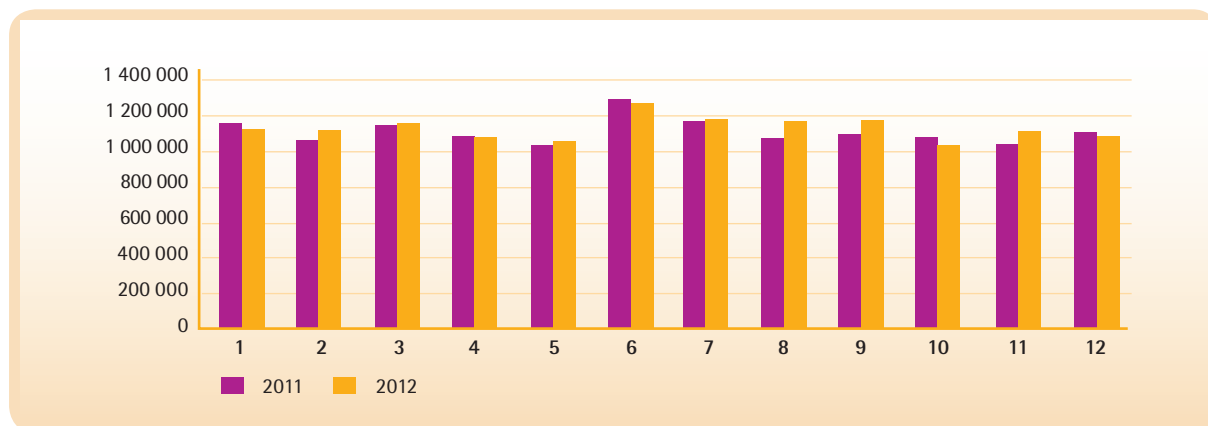
Pour déterminer le montant dû, l'organisme de paiement tient compte de la décision du bureau du chômage, des mentions apportées par le chômeur sur sa carte de contrôle (travail, maladie, ...) ainsi qu'éventuellement des déclarations de l'employeur.

Le service Vérification du bureau du chômage vérifie si l'organisme de paiement a constaté correctement le montant, a contrôlé les conditions d'octroi (inscription comme demandeur d'emploi, cumul avec une rémunération, jours de vacances ou jours fériés rémunérés, ...) 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 2012, les organismes de paiement ont introduit 13 673 693 dossiers de paiement. Par rapport à 2011 (13 604 004 dossiers de paiement), cela signifie une augmentation de 0,51 %.

3.2.1.2 Dossiers de paiement introduits

Graphique 3.2.1
Aperçu mensuel des dossiers de paiement introduits en
2011 et en 2012



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" automatique qui permet à l'organisme de paiement de rectifier des anomalies éventuelles des données de base avant d'introduire les dossiers auprès du service Vérification.

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

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

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

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

En 2012, les bureaux du chômage ont vérifié 13 739 669 dossiers de paiement, une diminution de 0,95 % par rapport à 2011 (13 870 128). Cela signifie une moyenne mensuelle de 1 144 972 dossiers de paiement.

En 2011, le pourcentage définitif d'éliminations et de rejets était respectivement de 0,10 % (8,8 millions d'euros) et 0,22 % (20,2 millions d'EUR). Les estimations faites pour 2012 indiquent également des chiffres comparables.

En 2012, le vérificateur a proposé un complément dans 334 540 cas, avec un montant total de 32 084 305,82 EUR.

En 2012, les organismes de paiement ont introduit 404 621 dossiers de paiement en réponse aux compléments proposés par le service Vérification. Cela concerne 2,96 % de tous les dossiers de paiement introduits.

Fin décembre 2012, 100 % des décisions que les services Vérification devaient notifier aux organismes de paiement à cette date, avaient effectivement été traitées (c.-à-d. les dossiers de paiement jusqu'au mois de juillet 2012 inclus). En outre, 78,1 % des dossiers de paiement du mois d'août et 15,5 % des dossiers de paiement du mois de septembre avaient déjà été vérifiés.

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

3.2.2

Contrôle du paiement des autres allocations



78

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 lorsqu'ils sont exposés à des risques particuliers.

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

Tableau 3.2.1
Evolution des dépenses au cours des cinq dernières années

Année	Dépenses (en millions d'EUR)
2008	23,27 ¹
2009	32,46 ¹
2010	38,87 ¹
2011	26,82 ²
2012	29,36 ²

¹ Dépenses définitivement approuvées par l'ONEM.

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

3.2.2.3

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

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

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

Il existe 3 montants d'indemnité compensatoire des fluctuations du taux de change qui sont liés à des plafonds de rémunération et qui dépendent du montant de la rémunération du travailleur: 189,02 EUR, 141,75 EUR et 28,36 EUR. L'indemnité compensatoire est dégressive selon le salaire du travailleur qui 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

Année	Dépenses (en millions d'EUR)
2008	1,03 ¹
2009	0,93 ¹
2010	0,81 ¹
2011	0,73 ²
2012	0,64 ²

¹ Dépenses définitivement approuvées par l'ONEM.

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

3.2.2.4

Indemnité compensatoire pour les travailleurs frontaliers occupés aux Pays-Bas

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

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

Depuis le nouveau traité fiscal avec les Pays-Bas en 2003, les travailleurs salariés aux Pays-Bas sont assujettis à l'impôt aux Pays-Bas. Ils n'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, préservent leur droit à l'indemnité.

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

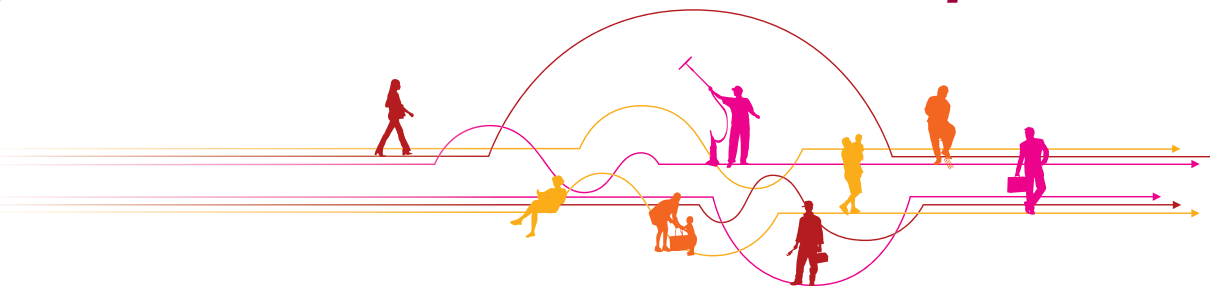
Année	Dépenses (en millions d'EUR)
2008	0,07 ¹
2009	0,06 ¹
2010	0,06 ¹
2011	0,05 ²
2012	0,05 ²

¹ Dépenses définitivement approuvées par l'ONEM.

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

3.3

Les activités des services Dispenses

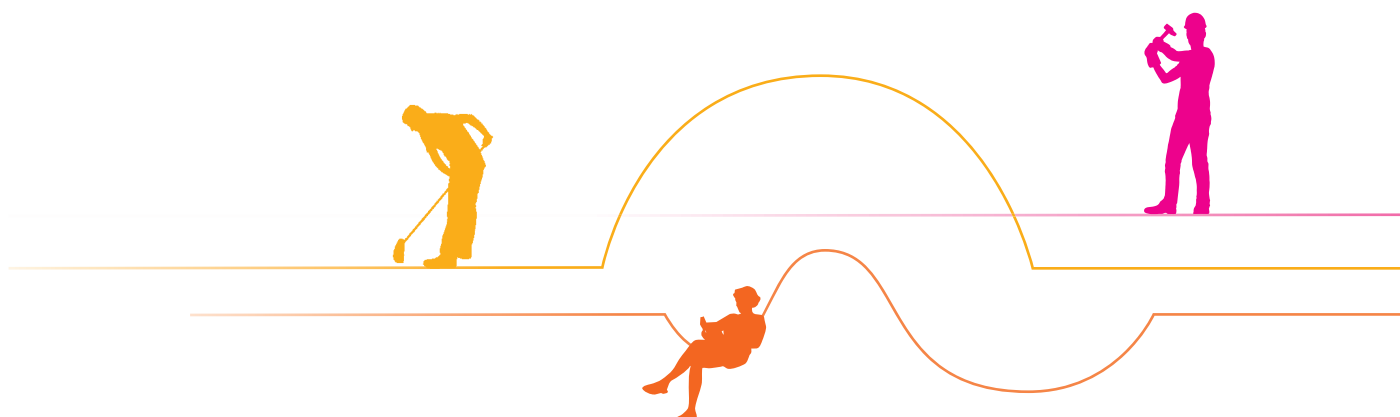


Un bénéficiaire d'allocations de chômage peut, pour différents motifs, être dispensé de l'application d'une ou plusieurs dispositions réglementaires.

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

• L'octroi de certaines dispenses requiert seulement que des conditions objectives soient remplies (âge, durée de chômage, durée du passé professionnel, ...). Le service Dispenses vérifie si ces conditions sont réunies. Il s'agit notamment de:

- la dispense pour chômeurs de 50 ans ou plus;
- la dispense pour suivre une formation professionnelle ou pour reprendre des études de plein exercice.



- D'autres dispenses exigent, outre la réalisation de conditions objectives, l'accord du directeur. Chaque demande doit donc être examinée à la lumière tant des critères réglementaires que des éléments propres au cas particulier. Il s'agit entre autres de:

- la dispense pour raisons sociales et familiales;
- la dispense pour suivre une formation autre qu'une formation professionnelle ou des études n'étant pas de plein exercice;
- la dispense pour reprendre des études de plein exercice, si la dispense est demandée par un bénéficiaire d'allocations d'insertion;
- la dispense pour se rendre à l'étranger afin d'y participer à une action humanitaire.

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

Le tableau 3.3.I précise le nombre de demandes de dispense reçues et traitées par le service pour les années 2009, 2010, 2011 et 2012.

Tableau 3.3.I

	Demandes de dispense reçues	Demandes de dispense traitées ¹
2009	141 393	142 080
2010	148 591	149 092
2011	143 321	142 785
2012	151 001	149 346

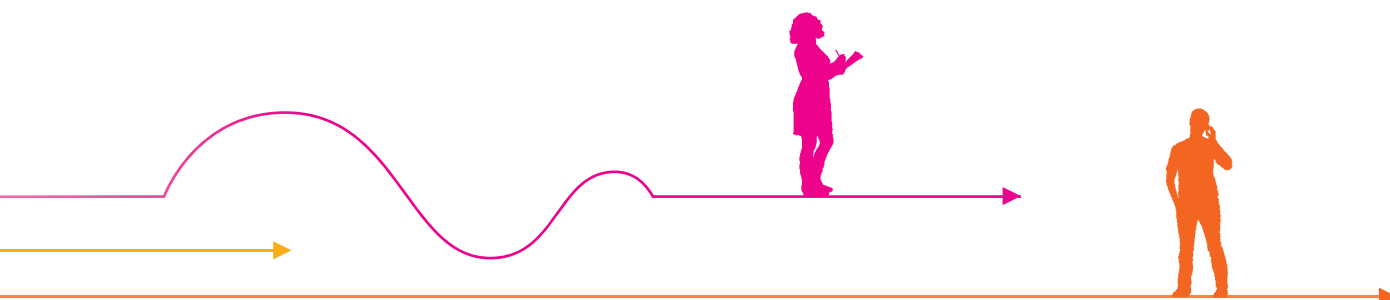
¹ Le nombre plus élevé de demandes de dispense traitées par rapport au nombre de demandes de dispense reçues s'explique par le traitement au cours d'une année donnée de demandes reçues au cours de l'année précédente.

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

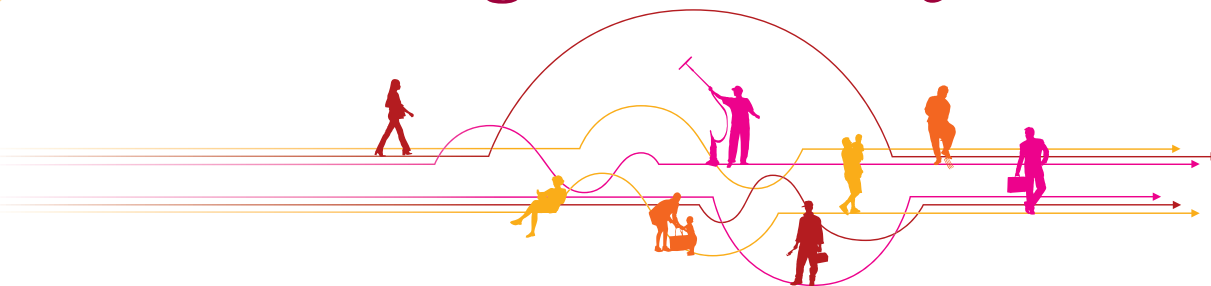
	Délai de traitement ¹
2009	7 jours
2010	7 jours
2011	7 jours
2012	7 jours

¹ Jours calendrier.



3.4

Les activités des services de Sauvegarde du système



3.4.1

Centralisation de la politique de contrôle de l'ONEM

82

3.4.1.1

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.

3.4.1.2

La réalisation de la vision et de la mission

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

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

Les objectifs fixés sont concrétisés dans des 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.

Au début de l'année 2012, les plans opérationnels de l'année précédente ont été évalués et adaptés si nécessaire par le Groupe de pilotage Contrôle. Ce groupe de pilotage se compose de directeurs, du Service Central de contrôle et des fonctionnaires dirigeants. Le groupe de pilotage se réunit régulièrement et constitue un groupe de réflexion visant à développer plus avant la stratégie de contrôle et à adapter les plans opérationnels.

3.4.2

Détection des fraudes et actions

3.4.2.1

Le Collège pour la lutte contre la fraude et le SIRS

Les priorités gouvernementales sont définies dans le cadre du plan d'action du Collège pour la lutte contre la fraude sociale et fiscale, présidé par le Secrétaire d'Etat pour la Lutte contre la fraude sociale et fiscale. A cela s'ajoutent les priorités définies de manière collégiale dans le plan d'action du Service d'Information et de Recherche Sociale (SIRS). Le SIRS assure la collaboration entre les services de contrôle de l'ONEM, de l'ONSS, de l'Inspection Sociale (IS) et du 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 en outre coordonnées et souvent menées en commun avec les autres services d'inspection.

En 2012, l'ONEM a participé à 1 250 actions qui ont été coordonnées à partir des cellules d'arrondissement.

3.4.2.2

La collaboration avec les instances judiciaires

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 (électroniques) aux instances judiciaires en vue d'une poursuite pénale lorsqu'ils constatent un délit.

En 2012, les contrôleurs sociaux et les inspecteurs sociaux de l'ONEM ont transmis 2 829 procès-verbaux à l'Auditeur du travail (2 719 en 2011). Ils ont en outre donné de nombreux avertissements écrits.

La majeure partie des procès-verbaux électroniques a été établie dans les secteurs de l'horeca (829), du commerce de détail (239) et de la construction (229).

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

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

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

3.4.2.3 *Observatoire de la fraude*

L'Observatoire de la fraude est développé au sein du Service Central de Contrôle. Il a pour objectif de détecter et d'analyser les formes de fraude déjà connues ainsi que les nouvelles formes de fraude et de développer des mécanismes de contrôle efficaces. Cela se fait par enquête des services internes de contrôle, par sondages et par datamatching et datamining. L'Observatoire de la fraude vise également, en collaboration avec la direction Réglementation, à déceler les risques d'abus dans les réglementations et à faire des propositions pour une prévention et une détection pertinentes des infractions. Cette connaissance et ces propositions permettent d'affiner les plans opérationnels et d'élaborer de nouvelles actions et méthodes de contrôle.

3.4.2.4 *Utilisation de banques de données*

Depuis plusieurs années, l'ONEM croise les informations de ses propres bases de données (chômage et interruption de carrière par exemple) et croise également ses données avec celles d'autres bases de données de la sécurité sociale. 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.

Grâce aux banques de données disponibles, les enquêtes sont exécutées de manière plus efficace et la détection et la lutte contre l'usage impropre et la fraude - en particulier la fraude aux allocations - se déroulent de façon optimale.

En 2012, le croisement de différentes banques de données a continué d'être fréquemment utilisé.

Depuis mars 2012, deux nouveaux contrôles préventifs ont été appliqués. Lors de l'octroi du droit aux allocations d'interruption, l'ONEM contrôle préventivement s'il n'y a pas de cumul avec une pension et s'il n'y a pas de cumul avec une activité indépendante. Depuis décembre 2012, il contrôle également préventivement si le travailleur bénéficiant d'allocations d'interruption n'est pas occupé chez un autre employeur.



Au 31 décembre 2012, l'ONEM (et les organismes de paiement) ont effectué les contrôles suivants par le croisement de leurs données internes avec les données des différentes banques de données externes:

Contrôles a priori (avant paiement):

1. Contrôle préventif effectué par les organismes de paiement lors du paiement: détection du cumul d'allocations de chômage avec un travail salarié (L950)
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 du cumul d'allocations de chômage avec une pension (Cadastre des pensions)
4. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors du paiement d'allocations d'interruption: détection du cumul d'allocations d'interruption avec une activité indépendante (L302)
5. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors du paiement d'allocations d'interruption: détection du cumul d'allocations d'interruption avec une pension (Cadastre des pensions)
6. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors du paiement d'allocations d'interruption: détection d'une occupation chez un autre employeur (L950)

Contrôles a posteriori (après paiement):

1. Détection du cumul d'allocations de chômage avec un travail salarié (A850)
2. Détection du cumul d'allocations de chômage avec une période de maladie-invalidité (A020)
3. Détection du cumul d'allocations de chômage avec une activité indépendante (A301)
4. Détection du cumul d'une interruption de carrière avec une activité indépendante (A301)
5. Détection de la fin d'une occupation auprès de l'employeur pendant une interruption de carrière (A850)
6. Détection du début d'une occupation auprès d'un nouvel employeur pendant une interruption de carrière (A850)
7. Détection du cumul d'une interruption de carrière avec une pension (Cadastre des pensions)

Contrôle des cumuls non autorisés d'allocations avec des revenus du travail ou des revenus de remplacement

Ce datamatching est effectué de manière systématique et permet à l'ONEM de détecter les personnes qui ont demandé des allocations de chômage ou des allocations avec complément d'entreprise et qui ont, pour la même période et sans l'avoir déclaré à l'ONEM:

- effectué des prestations de travail en tant que salarié;
- effectué du travail indépendant, à titre principal ou accessoire (ainsi que des activités de mandataire d'une société);
- perçu des allocations d'incapacité de travail ou d'invalidité de leur mutualité.

Des contrôles analogues sont également effectués de manière systématique en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps afin de détecter les personnes qui continuent à demander des allocations alors que:

- leur contrat de travail a pris fin ou que leur entreprise a été déclarée en faillite;
- ils ont exercé une autre activité salariée ou une activité indépendante;
- ils perçoivent une pension non cumulable.

Dans toutes ces situations, les informations obtenues par le croisement des 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.

Ces contrôles préventifs sont bien sûr à recommander car ils permettent:

- d'éviter à la source les paiements indûment perçus, de manière encore plus systématique;
- d'éviter les procédures de récupération et de sanction;
- de réduire la charge de travail administrative liée aux procédures précitées.

Ces consultations a priori induisent effectivement une diminution du nombre de cumuls non autorisés ainsi que du nombre de récupérations et de sanctions, ce qui est positif et correspond à l'objectif visé. En tout état de cause, l'ONEM continue à effectuer des contrôles a posteriori, même lorsque des contrôles à la source ont été effectués.

Vous trouverez les chiffres des contrôles sur la base de ce datamatching dans le tableau 3.4.IV

Fausse demandes d'allocations à la suite d'une déclaration fictive d'occupation

Les demandes d'allocations sont appelées 'fausses' lorsqu'elles ont lieu (partiellement) sur la base d'occupations fictives.

La fraude débute lors de la déclaration d'occupations fictives (Dimona et DMFA auprès de l'ONSS) et se poursuit avec l'établissement de faux documents basés sur ces déclarations fictives.

Lorsque l'ONSS constate une telle occupation fictive (souvent en raison du fait qu'une entreprise ne paie pas les cotisations pendant plusieurs mois), cela entraîne une décision de non-assujettissement à l'ONSS. L'ONSS communique les non-assujettissements à l'ONEM.

L'ONEM - tout comme d'autres institutions de sécurité sociale qui se basent sur des déclarations ONSS - réexamine ensuite les dossiers déjà traités. Des droits éventuellement déjà octroyés sont retirés, et des allocations de chômage payées indûment sont récupérées.

Le Service Central de Contrôle (SCC) transmet au bureau du chômage (BC) compétent un rapport d'enquête détaillé au sujet de chaque chômeur ayant utilisé un faux document.

A son tour, le BC traite ce dossier:

- application d'une sanction administrative;
- récupération d'allocations indues;
- transmission du dossier à l'Auditeur du travail compétent, qui juge de la poursuite pénale.

Le Service Central de Contrôle assure le suivi des résultats et les communique à toutes les institutions concernées, qui tiennent compte de ces informations dans leurs propres décisions (Fonds de Fermeture d'Entreprises, INAMI, ONVA, ...).

Depuis fin 2007, l'ONEM utilise une application informatique spécifique afin d'éviter au maximum l'octroi d'allocations sur la base de documents inexacts.

Dès qu'une personne ou une entreprise est liée à l'utilisation d'un faux document, l'information qui s'y rapporte est conservée.

Dès que les services des BC reçoivent une demande d'allocations où une telle personne ou une telle entreprise est impliquée, l'application informatique envoie un "clignotant" aux calculateurs.

Le traitement de ces dossiers est suspendu pour une période limitée. Cela permet d'examiner le dossier de manière approfondie et d'éviter l'octroi injustifié de droits ainsi que le paiement d'allocations de chômage indues.

En 2012, le Service Central de Contrôle de l'ONEM a clôturé 130 dossiers d'entreprise (y compris des dossiers détectés avant 2012). Une grande partie d'entre eux a été signalée par l'ONSS parce que celui-ci estimait que les personnes concernées ne pouvaient pas être considérées comme étant assujetties à la sécurité sociale en tant que travailleur.

31 de ces dossiers n'étaient pas conformes (c.-à-d. avec des preuves suffisantes qu'il s'agit d'entreprises/d'occupations fictives). Dans ce cadre, 1 258 dossiers de travailleurs ont été examinés de manière approfondie au cours de cette même année. Pour chaque travailleur concerné, l'ONEM a créé un dossier séparé afin de prendre une décision individuelle: une sanction et/ou une récupération. 278 d'entre eux n'étaient pas conformes. Ceux-ci ont été envoyés aux bureaux du chômage pour décision.

Ces décisions équivalent à 3 302 semaines d'exclusion et à un montant à récupérer de 720 318,23 EUR.

3.4.3 *Les plans opérationnels*



3.4.3.1 *Contrôle du chômage temporaire*

88

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 d'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 trois types de chômage temporaire:

- toute première demande de chômage temporaire: en 2012, 2 400 dossiers de ce type ont été examinés. Une anomalie a été constatée dans 354 dossiers (14,75 %);
- chômage temporaire structurel: les contrôleurs de l'ONEM ont effectué 968 de ces enquêtes. Une infraction a été constatée 301 fois (31,10 %);
- chômage temporaire dans des secteurs spécifiques, sensibles à la fraude. Il s'agit ici notamment des secteurs: construction, entreprises titres-services agréées, horeca, viande, nettoyage, entreprises de taxi et sociétés de déménagement. Sur un total de 6 086 contrôles, nous notons 776 (12,75 %) infractions.

Nous constatons une augmentation du nombre d'enquêtes effectuées pour les trois types par rapport à 2011. Pour les toutes premières introductions, nous constatons une augmentation du nombre d'anomalies constatées (13,85 % en 2011). Le nombre d'infractions constatées pour le chômage structurel est resté plus ou moins stable. Pour les secteurs sensibles à la fraude, nous constatons une légère diminution du nombre d'infractions (14,36 % en 2011).

En 2012, comme les années précédentes, l'ONEM a également organisé une action nationale de contrôle coordonnée dans le secteur de la construction. Les entreprises de construction et les chantiers à examiner ont été sélectionnés de la manière la plus précise possible par le biais de différentes banques de données. Par exemple, lorsque des irrégularités ont été constatées dans une entreprise en 2011, il était préalablement examiné si un nouveau contrôle n'était pas utile. Les enquêtes sur chantier ont été effectuées par les contrôleurs sociaux de presque tous les bureaux du chômage, sous la conduite des inspecteurs-coordonateurs provinciaux.

Ces enquêtes sur chantier ont donné les résultats suivants:

Tableau 3.4.I
(situation au 31 décembre 2012)

Nombre de chantiers contrôlés	98
Nombre d'employeurs contrôlés	45
Nombre d'employeurs en infraction	29
Nombre de travailleurs contrôlés	496
Nombre de travailleurs contrôlés en infraction (total)	100

Datamatching – mining au niveau du chômage temporaire

Pour les enquêtes relatives au chômage temporaire, une sélection préalable est effectuée sur la base du contrôle d'un grand nombre de critères et de données, mais également sur la base de scénarios qui correspondent aux profils présentant un risque élevé d'irrégularités ou de fraude.

Il s'agit ici principalement de situations de chômage temporaire structurel qui concernent quelques membres du personnel ou la totalité de ceux-ci.

De même, les analyses par secteur sont prioritaires pour permettre l'élimination d'un certain nombre de pratiques frauduleuses spécifiques.

3.4.3.2 *Contrôle des entreprises titres-services*

Depuis fin 2005, l'ONEM contrôle systématiquement les entreprises titres-services agréées. Selon le contrat d'administration, l'ONEM est tenu de contrôler au moins 300 entreprises titres-services chaque année.

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 toutes les nouvelles entreprises ainsi que les contrôles approfondis de certaines entreprises.

En 2012, 668 enquêtes ont été clôturées. Sur l'ensemble des entreprises contrôlées, 257 ne fonctionnaient pas conformément à la réglementation.



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 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 de l'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 2012, 270 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle administratif et sur le terrain dans le cadre d'une première introduction de titres-services. 81 entreprises ont été déclarées non-conformes.

- pour 16 d'entre elles, aucune interdiction de paiement n'a été appliquée;
- 57 entreprises faisant l'objet d'une interdiction de paiement ont vu cette interdiction levée dans le courant de l'année 2012 après que l'infraction ait été régularisée;
- au 31 décembre 2012, l'interdiction de remboursement n'avait toujours pas été levée pour 8 entreprises.

En plus des 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 avaient 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, ...

Les contrôles approfondis ont été perfectionnés en 2012, notamment en utilisant le datamatching dans lequel les données de la base de données de l'entreprise émettrice ont été croisées avec les banques de données de l'ONEM et de l'ONSS (voir ci-dessous).

L'année dernière, 398 entreprises ont été soumises à un contrôle approfondi; 222 d'entre elles travaillaient en totale conformité avec la réglementation. Une infraction a été constatée dans 176 entreprises. Les titres-services payés indûment ont été récupérés dans 101 entreprises. Au total, des récupérations ont été notifiées pour un montant de 6 917 192,73 EUR (intervention fédérale + quote-part utilisateur).

Le montant des récupérations a augmenté de 40 % par rapport à 2011 (3 908 237,94 EUR). Cela est dû au fait qu'en 2012, l'ONEM a continué d'affiner la sélection des entreprises à examiner, notamment en développant le système des clignotants et le datamining, avec comme conséquence de meilleurs résultats des contrôles effectués et une constatation plus efficace et plus rapide des abus dans ce secteur. Une deuxième explication de l'augmentation du montant récupérable est due à une modification de la législation: en effet, depuis le 16 novembre 2011, l'ONEM est compétent pour récupérer non seulement l'intervention fédérale mais également la quote-part payée par l'utilisateur (7,50 EUR par titre-service).

En 2012, 323 entreprises ont également fait l'objet d'un retrait de leur agrément comme entreprise titres-services (voir également le point 3.10.1.2.1).

Datamatching – mining dans le cadre des contrôles des entreprises titres-services

En 2012, le traitement des données relatives aux entreprises titres-services a été poursuivi et intensifié.

Les critères pour l'analyse des entreprises titres-services ont été améliorés et, grâce à la disponibilité de données plus nombreuses (quantité) et plus pertinentes (qualité), des nouvelles techniques ont été développées et des nouvelles situations de fraude ont été mises en évidence.

Les données des différents acteurs du système des titres-services sont soumises à plusieurs reprises à des analyses sur la base d'un grand nombre de critères. Ces analyses tiennent compte notamment des informations relatives aux entreprises, aux utilisateurs, aux travailleurs ainsi que de l'information que possède l'entreprise émettrice des titres-services. Une grille comprenant 17 indicateurs pertinents a été établie en collaboration avec le service Statistiques et permet d'isoler les entreprises dont le mode de fonctionnement est atypique. Une enquête prioritaire est menée lorsqu'un de ces clignotants est activé séparément ou en combinaison avec d'autres.

Après une analyse approfondie des chiffres et après avoir effectué un certain nombre de sondages sur la base des différences constatées au niveau des chiffres, les mécanismes de fraude suivants sont cartographiés: fraude au niveau de l'identité, prestations fictives, abus du système du chômage temporaire et activités non-autorisées.

De telles infractions ont été constatées dans une dizaine d'entreprises en 2012.

Cet instrument permet non seulement d'améliorer la sélection des enquêtes mais offre également aux collaborateurs et aux contrôleurs chargés de ces enquêtes le support nécessaire à l'accomplissement de leur mission.

Faisant suite aux infractions constatées en particulier à la constatation de nouveaux types de fraudes dans le cadre des contrôles des titres-services, l'ONEM a proposé un certain nombre de modifications de la réglementation (voir également 2.2.2.4) et a optimisé ses procédures de contrôle.

L'ONEM a également demandé à la société émettrice de renforcer les contrôles au niveau de l'inscription comme utilisateur. Compte tenu du fait que cette entreprise n'a pas la compétence légale pour effectuer les contrôles par le biais du Registre national, l'ONEM se charge des consultations des banques de données et compare les données des utilisateurs à celles du Registre national. En outre, l'ONEM a également autorisé la société émettrice à tester un nouveau système de titres-services électroniques permettant un meilleur suivi des prestations.

Collaboration avec d'autres services d'inspection

L'ONEM n'est pas la seule organisation compétente pour les contrôles dans le cadre des titres-services. Les organisations suivantes sont également compétentes: l'ONSS, l'Inspection Contrôle des Lois Sociales, l'Inspection Sociale et l'ONSSAPL.

En 2012, le groupe de travail WILD constitué des différents services d'inspection compétents (ONEM, SPF Sécurité Sociale, ONSS, ONSSAPL et SPF Emploi) et le SPF Finances se sont réunis afin de plancher sur un contrôle plus efficace des entreprises titres-services. Ce groupe de travail permet:

- un échange direct d'informations entre les institutions;
- de mener des contrôles conjoints mieux organisés et mieux structurés.

Collaboration avec les services d'inspection régionaux

Une part importante des entreprises titres-services occupe des travailleurs étrangers qui doivent être en possession d'une carte de travail délivrée par les Régions. L'ONEM effectue des enquêtes auprès d'entreprises titres-services sélectionnées avec chaque service d'inspection régional, tant en Flandre, qu'en Wallonie et que dans la Région de Bruxelles-Capitale. Ces enquêtes sont effectuées conjointement par l'ONEM et par le service d'inspection régional. Le contrôle porte plus particulièrement sur le respect par ces entreprises de la législation relative à l'occupation de travailleurs étrangers.

L'avantage de cette collaboration est que le croisement des fichiers de l'ONEM avec ceux des Régions permet d'effectuer des contrôles plus ciblés et que l'échange d'informations se fait de manière plus rapide et plus efficace.

3.4.3.3

Contrôle de la situation familiale

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

En 2012, l'ONEM a sensiblement intensifié le nombre de contrôles. Grâce au fait que l'ONEM effectue de plus en plus de contrôles a priori au niveau des cumuls d'allocations de chômage avec d'autres revenus, des moyens supplémentaires ont été libérés pour effectuer ces contrôles. En outre, l'ONEM a considérablement optimisé ses techniques au niveau du croisement des banques de données, en particulier avec le Registre national.

Les contrôles sont en grande parties 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.

Cela a donné lieu à un nombre de dossiers à examiner beaucoup plus important qu'en 2011. La sélection des dossiers s'est encore améliorée.

Depuis juillet 2012, l'ONEM a également considérablement renforcé ses contrôles a priori au niveau du domicile et de la situation familiale. De cette manière, les contrôles, par croisement des banques de données de l'ONEM, du Registre national et d'autres banques de données sociales, sont effectués de façon beaucoup plus systématique dès la réception de la demande d'allocations.

Ces différents éléments, ainsi que la collaboration renforcée avec la police locale (voir ci-dessous), expliquent l'augmentation du nombre d'infractions constatées en 2012 et l'ampleur du montant récupéré par l'ONEM.

L'ONEM continue à développer ses contrôles a priori. Cette méthode plus préventive permet d'éviter des paiements indus à la source, ce qui devrait également entraîner une diminution des montants à récupérer.

Tableau 3.4.II
chiffres des contrôles effectués en 2012

Nombre de dossiers examinés	Nombre d'infractions	Montants à récupérer
23 025	4 429	24 190 886 EUR

Datamatching

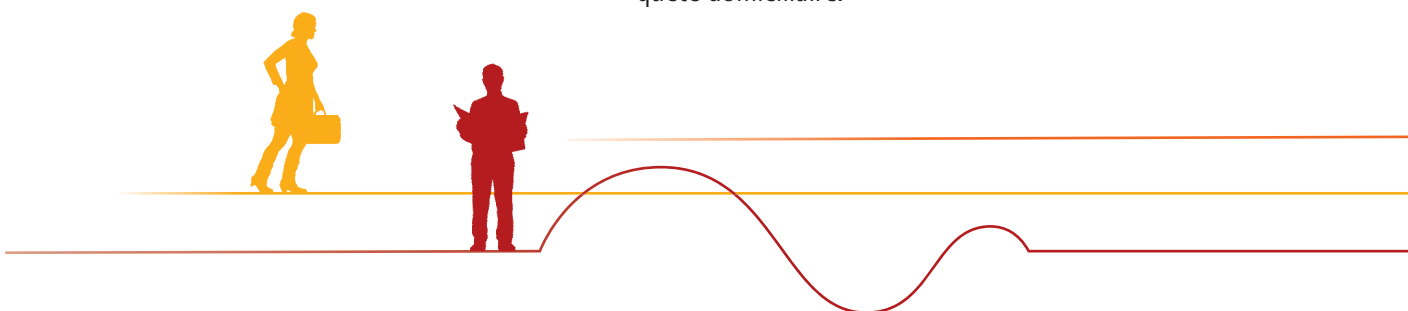
L'analyse des données qui peuvent mettre en lumière des abus et des irrégularités concernant la déclaration de la situation familiale, se fait dorénavant dans le cadre d'un groupe de travail permanent utilisant les techniques du datamining.

Différents critères de sélection ont été définis pour ces enquêtes. La pertinence de ces critères est testée, affinée et ensuite généralisée.

Collaboration avec le SPF Intérieur

Après concertation avec l'ONEM, le SPF Intérieur a envoyé la circulaire du 28 juin 2011 qui donne explicitement aux contrôleurs de l'ONEM la possibilité de demander la collaboration des communes lors de leurs enquêtes sur la situation familiale d'un chômeur.

Dans ce cadre, les services d'inspection de l'ONEM peuvent s'enquérir, par le biais d'un formulaire standard, de la résidence principale et de la composition de ménage effectives d'un chômeur auprès de la commune en question, lorsqu'on suspecte que des informations erronées ont été communiquées en la matière. Les communes sont priées de donner suite dans le plus bref délai à la demande de l'ONEM et de délivrer une copie du rapport de police relatif à l'enquête domiciliaire.



3.4.3.4

Contrôle de grands événements

Cette collaboration qui a commencé en 2011 a été renforcée en 2012.

Pour encourager cette collaboration, l'ONEM et le SPF Intérieur ont décidé d'organiser des sessions d'information communes pour les chefs de corps des différentes zones de police.

Ces sessions ont principalement été organisées au cours du 2^{ème} semestre de 2012.

Ces sessions étaient en premier lieu destinées aux membres des zones de police. Des représentants des bureaux du chômage de l'ONEM étaient également présents à chaque session. A certains endroits, des membres de l'Auditorat du travail et des délégués des administrations communales assistaient également aux exposés.

En 2012, 188 administrations communales ont été interrogées par le biais de cette procédure.

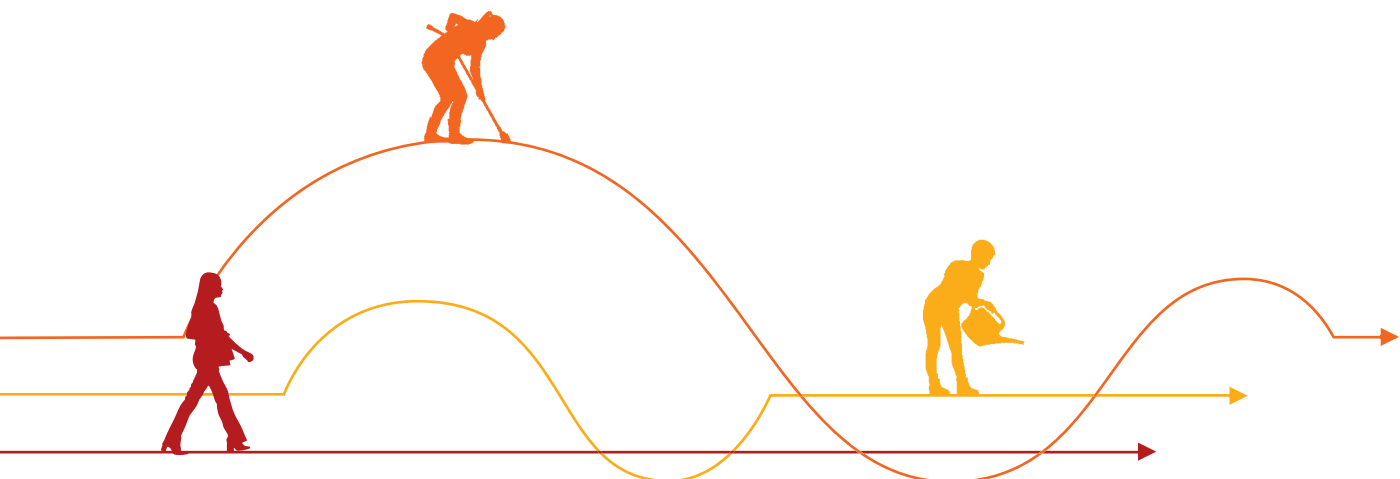
Dans 139 dossiers, l'information ainsi obtenue a conduit à la révision du dossier du chômeur et était donc décisive pour la détermination du montant d'allocations correct auquel l'assuré social avait droit. L'ONEM a l'intention d'encore renforcer cette collaboration en 2013.

Depuis l'été 2011, l'ONEM a instauré le contrôle de grands événements par le biais d'un plan opérationnel. L'objectif est de mieux contrôler ces événements et de garantir une possibilité proportionnelle de contrôle dans tout le pays (où souvent les mêmes entreprises/sous-traitants sont actifs), dans le cadre de l'égalité de traitement des employeurs et des assurés sociaux.

Les contrôleurs se focalisent ici en grande partie sur leur tâche informative et préventive: ils informent les organisateurs, concepteurs et acteurs d'événements de ce qui est permis et de ce qui ne l'est pas au niveau du bénévolat dans un objectif de prévention et, en fin de compte, dans le but de décourager l'usage impropre des allocations et le travail au noir et d'augmenter le nombre de jours d'occupation régulière.

En 2012, chaque bureau du chômage a contrôlé au moins un et au maximum trois grands événements dans le cadre de ce plan opérationnel. Il s'agissait de grands événements tels que de grandes manifestations sportives, d'événements musicaux, de marchés de Noël, ...

Sur un total de 63 contrôles, 3 834 travailleurs ont été contrôlés. 340 d'entre eux (ou 8,89 %) étaient en infraction avec la réglementation du chômage. Des 2 996 bénévoles contrôlés, 23 étaient des chômeurs bénévoles en infraction. Pour 797 employeurs qui ont été soumis à un contrôle, 138 infractions (17,32 %) ont été constatées.



3.4.3.5

La fraude transfrontalière

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, l'ONEM collabore également avec les organismes étrangers ayant des missions de contrôle similaires, afin d'augmenter l'efficacité et l'efficacité des actions de contrôle. En raison de l'introduction des principes de libre circulation des biens et des personnes et de la globalisation 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 vise à détecter et à lutter au niveau international contre les différents types de fraude qui, actuellement, sont gérés au niveau national.

En 2012, le Service Central de Contrôle a, en collaboration avec les différents services de contrôle des BC, entrepris les actions concrètes suivantes:

- La collaboration avec le Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) néerlandais a été intensifiée. Par le biais de cas sélectionnés, l'ONEM essaie de déterminer si les assurés sociaux ont cumulé leurs allocations belges avec une rémunération ou un revenu de remplacement néerlandais alors que cela n'était pas autorisé. Il s'agit de cas de:
 1. personnes en interruption de carrière complète qui possèdent la nationalité néerlandaise et qui ont une adresse en Belgique;
 2. personnes en interruption de carrière complète qui ont une adresse aux Pays-Bas;
 3. chômeurs complets de nationalité néerlandaise qui ont déjà bénéficié d'au moins 36 mois d'allocations de chômage en Belgique.

Les dossiers pour lesquels l'ONEM a reçu une réponse positive de l'UWV ont été transmis pour poursuite de l'enquête au bureau du chômage compétent pour le domicile des allocataires. Cela a permis à l'ONEM de récupérer des allocations indûment perçues.

Sur la base de ces tests et en collaboration avec l'UWV, l'ONEM prépare une demande d'obtention d'une autorisation de transfert de données au Comité Sectoriel de la Sécurité Sociale et de la Santé - Section "Sécurité Sociale". L'objectif est d'arriver à un échange électronique entre l'ONEM et l'UWV, en vue de déterminer le droit aux allocations de chômage, le droit aux allocations d'interruption de carrière ou de crédit-temps et le droit aux allocations pour maladie ou inaptitude au travail. Après l'octroi de l'autorisation et la réalisation technique de cet échange de données, les actuels échanges ad hoc pourront être abandonnés afin de régler la problématique des travailleurs qui bénéficient de revenus de remplacement ou de revenus professionnels tant en Belgique qu'aux Pays-Bas.

- La détection et l'analyse des dossiers chômage de travailleurs étrangers qui sont admis à l'assurance chômage belge, parfois après une très courte période d'occupation en Belgique, parfois également chez un seul et même employeur en Belgique ou à l'étranger.
- La vérification de l'exactitude des documents concernant l'occupation à l'étranger et le contrôle des prestations de travail effectives des travailleurs précités en Belgique.

Datamatching – mining au niveau de la fraude transfrontalière

Les situations irrégulières qui sont mises en lumière dans notre pays se produisent également dans un cadre géographique plus large (européen ou international).

A l'avenir, l'ONEM continuera d'affiner ses recherches grâce aux techniques du datamining.

3.4.4

Résultats des activités des services de contrôle

En 2012, 44 194 dossiers traités par l'ONEM ont effectivement requis l'intervention d'un contrôleur social.

Les contrôles effectués ont eu lieu sur différents terrains:

- exécution de plans opérationnels:
 - contrôle du chômage temporaire (premières demandes, chômage temporaire structurel et secteurs sensibles à la fraude)
 - contrôle des entreprises titres-services (premières introductions et enquêtes approfondies)
 - contrôle de la situation familiale
 - contrôle des grands événements
- contrôles afin de réaliser les missions de base de l'ONEM:
 - déblocage des dossiers chômage
 - contrôle des déclarations et du respect des conditions d'octroi
 - contrôles spontanés de situations de travail
 - cumuls non autorisés (travail, maladie et indépendant)
- contrôles dans le cadre de la collaboration avec d'autres services d'inspection:
 - contrôles systématiques et organisés de situations de travail
 - contrôles ciblés de situations de travail



La répartition des enquêtes dans les grands secteurs d'activités et les résultats de celles-ci se présentent comme suit.

Tableau 3.4.III

Secteur	Employeurs			Travailleurs		
	Contrôlés	Non conformes	% non conformes	Contrôlés	Non conformes	% non conformes
Construction	2 711	152	5,61 %	12 093	737	6,09 %
Horeca	3 053	945	30,95 %	9 458	521	5,51 %
Commerce de détail et marchés	1 537	233	15,16 %	4 495	110	2,45 %
Horticulture	209	23	11,00 %	1 368	22	1,61 %
Autres	2 064	264	12,79 %	10 078	342	3,39 %
Total	9 574	1 617	16,89 %	37 492	1 732	4,62 %

Le traitement des listings de cumul, tant par les agents administratifs que par les contrôleurs sociaux, a évolué de la façon suivante.

Tableau 3.4.IV

	Cumul salarié	Cumul indépendant	Cumul maladie	Total
2011	25 156	11 447 ¹	14 223	50 015
2012	20 451	11 813	9 455	41 719

¹ Ce chiffre a été actualisé.

La diminution du nombre de cas détectés s'explique par l'effet positif des contrôles a priori effectués tant par les organismes de paiement que par l'ONEM.

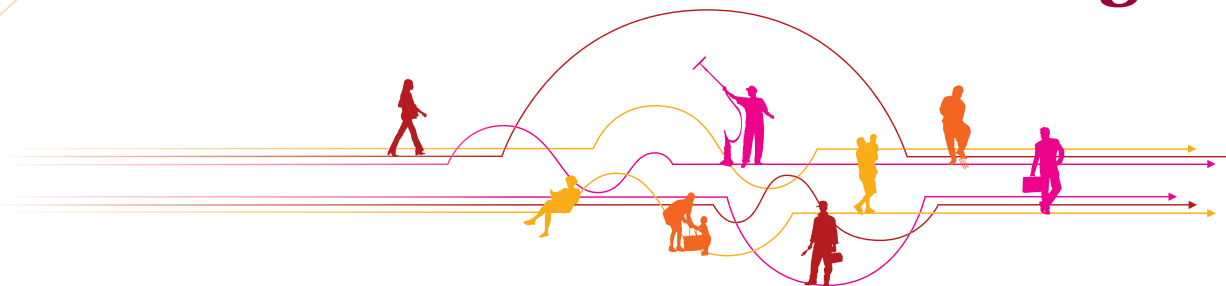
En 2012, les résultats suivants ont été atteints:

Tableau 3.4.V

	Dossiers non conformes	Montants à récupérer
Cumul maladie	3 526	4 061 569,23 EUR
Cumul indépendant	4 182	12 638 082,02 EUR
Cumul salarié	5 903	2 629 589 EUR
Total	13 611	19 329 240 EUR

3.5

Les activités des services Litiges



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

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

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

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

- soit de classer le dossier sans suite;
- soit de donner un avertissement;
- soit d'exclure le chômeur en partie ou totalement du droit aux allocations de chômage, pour une durée déterminée ou indéterminée (exclusion qui peut être assortie d'un sursis total ou partiel) et, le cas échéant, de récupérer les allocations indûment perçues;
- soit de rassembler des informations complémentaires. Il peut à cette fin faire appel aux inspecteurs sociaux.

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

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

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



3.5.1

Principaux motifs de litiges

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

A. Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté

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

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

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

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

B. Sanctions administratives

Déclaration inexacte de la situation familiale

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

Cumul d'allocations avec un revenu

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

C. Suspension pour chômage de longue durée

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

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

3.5.2 Chiffres relatifs aux litiges

3.5.2.1 Chiffres globaux

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

En 2012, les services Admissibilité et Litiges ont pris au total 170 331 décisions qui étaient négatives pour le chômeur.

15 527 décisions ont été prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi. En outre, 8 232 chômeurs ont été suspendus en application de l'article 70 parce qu'ils ne s'étaient pas présentés à l'entretien qui était prévu dans ce cadre. Ces décisions ne sont pas commentées plus avant dans le présent point mais le sont au point 3.6.

La majeure partie des 146 572 autres décisions (72 863 décisions) concerne des refus du droit aux allocations à l'occasion d'une demande d'allocations. Ces 72 863 décisions ont déjà été expliquées au point 3.1.2.

Les 73 709 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 73 709 décisions sont expliquées ci-après.

- 73 613 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");
- 96 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 2011 et 2012 et le tableau 3.5.III indique les différences entre 2011 et 2012.

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 au point 3.6.

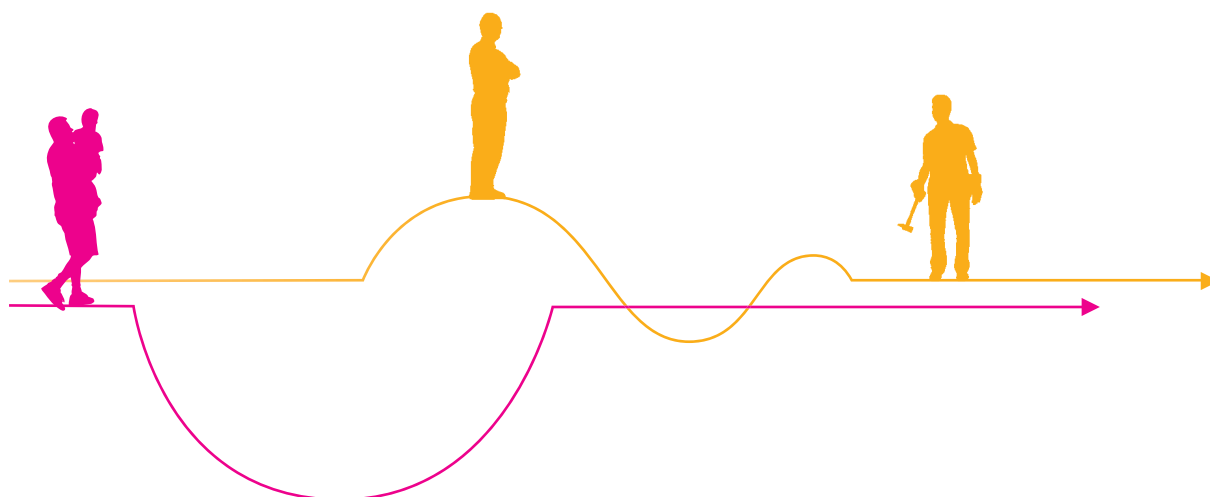


Tableau 3.5.I
Décisions 2011

	Nombre d'avis- sements	Nombre de décisions à durée déterminée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines, y compris les semaines de sursis	Nombre de décisions à durée indéter- minée	Nombre total de cas
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	6 557	36 218	358 252	9	47 583	9	3 531	46 306
Sanctions administratives	9 977	17 975	104 884	4	5 838	4	6	27 958
Chômage de longue durée							87	87
Total	16 534	54 193	463 136	7	53 421	7	3 624	74 351

Tableau 3.5.II
Décisions 2012

	Nombre d'avis- sements	Nombre de décisions à durée déterminée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines, y compris les semaines de sursis	Nombre de décisions à durée indéter- minée	Nombre total de cas
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	6 805	37 210	386 950	9	32 710	10	4 869	48 884
Sanctions administratives	7 905	16 822	89 229	4	3 859	4	2	24 729
Chômage de longue durée							96	96
Total	14 710	54 032	476 179	7	36 569	7	4 967	73 709

Tableau 3.5.III
Tableau comparatif - Différence 2012-2011

	Nombre d'avis- sements	Nombre de décisions à durée déterminée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines, y compris les semaines de sursis	Nombre de décisions à durée indéter- minée	Nombre total de cas
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	248	992	28 698	0	- 14 873	0	1 338	2 578
Sanctions administratives	- 2 072	- 1 153	- 15 655	0	- 1 979	0	- 4	- 3 229
Chômage de longue durée	0	0	0	0	0	0	9	9
Total	- 1 824	- 161	13 043	0	- 16 852	0	1 343	- 642

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 spéci-

fique 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 augmenté de 6 % en 2012, pour passer de 46 306 en 2011 à 48 884 en 2012.

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

	2011	2012	Différence 2012 - 2011
Licenciement en raison d'une attitude fautive	4 673	4 306	- 367
Abandon d'un emploi convenable	12 168	11 607	- 561
Refus d'un emploi convenable	1 525	1 362	- 163
Licenciement, arrêt ou refus d'une formation professionnelle	1 330	1 189	- 141
Non-présentation chez un employeur	6 400	6 895	495
Non-présentation au service de l'emploi	18 074	19 952	1 878
Non-présentation à l'ONEM	1 357	2 344	987
Refus, arrêt ou échec d'un parcours d'insertion	673	1 135	462
Situations de chômage volontaire 'Pacte de solidarité entre les générations'	106	94	- 12
Nombre total de cas	46 306	48 884	2 578

Le tableau 3.5.V donne la répartition de ces décisions par Région pour 2012.

Tableau 3.5.V
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté - 2012

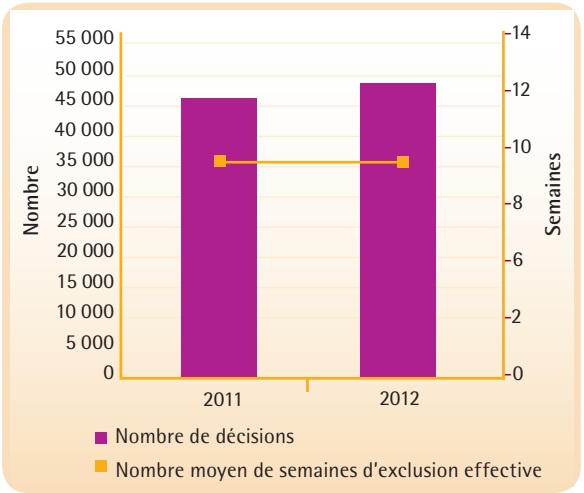
2012	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-Capitale	Pays
Licenciement en raison d'une attitude fautive	2 593	1 354	359	4 306
Abandon d'un emploi convenable	6 548	3 629	1 430	11 607
Refus d'un emploi convenable	420	914	28	1 362
Licenciement, arrêt ou refus d'une formation professionnelle	720	422	47	1 189
Non-présentation chez un employeur	89	6 805	1	6 895
Non-présentation au service de l'emploi	9 691	6 573	3 688	19 952
Non-présentation à l'ONEM	973	885	486	2 344
Refus, arrêt ou échec d'un parcours d'insertion	1 075	56	4	1 135
Situations de chômage volontaire 'Pacte de solidarité entre les générations'	53	17	24	94
Nombre total de cas	22 162	20 655	6 067	48 884

Le nombre moyen de semaines d'exclusion (groupe A - point 3.5.1) reste identique en 2011 et 2012, soit 9 semaines.

Tableau 3.5.VI

	Nombre total de décisions		Nombre moyen de semaines d'exclusion effective	
	2011	2012	2011	2012
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	46 306	48 884	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.

En 2012, le nombre total de sanctions administratives a diminué de 12 % (groupe B, point 3.5.1) de 27 958 en 2011 à 24 729 en 2012. La diminution qui était déjà visible l'année précédente se poursuit et peut être imputée d'une part au fait que l'ONEM effectue des contrôles encore avant le paiement des allocations, ce qui permet d'éviter à la source les paiements indus ainsi que les sanctions et les récupérations, et d'autre part au caractère préventif par la comparaison systématique des banques de données.

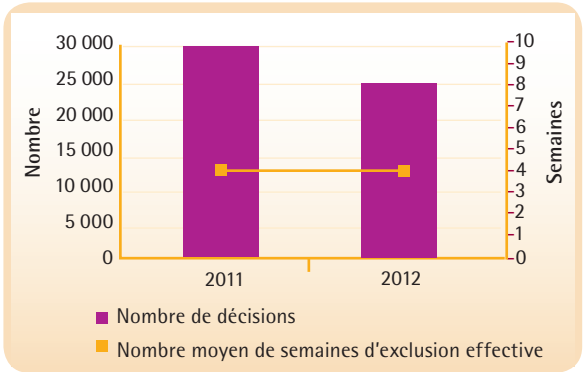
Cette évolution est donc positive. Elle est expliquée de manière plus détaillée au chapitre 3.4 relatif aux activités des services de sauvegarde du régime.

Le nombre moyen de semaines d'exclusion (groupe B - point 3.5.1) reste identique en 2011 et 2012, soit 4 semaines.

Tableau 3.5.VII

	Nombre total de décisions		Nombre moyen de semaines d'exclusion effective	
	2011	2012	2011	2012
Sanctions administratives	27 958	24 729	4	4

Graphique 3.5.II
Sanctions administratives



Chômage de longue durée

Tableau 3.5.VIII

Chômage de longue durée 2011-2012 et différence

	2011	2012	Différence 2012-2011
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	87	96	9

En 2012, le directeur a confirmé la suspension pour chômage de longue durée de 96 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	%	2011	%	2012	Différence 2012-2011
Flandre	46,8	21 653	45,3	22 162	509
Wallonie	41,7	19 288	42,3	20 655	1 367
Bruxelles	11,6	5 365	12,4	6 067	702
Total	100	46 306	100	48 884	2 578

Tableau 3.5.X

Sanctions administratives	%	2011	%	2012	Différence 2012-2011
Flandre	46,2	12 907	47,0	11 629	- 1 278
Wallonie	37,4	10 462	38,0	9 394	- 1 068
Bruxelles	16,4	4 589	15,0	3 706	- 883
Total	100	27 958	100	24 729	- 3 229

Tableau 3.5.XI

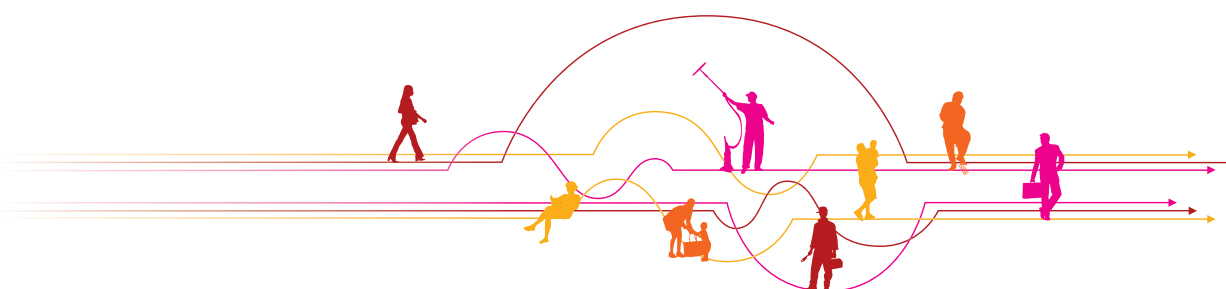
Suspensions pour chômage de longue durée	%	2011	%	2012	Différence 2012-2011
Flandre	65,5	57	65,6	63	6
Wallonie	33,3	29	33,3	32	3
Bruxelles	1,1	1	1,0	1	0
Total	100	87	100	96	9

Tableau 3.5.XII

Total	%	2011	%	2012	Différence 2012-2011
Flandre	46,6	34 617	45,9	33 854	- 763
Wallonie	40,1	29 779	40,8	30 081	302
Bruxelles	13,4	9 955	13,3	9 774	- 181
Total	100	74 351	100	73 709	- 642

3.6

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



3.6.1 *Introduction*

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

L'activation du comportement de recherche d'emploi, c'est l'ensemble des actions menées par l'ONEM en vue d'évaluer les efforts que le chômeur complet fait pour retrouver un emploi. Cette évaluation s'effectue lors de différents entretiens individuels avec le chômeur (3 au maximum).

Un arrêté royal du 20 juillet 2012 a instauré une procédure de suivi (plus intensive) pour les bénéficiaires d'allocations d'insertion et les travailleurs à temps partiel avec maintien des droits qui bénéficient d'une allocation de garantie de revenus calculée sur la base d'une allocation d'insertion. Dans le cadre de cette procédure, la démarche active de recherche d'emploi sera évaluée tous les 6 mois. Les premières évaluations auront lieu à partir du mois de mars 2013.

3.6.2 *La procédure de suivi*

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.

3.6.2.2 *Premier entretien d'évaluation*

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

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

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

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

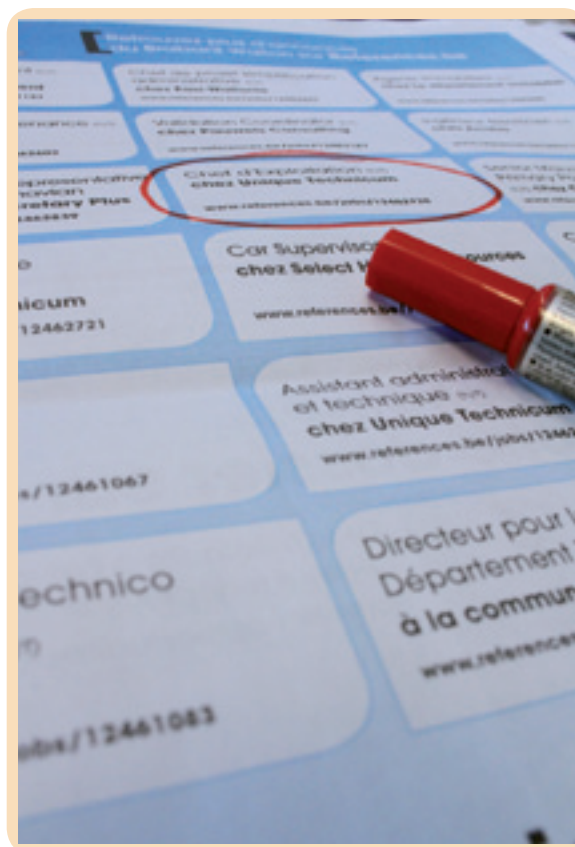
3.6.2.3

Deuxième entretien d'évaluation

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

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

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



3.6.2.4

Troisième entretien d'évaluation

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

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

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

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

3.6.2.5

Sanction en cas d'absence aux entretiens d'évaluation

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

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

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.

Une nouvelle procédure (1^{er} entretien) peut être entamée 6 mois après un recours déclaré fondé par la Commission Administrative Nationale.

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

3.6.3

Actions menées

3.6.3.1

Généralités

Pour assurer la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi, l'ONEM mène, depuis juillet 2004, un ensemble d'actions en vue d'évaluer les efforts faits par le chômeur complet afin de (re) trouver un emploi. De plus, depuis le 9 août 2012, une nouvelle procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi, plus intensive, est entrée en vigueur spécifiquement pour les bénéficiaires d'allocations d'insertion ainsi que pour les travailleurs à temps partiel avec maintien des droits qui bénéficient, depuis six mois au moins, d'une allocation de garantie de revenus calculée sur la base d'une allocation d'insertion.

Ces 2 procédures ont pour but de contribuer à un bon fonctionnement du marché du travail.

3.6.3.2

Quelques données chiffrées

La procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi nécessite qu'un certain nombre d'étapes administratives soient suivies en temps et en heure. Ainsi, un certain nombre de lettres d'avertissement sont envoyées aux chômeurs concernés pour les avertir de l'imminence d'un entretien. Ensuite, des lettres de convocation sont envoyées, des rappels également. Les entretiens sont préparés et réalisés tout au long de la procédure par des agents de l'ONEM, les "facilitateurs". Enfin, aux différents stades de la procédure, d'éventuelles sanctions sont prononcées qui entraînent, selon les cas, des suspensions temporaires ou définitives du paiement des allocations, des réductions du montant de l'allocation et même, en fin de procédure, d'éventuelles exclusions du bénéfice de ces allocations.

Au 31 décembre 2012, 498 399 demandeurs d'emploi différents sont encore concernés par une procédure "classique" en cours (234 299 dans le groupe des moins de 30 ans, 138 583 dans celui des 30 à moins de 40 ans et 125 517 dans celui des 40 à moins de 50 ans). Dans la nouvelle procédure, la première évaluation a lieu 6 mois après l'envoi de la lettre d'information. Depuis l'entame de cette nouvelle procédure et jusque fin décembre 2012, 94 924 lettres d'information ont été envoyées (36 343 en Région flamande, 47 766 en Région wallonne et 10 063 en Région de Bruxelles-Capitale).

Les tableaux récapitulatifs 3.6.I et 3.6.II reprennent pour l'année 2012, quelques données chiffrées intéressantes.

Tableau 3.6.I
Aperçu sommaire du nombre de personnes concernées à différents stades de la procédure en 2012

	< 30 ans	30-39 ans	40-49 ans	Total
Avertis	49 911	33 642	34 010	117 563
Convoqués au 1 ^{er} entretien	22 629	24 089	26 166	72 884
Présents au 1 ^{er} entretien	20 671	22 513	25 052	68 236
Positifs	8 785	12 368	14 504	35 657
Convoqués au 2 ^{ème} entretien	8 402	7 965	8.790	25 157
Présents au 2 ^{ème} entretien	8 338	7 481	8 418	24 237
Positifs	3 961	4 588	5 917	14 466
Convoqués au 3 ^{ème} entretien	3 744	2 469	2.234	8 447
Présents au 3 ^{ème} entretien	2 313	1 725	1 718	5 756
Positifs	1 008	929	1 147	3 084

Tableau 3.6.II
Aperçu sommaire des sanctions en 2012

	Région flamande	Région wallonne	dont Com. germ.	Région de Bruxelles-Cap.	Pays
Suspension limitée 4 mois	1 303	3 258	24	1 340	5 901
Allocation réduite 4 mois	1 262	1 744	33	1 308	4 314
Allocation réduite 6 mois suivie d'exclusion	651	919	8	565	2 135
Exclusion	712	1 854	6	611	3 177
Sous-total	3 928	7 775	71	3 824	15 527
Suspensions provisoires (art. 70)	2 675	3 722	30	1 835	8 232
Total général	6 603	11 497	101	5 659	23 759

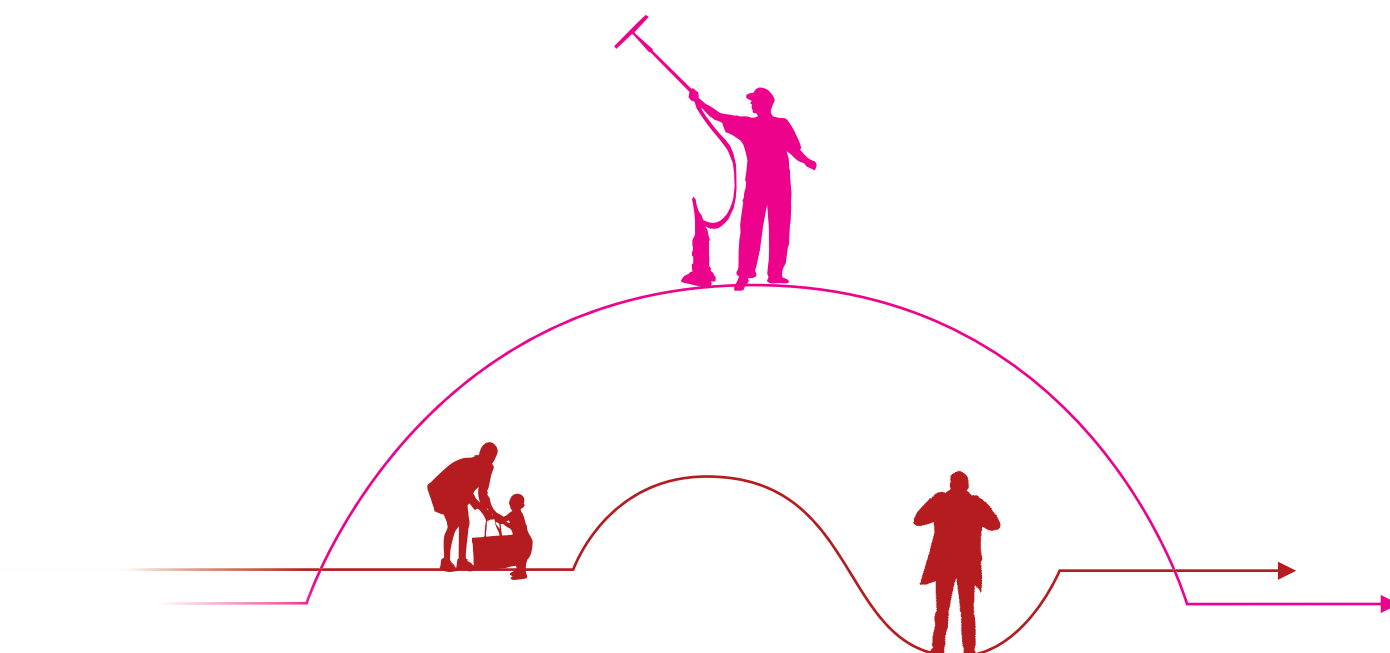
3.6.4 Les recours

3.6.4.1 *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 de suivi du comportement de recherche d'emploi du chômeur (article 59septies de l'AR du 25.11.1991).

Le chômeur ne peut introduire un recours auprès de la Commission administrative nationale qu'à l'issue du troisième entretien d'évaluation. Il dispose à cet effet d'un délai d'un mois à partir de la réception de la décision d'exclusion totale 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 2012, 88 recours ont été traités par la Commission administrative nationale. Le nombre de recours s'avère donc très faible par rapport au nombre de recours possibles (8 013 pour l'année 2012). L'activité de la Commission administrative nationale reste donc limitée.



Le tableau 3.6.III donne un aperçu des résultats des recours examinés en 2012.

Tableau 3.6.III

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.	14
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 de suivi du comportement de recherche d'emploi.	11
Complètement fondé Le recours était dirigé contre l'exclusion limitée et l'exclusion totale. A la suite de la décision de la Commission, le directeur du bureau du chômage retirera les deux exclusions. La procédure est reprise au plus tôt 12 mois après la décision de la Commission.	2
Partiellement fondé Le recours n'était dirigé que contre l'exclusion totale. A la suite de la décision de la Commission, le directeur du bureau du chômage retirera l'exclusion totale. La décision d'exclusion limitée est maintenue. La procédure est reprise au plus tôt 6 mois après la décision de la Commission.	17
D'office et définitivement fondé Le médecin affecté au bureau du chômage a constaté que le chômeur justifie d'une inaptitude permanente au travail de 33 % au moins. La procédure n'est plus reprise.	1
Fondé Le médecin affecté au bureau du chômage a constaté que le chômeur justifie, pour une durée de deux ans au moins, d'une inaptitude temporaire au travail de 33 % au moins. La procédure est reprise au plus tôt à la fin de la période d'inaptitude reconnue.	3
Non fondé Les décisions d'exclusion limitée et/ou d'exclusion totale sont maintenues.	40
Total	88

110

Abstraction faite des 25 recours qui ont été déclarés irrecevables ou sans objet et des 4 recours basés sur des motifs médicaux, la Commission a traité en 2012 59 recours au fond. 40 recours sur 59 ont été déclarés non fondés (68 % des recours traités).

3.6.4.2

Les recours judiciaires

Le pourcentage de recours s'élève à 2,0 % 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 arrêts favorables à l'ONEM s'élève à 73 % pour l'année 2012 (voir tableau 3.6.IV)

3.6.4.3

Les plaintes auprès du Médiateur fédéral

Pour l'année 2012, cinq plaintes ont été introduites auprès du Médiateur fédéral (voir tableau 3.6.IV).

3.6.4.4

Tableau récapitulatif

Tableau 3.6.IV

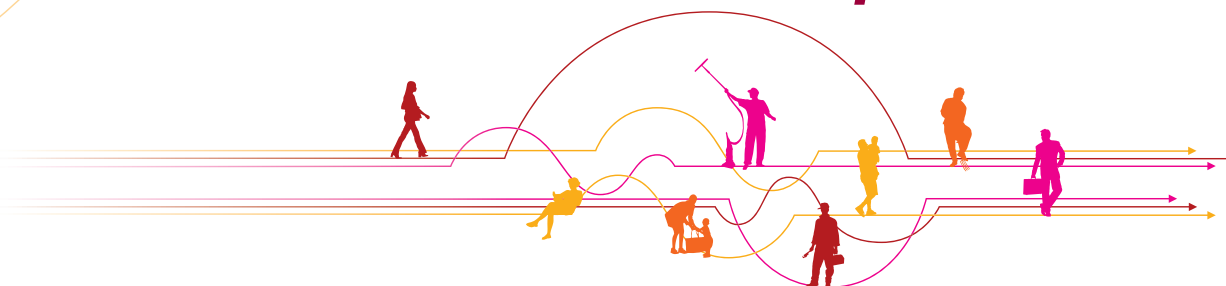
Procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi – Aperçu des recours de 2007 à 2012 (situation par année)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Entretiens menés	118 548	130 495	117 234	109 814	96 885	98 229
Evaluations négatives	52 181	59 713	55 148	47 887	42 755	44 852
Recours judiciaires						
Recours introduits au tribunal du travail	1 085	1 208	1 252	1 191	1 019	886
% de recours par rapport au nombre d'évaluations négatives	2,1	2	2,3	2,5	2,4	2,0
Jugements et arrêts sur le fond	241	728	1 069	1 192	1 040	1 005
% favorable à l'ONEM	78	76	78	75	75	73
Recours à la Commission administrative nationale						
Recours possibles ¹	3 693	6 502	9 589	8 799	8 259	8 013
Recours reçus	72	84	131	120	103	84
% de recours par rapport au nombre de recours possibles	1,9	1,3	1,4	1,4	1,2	1
Recours traités sur le fond	56	57	89	73	72	59
Recours favorables pour l'ONEM	41	49	68	51	54	40
% favorable à l'ONEM	73	86	76	70	75	68
Plaintes au Médiateur fédéral	0	4	8	2	10	5

¹ Nombre de décisions prises à l'issue du troisième entretien d'évaluation.

3.7

Les activités des services Récupérations



3.7.1 Les allocations et indemnités récupérées

Les bureaux du chômage:

112

- 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 chômeur avec complément d'entreprise;
- récupèrent l'intervention de l'autorité fédérale et la quote-part de l'utilisateur 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 de l'autorité 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 2012, l'envoi conjoint a eu lieu, en moyenne, dans 88 % des dossiers (en 2011 88 %, en 2010 85,5 %, en 2009 83,8 %). 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 fin 2012 (1 294) a été fortement réduit par rapport aux années précédentes (fin 2011 1 591, fin 2010 2 349, fin 2009 3 288) et ce, malgré le flux considérable de dossiers en provenance des services Litiges. En 2012, les bureaux ont encore pris 56 996 décisions de récupération (contre 60 942 en 2011, 65 436 en 2010, 66 371 en 2009).

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). Comme en 2011, une action globale a été menée afin de détecter, via un croisement du fichier des débiteurs et des dossiers d'allocations de chômage, les débiteurs qui percevaient des allocations de chômage sur lesquelles aucune retenue n'était effectuée en application de l'article 1410 § 4 du Code judiciaire. La nouvelle application informatique destinée aux services Récupérations (OPTIREC), actuellement en projet, effectuera cette détection globale de manière systématique.

L'analyse fonctionnelle et la programmation de l'application informatique OPTIREC ont été commencées. Cette application facilitera le suivi de la récupération.

3.7.3.3 Transmission aux Domaines

Si le bureau du chômage ne parvient pas à récupérer, c'est l'Administration des Domaines 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 des Domaines 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 des Domaines 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 3.7.1 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 3.7.1

Année	Nombre de dossiers soumis au Comité de gestion	Montant des créances (en millions EUR)	Montants exonérés (en millions EUR)
2009	914	4,086	2,073
2010	929	3,835	1,950
2011	951	4,572	2,098
2012	922	4,739	2,337

Pour l'appréciation des chiffres des quatre années reprises et leur comparaison, il faut tenir compte de l'annulation en 2012 de 319 anciennes créances improductives auprès des Domaines pour un montant de 0,860 million EUR (contre 409 pour un montant de 1,191 million EUR en 2011, 334 pour un montant de 0,950 million EUR en 2010, 375 pour un montant de 1,187 million EUR en 2009).

Parmi les autres dossiers (demandes d'exonération émanant des débiteurs, débiteurs décédés sans héritiers connus ayant accepté la succession, débiteurs disparus, ...), 395 dossiers étaient, en 2012, des demandes d'exonération faites par des débiteurs (contre 358 dossiers en 2011, 389 dossiers en 2010 et 384 dossiers en 2009). Ces 395 demandes d'exonération représentent à peine 0,69 % du nombre total de décisions de récupération prises en 2012 (contre 0,59 % en 2011, 0,59 % en 2010 et 0,58 % en 2009). Pour ce type de demandes d'exonération faites par des débiteurs eux-mêmes, le Comité de gestion a, en 2012, accordé une exonération pour 20,77 % des montants à rembourser (contre 13,27 % en 2011, 12,71 % en 2010, 19,51 % en 2009). Le taux plus élevé en 2012 n'est pas dû à un assouplissement des critères d'appréciation de ces demandes mais à des éléments factuels inhérents aux dossiers concernés, qui ne constituaient pas un obstacle à l'octroi d'une exonération (partielle ou éventuellement totale).

Dans 99,24 % des dossiers de demandes d'exonération faites par des débiteurs (contre 95,81 % en 2011, 94,60 % en 2010, 97,40 % en 2009), 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 2012, l'ONEM s'est prononcé sur 704 plans, contre 620 en 2011, 597 en 2010, 473 en 2009.

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 689 des 704 plans de règlement collectif, contenant une proposition de renonciation, sur lesquels il s'est prononcé en 2012.

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 2,337 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

Année	Constats ¹	Récupéré	Transmis aux Domaines ²	Restant à récupérer ³
2009	92 207 679,82	56 248 162,32	18 409 021,72	171 867 959,80
2010	105 704 138,33	62 927 747,28	22 814 380,93	189 886 313,53
2011	93 346 587,25	65 069 432,06	17 641 338,72	196 821 942,00
2012	109 466 717,26	66 516 903,86	20 979 190,24	217 161 565,21

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 les Domaines ou à l'étranger: voir aussi le point 3.7.5.

Le montant des nouvelles créances qui passent en recouvrement, qui avait baissé en 2011, a fortement augmenté en 2012. Cette augmentation est due principalement au 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. D'année en année, les recettes augmentent.

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

Année	Montant des créances sur allocataires (A)	Nouvelles créances ^{1, 2} (B)	Pourcentage de (A) par rapport à (B)
2009	68 469 304,04	91 993 178,27	74,4 %
2010	78 409 388,72	105 403 375,08	74,4 %
2011	63 784 448,57	92 594 223,34	68,9 %
2012	75 629 794,53	107 919 139,67	70,1 %

¹ Nouvelles créances sans les augmentations de créances déjà constatées.

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

Or, compte tenu de la situation financière de ces débiteurs, l'ONEM doit inévitablement accepter des plans de remboursement échelonnés qui s'étendent souvent sur de très longues périodes. Le montant absolu de créance est très variable mais peut être très considérable: il peut aller de 25 EUR jusqu'à la récupération de 3 années d'allocations, voire 5 années en cas de fraude (périodes maximales de récupération en vertu de l'article 7 § 13 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs). Cette catégorie de débiteurs conteste également plus souvent le motif de la récupération, ce qui a comme conséquence que, fin 2012, 16,57 % 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 2009, 2010, 2011 et 2012, ventilés selon l'origine du paiement.

Tableau 3.7.IV

Remboursements	2009	2010	2011	2012
Par les débiteurs eux-mêmes (paiements volontaires)	29 451 469,69	33 636 865,11	32 808 122,96	34 427 972,18
Par voie de retenues sur allocations ou indemnités (art. 1410 § 4 CJ)	8 924 065,20	9 754 761,22	10 060 185,76	10 586 245,84
Via les mutuelles ¹	12 287 234,58	13 647 401,37	15 464 895,64	14 567 435,96
Via l'Office national des Pensions ²	4 218 302,47	4 289 417,47	4 736 947,29	5 449 674,77
Par d'ex-employeurs ³	714 313,38	627 095,46	801 044,87	772 574,96
Par des employeurs ⁴	360 139,97	527 335,54	653 131,37	266 338,62
Par des entreprises agréées titres-services ⁵	292 637,03	444 871,11	545 104,17	446 661,53
Total (= total de la colonne "Récupéré" du tableau 3.7.II)	56 248 162,32	62 927 747,28	65 069 432,06	66 516 903,86

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 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 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 chômeurs avec complément d'entreprise ou de personnes qui interrompent leur carrière.

⁵ Intervention fédérale titres-services et, depuis le 16 novembre 2011, quote-part utilisateur.

Ce tableau fait apparaître clairement que l'augmentation des recettes en 2012 est essentiellement attribuable à la récupération sur les débiteurs eux-mêmes.

3.7.5

Situation des récupérations par les Domaines 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
Domaines

Année	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Restant à récupérer
2009	17 709 139,21	1 722 294,45	66 450 434,98
2010	21 833 264,48	2 455 039,26	79 983 904,12
2011	16 879 237,30	3 487 486,41	87 734 611,81
2012	20 032 467,12	3 590 219,11	95 609 590,32

L'augmentation importante des recettes depuis 2011 fait suite à deux réalisations dans le cadre du plan d'action du Collège pour la Lutte contre la fraude et du plan stratégique de l'ONEM OPTIREC:

- l'automatisation de la transmission des dossiers, de leur inscription dans les bureaux des Domaines 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 de l'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	Restant à récupérer
2009	699 882,51	32 060,91	2 596 905,58
2010	981 116,45	45 202,54	2 994 541,99
2011	762 101,42	53 075,42	3 345 248,93
2012	946 723,12	50 709,50	3 781 763,49

3.7.6

Considérations générales

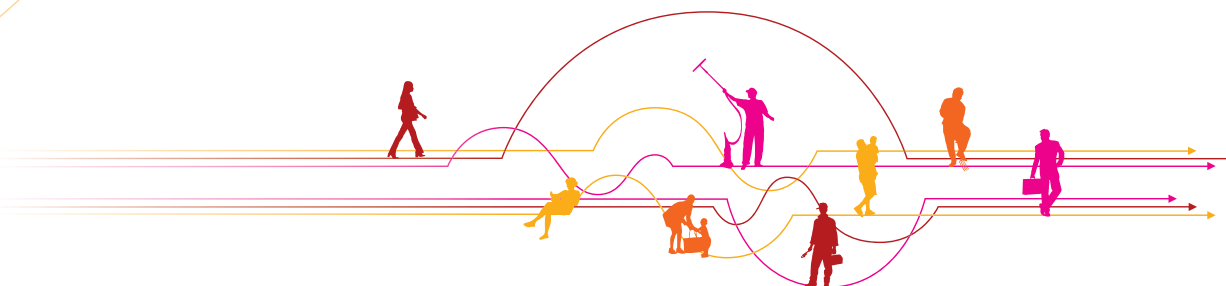
Tant le volume des nouvelles créances que celui des recettes illustrent de façon évidente l'importante contribution de l'ONEM aux intérêts de la Sécurité sociale.

Le montant des nouvelles créances et l'augmentation du solde restant à récupérer sont très préoccupants sur le plan budgétaire. Sur ce plan, en effet, les nouvelles créances sont considérées, par le seul fait de leur constat, comme des recettes pour l'ONEM, avant même que la première tentative de recouvrement ait pu avoir lieu. Or, comme souligné plus haut, le recouvrement est long et aléatoire. L'écart entre le montant des nouvelles créances et les recettes entraîne un alourdissement important du solde à recouvrer.

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

3.8

Le contentieux judiciaire



3.8.1

Recours contre les décisions de l'ONEM

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

En 2012, les bureaux du chômage ont pris 192 349 décisions susceptibles de recours. Sont également incluses dans les décisions, toutes les décisions négatives prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi. Depuis 2011, en ce qui concerne l'allocation de garantie de revenus des travailleurs à temps partiel, seules les décisions des services Litiges (et plus celles des services Admissibilité) sont prises en considération. Les chiffres des périodes précédentes ont été également adaptés.

En 2012, 4 497 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

Année	Décisions	Recours
2009	216 771	4 709 (2,2 %)
2010	201 168	5 364 (2,7 %)
2011	189 466	4 576 (2,4 %)
2012	192 349	4 497 (2,3 %)

Après un pic de 5 364 recours introduits par l'assuré social en 2010, le nombre de recours (4 497) diminue à nouveau en 2012, tout comme en 2011. Le nombre de décisions a augmenté légèrement en 2012.

Comme les années précédentes, la proportion entre le nombre de décisions et le nombre de recours reste faible (2,3 % en 2012). Un nombre relativement réduit de chômeurs conteste donc devant le Tribunal la décision reçue du directeur du chômage.

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

Tableau 3.8.II

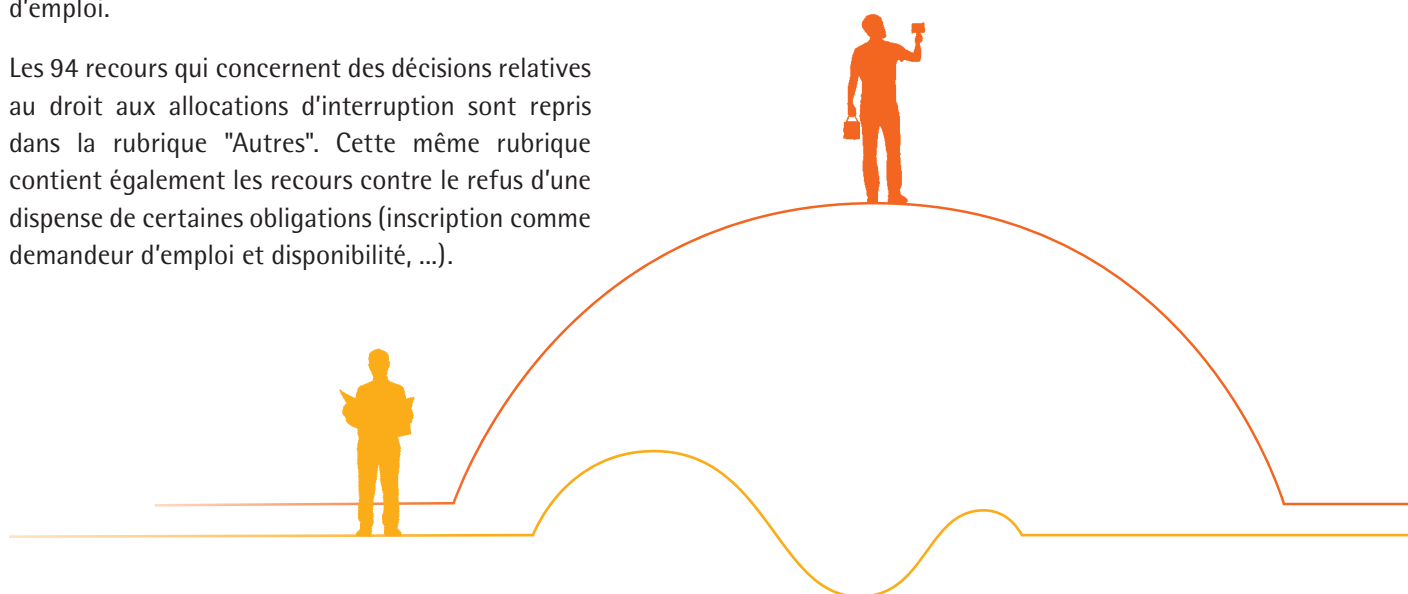
	2008	2009	2010	2011	2012
Non-admission (art. 30 à 43) (travail/études insuffisants)	341 (7 %)	233 (5 %)	251 (4,5 %)	244 (5 %)	234 (5 %)
Non-admission (art. 133 à 138) (dossier incomplet/tardif)	59 (1 %)	79 (1,5 %)	91 (1,5 %)	78 (1,5 %)	95 (2 %)
Non-indemnisable (art. 51 à 53) (en raison de chômage dépendant de sa volonté)	1 081 (23,5 %)	1 140 (24 %)	1 237 (23 %)	1 043 (23 %)	1 004 (22 %)
Non-indemnisable (art. 44-45-48-71-110) (présence de travail et/ou de rémunération, déclaration erronée de la situation familiale)	1 045 (23 %)	1 251 (26,5 %)	1 850 (34,5 %)	1 379 (30 %)	1 201 (27 %)
Chômage de longue durée (art. 80-88)	8 (0,5 %)	3 (0,5 %)	5 (0,5 %)	8 (0,5 %)	3 (0,5 %)
Activation du comportement de recherche d'emploi (art. 59 bis à 59 decies)	1 208 (26 %)	1 252 (26,5 %)	1 191 (22 %)	1 019 (22 %)	886 (19,5 %)
Autres	871 (19 %)	751 (16 %)	739 (14 %)	805 (18 %)	1 074 (24 %)
Total	4 613 (100 %)	4 709 (100 %)	5 364 (100 %)	4 576 (100 %)	4 497 (100 %)

120

Après une augmentation du nombre de recours dans la catégorie non-indemnisable en raison de présence de travail et/ou de rémunération ou de déclaration erronée de la situation familiale au cours des années précédentes, le nombre de recours dans cette catégorie a diminué en 2012, comme en 2011.

De même, le nombre de recours dans la catégorie non-indemnisable en raison de chômage dépendant de sa volonté diminue en 2012, ainsi que dans la catégorie activation du comportement de recherche d'emploi.

Les 94 recours qui concernent des décisions relatives au droit aux allocations d'interruption sont repris dans la rubrique "Autres". Cette même rubrique contient également les recours contre le refus d'une dispense de certaines obligations (inscription comme demandeur d'emploi et disponibilité, ...).



3.8.2 Décisions judiciaires

3.8.2.1 Jugements

Tableau 3.8.III

Jugements définitifs statuant au fond, avec:	4 335
• entière confirmation de la décision administrative	2 603
• confirmation partielle de la décision administrative	872
• annulation de la décision administrative	860
Jugements interlocutoires	966
Autres jugements (recours irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	762
Nombre total de jugements	6 063

Par rapport à 2011, le nombre total de jugements a augmenté de 6 % (6 063 en 2012 contre 5 694 en 2011).

La majeure partie (84 %) des 966 jugements interlocutoires (il s'agit des jugements dans lesquels le Tribunal n'a pas encore prononcé un jugement statuant au fond mais ordonne par exemple une enquête complémentaire) concernait la désignation d'un expert médical pour déterminer le degré exact de l'incapacité au travail invoquée par le chômeur.

A côté des 860 cas qui ont entraîné une annulation de la décision administrative, 3 475 cas confirmaient la décision administrative soit intégralement, soit partiellement. Cela correspond à 80 % des 4 335 jugements définitifs (jugements statuant au fond).

Tableau 3.8.IV

Année	Nombre de jugements (jugements définitifs statuant au fond)	Nombre de jugements annulant la décision administrative	Pourcentage de jugements définitifs favorables à l'ONEM
2008	3 193	730	77 %
2009	3 582	769	79 %
2010	4 045	941	77 %
2011	4 115	804	80 %
2012	4 335	860	80 %



En 2012, 949 jugements (947 en 2011) concernant des décisions qui ont été prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi ont été prononcés. 740 de ces décisions ont été entièrement ou partiellement confirmées, soit 78 %.

72 jugements ont été prononcés en ce qui concerne le droit aux allocations d'interruption. La décision administrative a été entièrement ou partiellement confirmée dans 51 d'entre eux, soit 71 %.

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

Dans ce cadre, il y a eu en 2012:

- 4 décisions en référé du Président du Tribunal du travail (dont 2 ont confirmé la décision de l'ONEM);
- 5 jugements du Tribunal du travail qui ont confirmé entièrement ou partiellement la décision de l'ONEM;
- 6 jugements du Tribunal de première instance qui ont confirmé la décision de l'ONEM;
- 8 décisions du Conseil d'Etat dont 7 qui confirmaient la décision de l'ONEM.

3.8.2.2 Arrêts

Des chômeurs ou l'Office ont interjeté appel de 566 jugements devant les Cours du travail. L'ONEM a interjeté 150 appels, soit contre 9 % des jugements définitifs qui étaient partiellement ou intégralement défavorables à l'ONEM. Les chômeurs ont interjeté 416 appels, soit contre 12 % des jugements définitifs qui leur étaient partiellement ou intégralement défavorables.

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

Tableau 3.8.V

Année	Nombre d'appels ONEM	Nombre d'appels chômeurs
2008	169 (13 %)	192 (8 %)
2009	193 (14 %)	268 (10 %)
2010	157 (9 %)	349 (11 %)
2011	116 (7 %)	348 (11 %)
2012	150 (9 %)	416 (12 %)

Tableau 3.8.VI

Arrêts définitifs statuant au fond, avec:	469
• entière confirmation de la décision administrative	265
• confirmation partielle de la décision administrative	126
• annulation de la décision administrative	78
Arrêts interlocutoires	55
Autres arrêts (recours irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	57
Nombre total d'arrêts	581

Les arrêts définitifs statuant au fond ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement, dans 391 cas, c.-à-d. dans 83 % des arrêts définitifs. Tout comme pour les jugements, il s'agit d'un pourcentage élevé.

Tableau 3.8.VII

Année	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)
2008	400	78	80 %	74 %	86 %
2009	440	71	84 %	75 %	90 %
2010	530	123	77 %	69 %	81 %
2011	550	105	81 %	71 %	86 %
2012	469	78	83 %	69 %	89 %

127 arrêts définitifs ont été prononcés au fond à la suite d'un appel de l'ONEM. Parmi ceux-ci, 88 arrêts définitifs, soit 69 %, confirmaient le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement.

342 arrêts définitifs statuant au fond ont été prononcés à la suite d'un appel d'un chômeur. Parmi ceux-ci, 303 arrêts définitifs, soit 89 %, confirmaient le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement.

14 arrêts définitifs relatifs au droit aux allocations d'interruption de carrière ont été prononcés. La décision administrative a été confirmée dans 9 d'entre eux.

En ce qui concerne les titres-services, il y avait 1 arrêt de la Cour d'appel et 1 de la Cour du travail qui confirmaient chaque fois la décision de l'ONEM.

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

En 2012, la Cour de cassation a prononcé 5 arrêts dans des litiges chômage. 2 d'entre eux étaient favorables à l'ONEM. Le point 3.8.4. reprend un résumé des principaux arrêts de la Cour de cassation en 2012.

3.8.3 Bilan du contentieux judiciaire

Tableau 3.8.VIII

Année	Décisions de l'ONEM	Pourcentage de décisions contestées	Nombre de jugements annulant la décision de l'ONEM	Pourcentage de jugements favorables à l'ONEM	Nombre d'arrêts annulant la décision de l'ONEM	Pourcentage d'arrêts favorables à l'ONEM
2009	216 771	2,2 %	769	79 %	71	84 %
2010	201 168	2,7 %	941	77 %	123	77 %
2011	189 466	2,4 %	804	80 %	105	81 %
2012	192 349	2,3 %	860	80 %	78	83 %

Il ressort des chiffres du point 3.8.2 et du tableau (récapitulatif) ci-dessus qu'en 2012:

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



3.8.4 *Résumé des principaux arrêts de la Cour de cassation*

En 2012, la Cour de cassation a rendu peu d'arrêts relatifs aux matières pour lesquelles l'ONEM est compétent. Deux d'entre eux concernent la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi. Les autres arrêts concernent la possibilité d'appliquer une sanction en cas d'utilisation de fausses preuves de recherche d'emploi et le cumul de revenus résultant d'une activité artistique avec des allocations de chômage.

1. Activation du comportement de recherche d'emploi

En ce qui concerne l'activation du comportement de recherche d'emploi, la Cour de cassation s'est d'abord et surtout prononcée sur la nature de l'exclusion qui est appliquée au chômeur qui ne respecte pas les engagements de son contrat d'activation.

La Cour du travail de Liège était partie du point de vue que cette mesure d'exclusion avait un caractère pénal de sorte que, selon cette Cour, le juge est compétent pour ramener cette sanction en dessous du "tarif" défini dans la réglementation, pour l'assortir d'un sursis ou la remplacer par un avertissement.

Sur pourvoi de l'ONEM, la Cour de cassation confirme que cette exclusion ne constitue pas une sanction mais une mesure prise vis-à-vis d'un travailleur qui ne satisfait pas aux conditions d'octroi des allocations d'attente, à savoir rechercher activement un emploi, et être sans emploi et sans rémunération par suite de circonstances indépendantes de sa volonté. Le juge ne peut donc pas ramener la durée de cette exclusion en dessous du minimum défini dans la réglementation et ne peut pas non plus l'assortir d'un sursis ou la remplacer par un avertissement (Cass., 5.11.2012, ONEM c/D.D. A.R. S.10.0097.F).

La Cour de cassation a également rendu un arrêt au sujet de la différence de traitement qui existe entre les bénéficiaires d'allocations d'insertion et les bénéficiaires d'allocations de chômage en ce qui concerne l'exclusion qui est appliquée lorsque le premier contrat d'activation n'est pas respecté.

Dans un premier arrêt interlocutoire, la Cour du travail de Liège avait disposé que les chômeurs et les bénéficiaires d'allocations d'insertion se trouvaient dans des situations comparables. La Cour avait ensuite décidé de rouvrir les débats à ce sujet afin que les parties puissent examiner si cette différence de traitement était ou non raisonnablement justifiée.

L'ONEM s'était pourvu en cassation contre ce premier arrêt, sur la base de l'argument que ces deux catégories de chômeurs n'étaient pas comparables.

Dans son arrêt du 9.11.2009, la Cour de cassation avait confirmé que les chômeurs et les bénéficiaires d'allocations d'insertion se trouvaient bien dans des situations comparables.

L'affaire a donc été renvoyée devant la Cour du travail de Liège afin d'examiner la question qui faisait l'objet de la réouverture initiale des débats.

Dans son arrêt définitif, la Cour du travail estime que la différence de traitement entre les chômeurs et les bénéficiaires d'allocations d'insertion n'était pas raisonnablement justifiée.

L'ONEM se pourvoit à nouveau en cassation et cette fois la Cour de cassation casse l'arrêt de la Cour du travail de Liège.

La Cour souligne le fait que les allocations de chômage sont octroyées aux travailleurs qui, après avoir contribué à l'assurance-chômage pendant la période définie dans la réglementation applicable, perdent leur emploi en raison de circonstances indépendantes de leur volonté.

Les allocations d'insertion sont octroyées aux jeunes qui n'ont pas travaillé ou qui n'ont pas suffisamment travaillé comme salarié pendant cette période et qui n'ont donc pas contribué de manière significative à la sécurité sociale. L'objectif de ces allocations ne consiste pas à indemniser un travailleur qui a perdu son travail en raison de circonstances indépendantes de sa volonté mais bien à donner aux jeunes un accès plus facile au marché du travail.

En prévoyant une sanction plus sévère pour les bénéficiaires d'allocations d'insertion, la réglementation fait donc une différence objective et raisonnablement justifiée entre le jeune travailleur qui perçoit des allocations d'insertion et le chômeur qui perçoit des allocations de chômage (Cass., 8.10.2012, ONEM c/O.N., A.R. S.11.0150.F).

2. L'utilisation de fausses preuves de recherche d'emploi

Un chômeur utilise des fausses preuves de recherche d'emploi pendant un premier entretien dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi. Après avoir nié les faits dans un premier temps, il reconnaît avoir présenté des réponses d'employeurs falsifiées afin de disposer de preuves suffisantes de sa recherche d'emploi et de conserver ainsi le droit aux allocations de chômage.

Le bureau du chômage applique une sanction administrative de 39 semaines d'exclusion du droit aux allocations de chômage parce qu'il a intentionnellement fait usage de pièces erronées afin d'obtenir ou de conserver de mauvaise foi des allocations auxquelles il n'avait pas droit, conformément à l'article 155 de l'AR.

La Cour de cassation constate qu'aucune mesure d'exclusion ne peut être prise vis-à-vis du chômeur qui fait l'objet d'une évaluation négative après le premier entretien d'évaluation. Ce n'est qu'après le deuxième entretien d'évaluation que le chômeur peut faire l'objet d'une mesure temporaire qui le prive de ses allocations.

La Cour en déduit que le chômeur qui présente de fausses attestations de sa recherche d'emploi dans le cadre du premier entretien n'utilise pas des pièces erronées afin d'obtenir de mauvaise foi des allocations auxquelles il n'avait pas droit (Cass., 19.11.2012, ONEM c/M. L., A.R. S.11.0104.F).

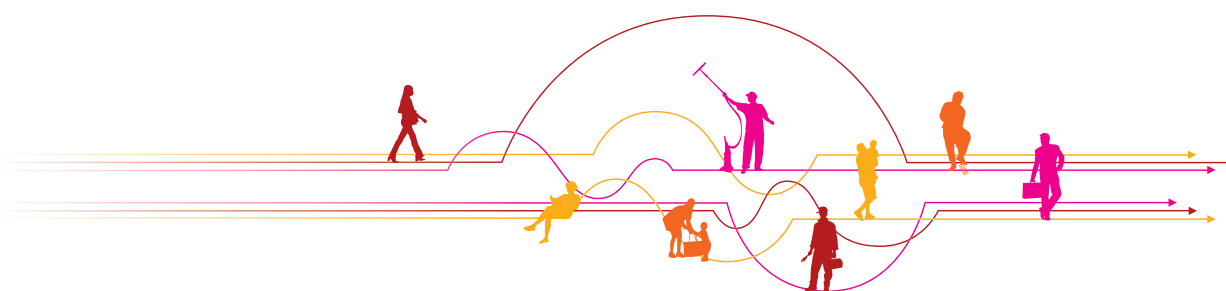
3. Le cumul de revenus qui résultent d'une activité artistique avec des allocations de chômage

Un chômeur exerce une activité artistique comme interprète dans le cadre d'un contrat de travail. La Cour du travail d'Anvers estime que les revenus que ce dernier perçoit comme droits voisins doivent être pris en considération pour l'article 130 de l'AR qui définit dans quelle mesure les revenus qui résultent d'une activité artistique peuvent être cumulés avec des allocations de chômage.

A la suite du pourvoi du chômeur, la Cour de cassation rappelle que, dans le cas d'une activité artistique, il ne faut pas tenir compte du revenu résultant d'une activité comme salarié ou d'une occupation statutaire pour l'application de l'article 130 de l'AR. Cette règle ne fait pas de distinction selon la nature des revenus qui résultent de l'activité comme salarié. Elle s'applique donc également aux revenus perçus comme "droits voisins" (Cass., 15.1.2012, B.C. c/ONEM, AR S.11.0061.F).

3.9

Les activités du service interruption de carrière et crédit-temps



3.9.1 *Introduction*

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

3.9.2 *Dossiers traités*

En 2012, 304 462 dossiers traités ont donné lieu à un octroi, une révision ou une prolongation du droit aux allocations. Ce chiffre représente une diminution de 0,97 % (2 973) par rapport à 2011 où 307 435 demandes avaient reçu une réponse positive.

Au total, 3 249 demandes ont, par contre, reçu une réponse négative. Ce chiffre représente 0,84 % de la totalité du nombre des dossiers traités. En 2011, ce nombre était de 2 494. Cette augmentation du nombre de décisions négatives s'explique par le fait qu'en 2012 les conditions d'octroi sont devenues plus restrictives.

Le nombre de demandes avec une réponse positive (304 462) dépasse le nombre moyen de travailleurs bénéficiant d'une allocation en 2012 (272 017) 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*

Nonobstant les modifications réglementaires successives et fondamentales intervenues en 2012, l'ONEM a respecté son engagement prévu dans le contrat d'administration.

En effet, en 2012, 98,06 % 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 2012, 15 210 dossiers sélectionnés de manière aléatoire ont été réexaminés. 98,6 % de ces dossiers avaient été traités correctement.

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.

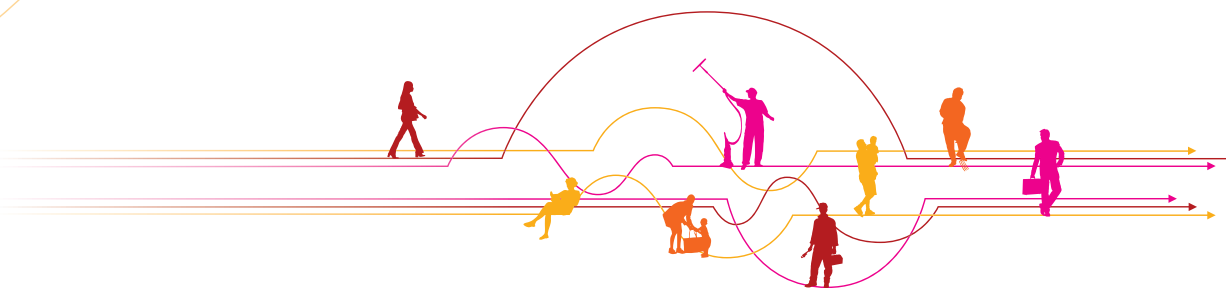
Ces textes réglementaires ont en outre fait l'objet en 2012 de modifications fondamentales, assorties de périodes transitoires qui ont entraîné une coexistence des régimes anciens et nouveaux.

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)

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, les ALE contribuent à la remise au travail des chômeurs en les informant de manière intensive sur les possibilités qu'offre l'occupation par l'intermédiaire des titres-services et sur les différentes mesures pour l'emploi.

3.10.1.1.2

Les activités titres-services

Le nombre d'ALE avec un agrément titres-services a légèrement diminué en 2012 (229 en 2011) et s'élève à 227 (sur 560 ALE) sur un total de 2 711 entreprises titres-services agréées (2 754 en 2011).

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

3.10.1.2 Les titres-services

3.10.1.2.1

La Commission consultative d'agrément titres-services

Pour 2012, le nombre de dossiers présentés à la Commission consultative d'agrément s'élève à 494: 366 premières demandes d'agrément, 30 demandes d'extension des activités et 98 dossiers d'infraction.

Les dossiers d'infraction soumis pour avis à la Commission sont le résultat 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;
- l'interdiction de paiement de l'intervention fédérale et de la quote-part payée par l'utilisateur;
- les amendes pénales ou administratives.

En ce qui concerne le retrait des agréments, il y a eu en 2012:

- 260 retraits d'office par le Président de la Commission:
 - 63 pour cause de faillite;
 - 62 pour dettes vis-à-vis de l'ONSS;
 - 11 pour arriérés d'impôts;
 - 10 pour dettes vis-à-vis de l'ONEM;
 - 112 pour inactivité pendant une période de 12 mois;
 - 2 consécutifs à une décision de retrait avec sursis.
- 5 décisions de retrait prises par la Ministre;
- 58 retraits volontaires.

323 entreprises ont donc perdu leur agrément en 2012.

Au 31 décembre 2012, il y avait au total 2 711 entreprises agréées (après déduction des retraits), soit une diminution d'1 % par rapport à 2011 (augmentation de 3,4 % de 2010 à 2011).

3.10.1.2.2

Les sessions d'information

Un responsable de toute entreprise qui demande un agrément doit au préalable participer à une session d'information organisée par l'ONEM.

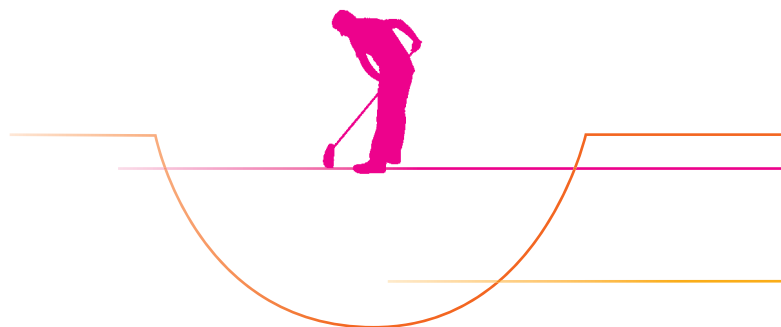
Les entreprises agréées entre le 1^{er} janvier 2010 et le 19 juillet 2011 devaient également participer à une session avant le 18 juillet 2012.

L'ONEM se charge d'organiser ces sessions d'information. Deux sessions sont organisées par mois et par groupe linguistique. L'inscription à une session se fait en ligne via un formulaire sur le site internet de l'ONEM.

Le programme de ces sessions comprend:

- une présentation de l'intégralité de la réglementation titres-services;
- 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 2012, 769 entreprises ont participé à une session d'information (ce chiffre comprend tant les entreprises qui ont introduit une première demande d'agrément que les entreprises qui étaient déjà agréées entre le 1^{er} janvier 2010 et le 19 juillet 2011).



3.10.1.2.3

Le suivi des dettes

Une des conditions d'agrément que doit remplir l'entreprise au moment de la demande d'agrément et pendant toute la durée de l'agrément est qu'elle ne soit redevable d'aucun arriéré d'impôts ou cotisation ONSS ou paiement à l'ONEM.

Si une entreprise agréée ne respecte pas cette disposition, le secrétariat de la Commission invite cette entreprise à apporter la preuve qu'elle a et respecte un plan de remboursement ou que la totalité de la dette est apurée. Les dettes inférieures à 2 500 EUR ne donnent pas lieu au retrait d'office de l'agrément.

Si les preuves ne sont pas apportées dans le délai demandé, l'entreprise agréée perd d'office son agrément sur cette base.

Il existe trois types de dettes qui conduisent à ce retrait de l'agrément, à savoir les dettes vis-à-vis de l'ONSS, vis-à-vis des impôts et vis-à-vis de l'ONEM;

- le contrôle du respect de cette disposition en ce qui concerne les dettes ONSS s'est fait par le biais de 2 214 consultations manuelles (ce nombre peut contenir différentes consultations pour la même entreprise). Il s'agit de toutes les consultations tant pour les premières demandes d'agrément que pour les entreprises déjà agréées. 366 consultations ont mis en lumière une infraction à cette condition d'agrément;

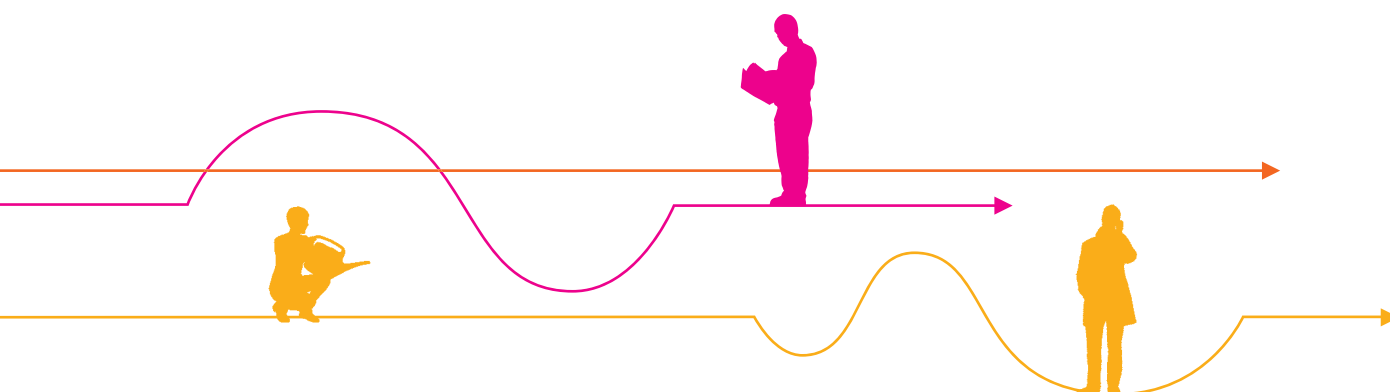
- en 2012 il y a eu 17 496 consultations automatiques relatives aux arriérés d'impôts (ce nombre peut contenir différentes consultations pour la même entreprise). Il s'agit de toutes les consultations tant pour les premières demandes d'agrément que pour les entreprises déjà agréées. 942 consultations ont donné un résultat indiquant l'existence d'arriérés d'impôts;
- en ce qui concerne les dettes vis-à-vis de l'ONEM, les bureaux du chômage doivent transmettre mensuellement au secrétariat de la Commission une liste des entreprises qui ont fait l'objet d'une décision de récupération en mentionnant le montant dû et l'information selon laquelle ce montant a été ou non remboursé.

Ces contrôles par le secrétariat de la Commission ont entraîné 62 retraits d'office pour dettes vis-à-vis de l'ONSS, 11 pour arriérés d'impôts et 10 pour dettes vis-à-vis de l'ONEM.

3.10.1.2.4

Les e-mails d'information

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



3.10.1.3 Le plan Activa

L'objectif du plan Activa est de faciliter l'embauche de demandeurs d'emploi de longue durée. Cela se fait d'une part par l'octroi d'une diminution des cotisations ONSS patronales et, d'autre part, par le paiement d'une allocation de chômage activée, appelée allocation de travail. L'employeur peut déduire cette allocation de travail de la rémunération nette à payer, de sorte que cette allocation fait office de subside salarial. L'allocation de travail que l'ONEM paie au travailleur s'élève normalement à maximum 500 euros par mois et est octroyée pendant un certain nombre de mois calendrier. Les employeurs visés font partie du secteur privé. Certains organismes publics, tels que p.ex. 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} octobre 2012, le Plan Activa est renforcé pour les personnes avec une aptitude au travail diminuée. Auparavant, ils pouvaient ouvrir le droit à une allocation de travail de 500 EUR pendant 24 mois calendrier. A partir d'octobre 2012, ils ouvrent ce droit pendant 36 mois calendrier.

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 2008-2012

Année	Nombre d'attestations par an
2008	199 998
2009	196 854
2010	165 117
2011	118 622
2012	173 580

Le nombre de paiements a évolué comme suit:

Tableau 3.10.II
Nombre de paiements effectués dans le cadre d'Activa - comparaison 2008-2012

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2008	39 674
2009	34 252
2010	27 783
2011	24 964
2012	28 146

Etant donné que le régime win-win (régime temporaire d'activation renforcée) s'est terminé fin 2011, le nombre d'attestations demandées et de paiements effectués dans le cadre du régime Activa "ordinaire" a été à nouveau plus élevé en 2012. Le niveau antérieur à la crise économique n'est toutefois pas encore atteint.

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 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.

Ces dernières années, il n'y a plus eu aucun changement dans le régime de ces programmes. Vu les conditions strictes qui entrent en ligne de compte, le nombre de travailleurs occupés dans ce cadre est plutôt limité. Leur nombre demeure stable d'année en année comme l'indique le tableau suivant 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 2008-2012

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2008	5 756
2009	5 693
2010	5 213
2011	4 900
2012	4 846

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 2008-2012

Année	Nombre d'attestations par an
2008	34 856
2009	36 098
2010	31 403
2011	29 850
2012	30 603

3.10.1.5

Economie d'insertion sociale

Le régime de l'économie d'insertion sociale (SINE) s'adresse à nouveau 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.

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

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

Tableau 3.10.V

Nombre de paiements effectués dans le cadre de l'économie sociale d'insertion – comparaison 2008-2012

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2008	10 212
2009	11 093
2010	11 626
2011	11 400
2012	10 953

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 2008-2012

Année	Nombre d'attestations par an
2008	16 735
2009	18 067
2010	15 371
2011	13 658
2012	14 792

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 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.

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 2008-2012

Année	Nombre d'attestations par an
2008	49 872
2009	48 504
2010	51 828
2011	46 482
2012	40 886

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 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 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.

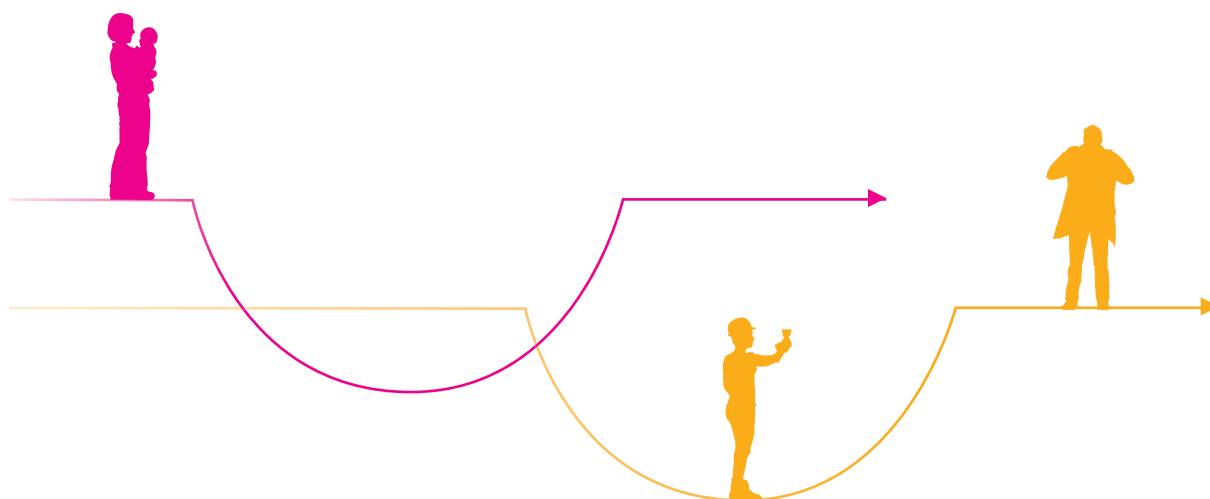


Tableau 3.10.VIII
Montants de frais d'outplacement remboursés -
comparaison 2008-2012

Année	Montant par an
2008	782 785,76
2009	507 043,65
2010	589 308,62
2011	3 016 732,93
2012	927 180,41

Tableau 3.10.IX
Montants d'indemnités de reclassement remboursées -
comparaison 2008-2012

Année	Montant par an
2008	19 058 483,67
2009	28 082 004,59
2010	30 009 081,17
2011	38 824 696,71
2012	15 711 836,26

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

Les chiffres de 2012 sont inférieurs aux chiffres des années précédentes, la différence avec 2011 étant particulièrement frappante. Cette différence est principalement due à la restructuration de deux très grandes entreprises et de fournisseurs de l'une d'entre elles dans la période précédant 2012.

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.

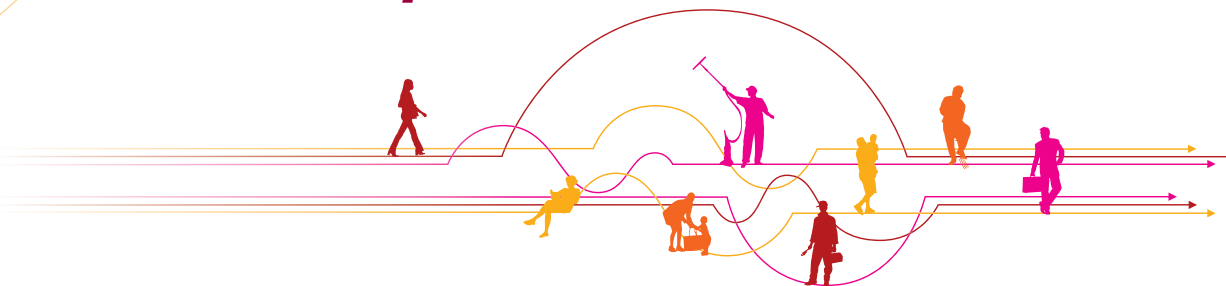
Il est très important pour l'Office que les demandes de telles attestations, nécessaires pour pouvoir entamer une nouvelle occupation, soient traitées rapidement. Il est même prévu dans son contrat d'administration que les services de l'ONEM doivent délivrer 90 % de ces attestations dans un délai de 24 heures et 95 % 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
2008-2012

Année	Total	Dans les 24 h	Dans la semaine	Au-delà d'une semaine
2008	490 470	97,0 %	1,8 %	1,2 %
2009	430 911	98,0 %	1,1 %	0,9 %
2010	840 175	97,8 %	1,5 %	0,7 %
2011	593 950	97,7 %	1,6 %	0,7 %
2012	484 487	97,7 %	1,5 %	0,8 %

3.11

Traitement des procédures de saisie



3.11.1 Introduction

L'année dernière, le service Saisies centralisé a reçu 149 404 documents pour traitement, ce qui équivaut à 5 934 documents de plus qu'en 2011. Par rapport à 2011, le nombre de créances actives a augmenté de 11,4 %, s'élevant ainsi à 734 649. Celles-ci étaient à la charge de 350 230 débiteurs, ce qui représente une hausse de 9,8 % par rapport à 2011. Tous ces débiteurs n'ont pas forcément perçu une allocation à charge de l'ONEM.

3.11.2 Le règlement collectif de dettes en détail

Un nombre croissant d'allocataires, confrontés à un endettement excessif, demandent un règlement collectif de dettes auprès du Tribunal du travail compétent.

Pour bénéficier de la procédure en règlement collectif de dettes, les 5 conditions suivantes doivent être remplies de manière cumulative:

- le requérant doit être une personne physique (= pas un commerçant). La personne concernée ne peut pas avoir exercé une activité commerciale durant une période de six mois précédant la demande d'obtention d'un règlement collectif de dettes;
- le requérant doit résider en Belgique;
- le requérant n'est plus à même de payer, de manière durable, ses dettes exigibles ou à échoir. Les difficultés de paiement doivent être durables et structurelles. En d'autres termes, il doit être question d'un surendettement (et non de problèmes de remboursement temporaires);

- le requérant ne peut pas avoir organisé son insolvabilité. Lorsque le requérant s'est par exemple livré à des manœuvres frauduleuses dans le but de désavantager expressément ses créanciers, on peut dire qu'il a organisé son insolvabilité;
- durant les cinq années qui précèdent le dépôt de la requête, le requérant n'a pas fait l'objet d'une révocation d'un règlement collectif de dettes antérieur.

Si ces cinq conditions sont remplies, le Tribunal du travail compétent désignera un médiateur de dettes afin de gérer la totalité du patrimoine (tant les biens mobiliers qu'immobiliers) du requérant.

La loi énumère les personnes physiques ou morales que le juge peut désigner comme médiateur de dettes. Il peut s'agir:

- d'avocats;
- d'officiers ministériels (de notaires et d'huissiers de justices p. ex.);
- de mandataires judiciaires (administrateur provisoire p. ex.);
- d'institutions publiques ou privées qui sont agréées à cet effet en tant que service de médiation de dettes (CPAS p. ex.) par l'autorité compétente.

Le service Saisies centralisé reçoit en règle générale un dossier "Règlement collectif de dettes" par l'intermédiaire du greffe du Tribunal du travail (décision d'admissibilité) ou par le biais d'un courrier du médiateur de dettes. Afin de permettre aux organismes de paiement ou aux services financiers de l'ONEM d'effectuer un paiement correct des montants dus à l'intéressé, le service Saisies centralisé:

- traitera les données du médiateur de dettes;
- réclamera les données manquantes éventuelles (p. ex., compte rubriqué sur lequel des sommes peuvent être versées);
- avertira le service Récupérations du bureau du chômage compétent s'il s'agit d'un chômeur. Le service Saisies centralisé signalera également tout changement (p. ex., remplacement d'un médiateur de dettes) au bureau du chômage;
- clôturera le dossier à la fin de la procédure (p. ex., cessation, révocation, cession);

- enverra les instructions nécessaires aux organismes de paiement ou aux services financiers de l'ONEM au début, en cas de modification et à la clôture de la procédure.

Le nombre de dossiers d'allocataires qui sont admis à un règlement collectif de dettes augmente chaque année. En 2012, le service Saisies centralisé a reçu 28 032 documents ayant trait à un règlement collectif de dettes, ce qui représente une hausse par rapport à 2011, année au cours de laquelle le service a comptabilisé 27 483 pièces reçues. Il y a actuellement 87 087 dossiers de règlement collectif de dettes actifs au sein du service Saisies centralisé. L'ONEM a une récupération en cours pour 2 004 dossiers de règlement collectif de dettes. En 2011, on en dénombrait 1 445.

Selon les chiffres de la Banque nationale de Belgique, 101 155 procédures de règlement collectif de dettes étaient actives à la date du 31 décembre 2012. C'est une augmentation de 6 292 procédures par rapport à fin 2011.

3.11.3 *Impact de la crise*

Avant la crise de 2008 (données de 2007), le nombre de dettes s'élevait à 357 763 pour 184 991 débiteurs. Depuis l'éclatement de la crise jusqu'à aujourd'hui, le service Saisies constate encore une augmentation du nombre de dettes et du nombre de débiteurs. A la fin de l'année 2011, le nombre de dettes se montait à 659 390 pour 319 086 débiteurs. L'année dernière, le nombre de créances ouvertes a augmenté à 734 649 pour 350 230 débiteurs.

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

En 2012, le service Saisies centralisé a traité 152 059 documents, les bureaux du chômage, eux, en ont traité 51 834. Ensemble, le service centralisé et les bureaux du chômage ont en moyenne traité 16 992 documents par mois.

3.11.5

Evolution des procédures reçues au sein du service Saisies centralisé

Avec 26 745 documents, les cessions de rémunération représentent la plus grande part des nouvelles procédures entrantes en 2012, soit une augmentation de 31,43 % par rapport à 2011. En 2012, les courriers de suivi des procédures (documents relatifs à un dossier existant, à l'exception des dossiers qui ont trait à des pensions alimentaires ou à des règlements collectifs de dettes) ont également augmenté de 37,01 %. Le nombre de nouveaux règlements collectifs de dettes a diminué de 18,64 % par rapport à 2011. Les demandes de renseignements étaient également sensiblement moins nombreuses en 2012: une baisse de 23,06 % a été enregistrée par rapport à 2011.

La répartition entre les différentes procédures des documents introduits en 2011 et en 2012 se présente comme suit:

Tableau 3.11.I

Procédures reçues	2011	2012	Différence 2011-2012	Différence 2011-2012 en %
Nouvelles procédures pensions alimentaires	1 874	1 815	- 59	- 3,15
Suivi des procédures pensions alimentaires	6 599	6 482	- 117	- 1,77
Nouvelles procédures règlements collectifs de dettes	11 875	9 661	- 2 214	- 18,64
Suivi des procédures règlements collectifs de dettes	15 608	18 371	+ 2 763	+ 17,70
Fiches rectificatives organismes de paiement	615	595	- 20	- 3,25
Nouvelles procédures art. 1410 §4 Code judiciaire (récupérations externes d'allocations sociales indûment perçues)	6 595	6 797	+ 202	+ 3,06
Nouvelles procédures du SPF Finances	12 708	10 749	- 1 959	- 15,42
Nouvelles procédures de cessions de rémunération	20 350	26 745	+ 6 395	+ 31,43
Nouvelles procédures "Saisies ordinaires"	326	242	- 84	- 25,77
Demandes de modification de numéros de compte / créanciers / créditeurs	2 573	2 429	- 144	- 5,60
Demandes d'application de l'art. 1411 du Code judiciaire	799	590	- 209	- 26,16
Mainlevées (excepté les pensions alimentaires et les règlements collectifs de dettes)	26 228	27 483	+ 1 255	+ 4,78
Divers (suivi toutes catégories sauf pensions alimentaires et règlements collectifs de dettes)	14 535	19 914	+ 5 379	+ 37,01
Demandes de renseignements	22 785	17 531	- 5 254	- 23,06
Total des documents reçus	143 470	149 404	+ 5 934	+ 4,14

3.11.6 *Scanning*

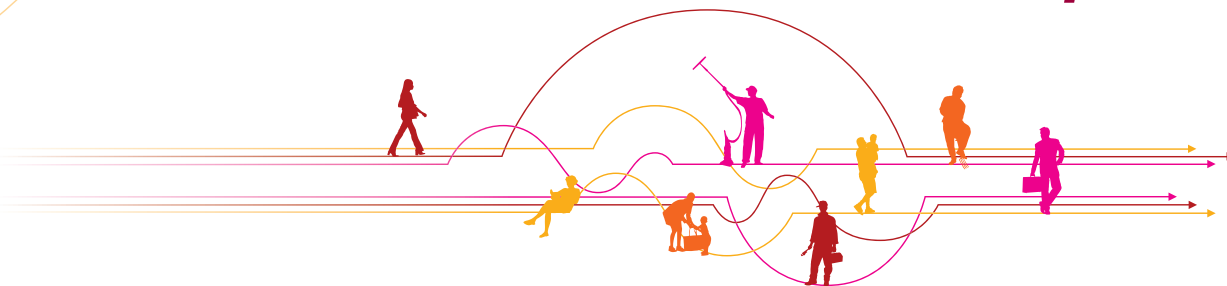
Sur les 203 760 dossiers de saisie repris aux bureaux du chômage, 105 773 ont déjà été scannés.

Outre les 28 868 nouveaux dossiers, le service a scanné 162 934 instructions papier datant de la période 2007–2008 et destinées aux organismes de paiement et aux bureaux du chômage.



3.12

E-government: un service moderne et rapide



L'ONEM investit depuis des années dans un service moderne et orienté client. L'e-government en constitue à cet égard un outil important. Un service électronique présente de grands avantages pour l'assuré social et pour l'ONEM: c'est rapide, souvent moins coûteux et plus efficace (plus besoin de se déplacer, par exemple).

3.12.1

Une eBox pour tous les citoyens

La principale nouveauté en matière de service électronique en 2012 fut, sans nul doute, le lancement de l'eBox pour les citoyens. Cette boîte mail disponible sur le site portail de la Sécurité sociale permet aux citoyens et aux institutions de Sécurité sociale d'échanger des informations de manière sécurisée.

L'ONEM a été la première institution de Sécurité sociale à utiliser cette possibilité. Depuis novembre 2012, les cartes de travail dans le cadre du plan Activa peuvent être délivrées dans l'eBox.

De novembre jusqu'à fin décembre, 1 517 cartes de travail ont été délivrées dans l'eBox. A l'avenir, l'ONEM utilisera également l'eBox pour d'autres applications, notamment pour l'interruption de carrière et le crédit-temps.

3.12.2

Chômage temporaire

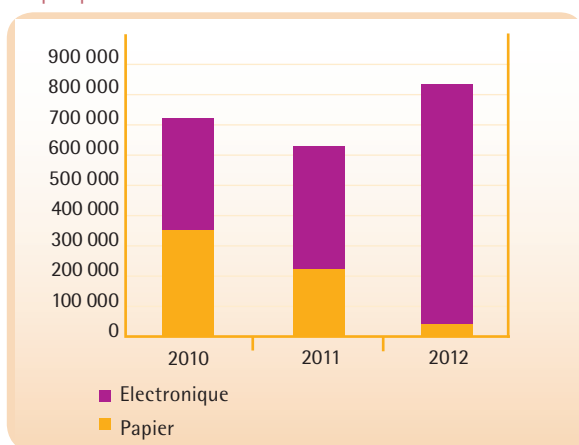
Depuis le 1^{er} octobre 2011, les employeurs sont, en principe, obligés de transmettre les communications de chômage temporaire à l'ONEM par voie électronique. Ils peuvent le faire par le biais du site portail de la Sécurité sociale, www.socialsecurity.be ou par le biais du canal batch (transfert de fichiers au moyen de messages structurés) destiné aux secrétariats sociaux et aux prestataires de services.

Les organismes de paiement se basent sur ces communications de chômage temporaire pour payer les allocations de chômage temporaire à la fin du mois. Ils paient uniquement lorsqu'ils ont reçu les données de chômage temporaire par le biais d'un flux de données journalier de l'ONEM vers les organismes de paiement ou lorsqu'ils retrouvent la communication par le biais d'une consultation directe de la banque de données qui contient les communications de chômage temporaire.

En 2012, l'ONEM a reçu 786 265 communications électroniques de chômage temporaire (413 816 en 2011). L'ONEM a, en outre, traité 52 554 communications papier de chômage temporaire (227 900 en 2011). En 2012, le pourcentage de communications électroniques s'élevait à 93,73 % (64,5 % en 2011 et 51,3 % en 2010).

L'augmentation considérable du nombre de communications de chômage temporaire s'explique par le fait que, depuis le 1^{er} octobre 2012, tous les employeurs doivent communiquer chaque mois le premier jour de chômage temporaire effectif à l'ONEM (voir point 2.2.2.2.3). L'ONEM peut ainsi mieux lutter contre les abus dans le système. Le nombre de communications pour le premier jour de chômage temporaire effectif a quintuplé au cours du dernier trimestre de l'année 2012 par rapport à 2011.

Graphique 3.12.1



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. Cela peut se faire de manière électronique par le biais d'une application sur le site portail www.socialsecurity.be mais également, depuis juillet 2012, au moyen 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 2012, 807 276 formulaires de contrôle C 3.2A ont été inscrits dans le livre de validation électronique (contre 517 681 en 2011).

3.12.3 E-LO

A l'issue d'une procédure d'identification se faisant par le biais d'un token citoyen ou d'une carte d'identité électronique, l'assuré social en interruption de carrière ou en crédit-temps peut consulter son dossier en ligne sur le site portail www.socialsecurity.be. L'application contient l'état du dossier, les données de paiement (montant, retenues, calendrier des paiements), une copie de la fiche fiscale et de la décision d'octroi (carte d'allocations C62), ainsi qu'un module de calcul pour le nombre de mois de crédit-temps auquel le travailleur du secteur privé a encore droit. En 2012, un total de 64 138 assurés sociaux ont consulté leur dossier interruption de carrière ou crédit-temps par ce biais (36 737 en 2011).

En mars 2012, l'application E-LO, permettant aux personnes bénéficiant d'une interruption de carrière ou d'un crédit-temps de consulter leur dossier en ligne, a été mise à jour. L'application a été rendue plus conviviale et le nombre d'écrans a été réduit. En 2012, l'ONEM a également travaillé en coulisse à une procédure électronique de demande pour l'interruption de carrière et le crédit-temps. Cette procédure devrait être opérationnelle en 2013. Cette méthode de travail garantit au demandeur un service simple et rapide.



3.12.4 Déclarations de risques sociaux

Lorsqu'un risque social se produit (par exemple, du chômage complet ou du chômage temporaire), 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 de Risque Social (en abrégé DRS). Il peut introduire une DRS soit par le biais de l'application internet disponible sur le site portail de la Sécurité sociale, soit par le biais du canal batch (fichiers structurés).

Tableau 3.12.I
Déclarations électroniques de risques sociaux

Répartition par scénario DRS	2008	2009	2010	2011	2012
Scénario 1, déclaration de fin du contrat de travail ou prépension à temps plein	13 216	16 518	18 168	21 636	24 646
Scénario 2, déclaration de fixation du droit au chômage temporaire	33 440	48 551	43 989	46 282	121 811
Scénario 3, déclaration du début d'un travail à temps partiel avec maintien des droits	56 371	64 854	76 160	111 819	140 965
Scénario 4, déclaration de prépension à mi-temps	15	10	28	21	7
Scénario 5, déclaration mensuelle des heures de chômage temporaire	148 445	208 482	179 331	242 560	642 666
Scénario 6, déclaration mensuelle de travail à temps partiel avec allocation de garantie de revenus	319 066	355 260	453 661	780 353	1 128 847
Scénario 7, déclaration mensuelle de travail en tant que travailleur occupé en atelier protégé	296	417	481	428	419
Scénario 8, déclaration mensuelle de travail dans un programme d'activation	61 829	66 759	89 525	350 711	453 516
Scénario 9, déclaration pour la constatation du droit aux vacances jeunes ou seniors	1 885	1 880	1 721	4 384	6 145
Scénario 10, déclaration mensuelle des heures de vacances jeunes ou seniors	4 555	4 620	4 249	10 955	15 592
Total	639 118	767 351	867 313	1 569 149	2 534 614

En 2012, le nombre de déclarations de risques sociaux a sensiblement augmenté, enregistrant une hausse de plus de 61 %. En ce qui concerne le secteur du chômage, 2 534 614 déclarations ont été envoyées (contre 1 569 149 en 2011). Quelque 89 % du total des DRS provenant des différents secteurs de la sécurité sociale sont destinées au secteur chômage.

La prépension à mi-temps n'existe plus depuis le 1^{er} avril 2012 et depuis cette date, le quatrième scénario a donc lui aussi été supprimé. Le septième scénario est en extinction depuis 2004.

L'augmentation considérable, enregistrée pour les scénarios 2 et 5 (chômage temporaire) ainsi que 3 et 6, peut s'expliquer par le fait, qu'en 2012, un certain nombre de grands secrétariats sociaux ont commencé à utiliser la déclaration de risque social électronique.

Bien que des risques sociaux puissent être signalés par la voie électronique, la majorité de ces déclarations se fait encore sur papier, et ce, tant pour les risques sociaux Vérification que pour les risques sociaux Admissibilité.

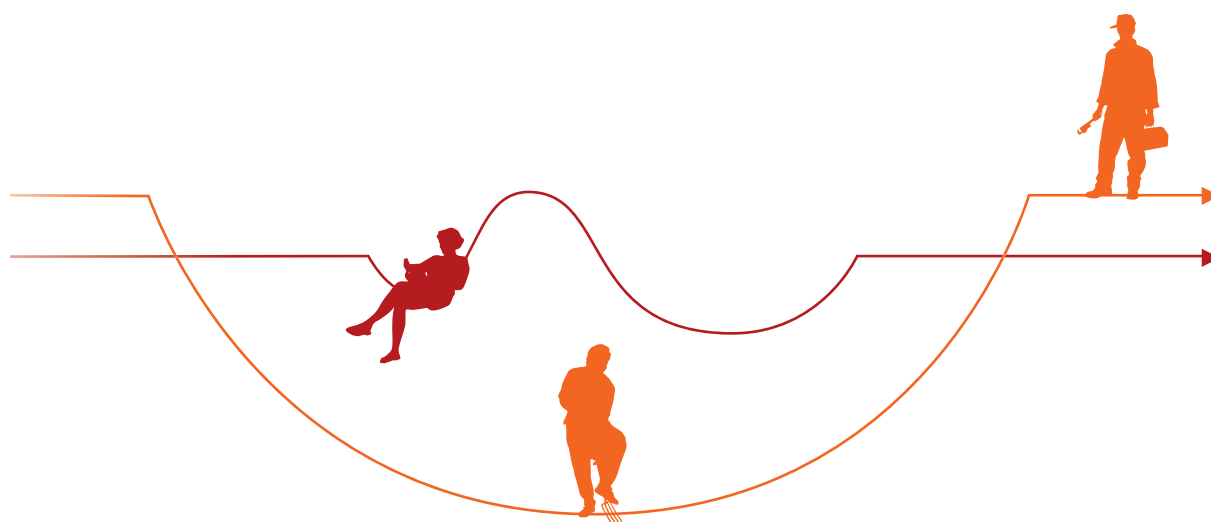
Tableau 3.12.II
Vérification DRS, répartition Electronique/Papier (Période 01.2012 à 07.2012 inclus)

	Total	Electr.	% Electr.
Scénario 5 – Heures chômage temporaire (CT)	1 227 037	303 376	24,72
Scénario 6 – Allocation de garantie de revenu (AGR)	428 561	169 263	39,50
Scénario 7 – Atelier protégé	2 298	232	10,10
Scénario 8 – Activa	603 204	250 012	41,45
Scénario 10 – Vacances jeunes-seniors	21 081	2 698	12,80
Total	2 282 181	725 581	31,09

144

Tableau 3.12.III
Admissibilité DRS – fixation du droit en 2012

	Total	Electr.	% Electr.
Scénario 1 – Chômage complet (CC) (C4)	522 593	7 696	1,47
Scénario 2 – Chômage temporaire (CT) (C3.2)	204 532	47 452	23,20
Scénario 3 – Allocation de garantie de revenu (AGR) / Travail à temps partiel avec maintien des droits (TPMD)	110 631	20 484	18,52
Scénario 4 – Prépension à mi-temps	102	4	3,92
Scénario 9 – Vacances jeunes-seniors	16 317	2 260	13,85
Total	854 175	77 896	9,12



3.12.5

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 de manière électronique par le biais du réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale. L'ONEM échange également des informations avec les OP 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 2012, le nombre de consultations d'autres banques de données a sensiblement augmenté (+ 18,41 %). C'est surtout le nombre de consultations du Registre national, de la banque de données en matière de rémunérations et temps de travail de l'ONSS, des données carrière professionnelle comme indépendant, des données périodes de maladie indemnisées et du cadastre des pensions, qui a connu une forte hausse. Cette augmentation s'explique par le fait que l'ONEM effectue de plus en plus de consultations préventives, et ce, afin d'éviter des paiements indus.

Tableau 3.12.IV
Consultations d'autres banques de données

Banque de données	Nombre de consultations
Registre national	5 069 887
Registre bis	58 974
Répertoire employeurs à l'ONSS/ONSSAPL	3 837 372
Banque de données en matière de Rémunérations et temps de travail à l'ONSS (LATG)	1 571
Banque de données en matière de Rémunérations et temps de travail à l'ONSS (DmfA)	7 115 584
Fichier du personnel	1 221 379
Données congé vacances annuelles des ouvriers à l'ONVA	67
Données carrière professionnelle comme indépendant	1 844 077
Données périodes de maladie indemnisées	1 900 596
Cadastre des pensions	1 554 373
Répertoires autres institutions de la Sécurité sociale à la Banque Carrefour	7 161
Répertoire secteur chômage à la Banque Carrefour	63 519
Profils à la Banque Carrefour	4
Total 2012	22 674 564
Total 2011	19 149 131
	+ 18,41 %

En 2012, l'ONEM a reçu moins d'attestations d'autres institutions (- 16,62 %). La baisse la plus marquante se situe au niveau du flux DIMONA. Cette communication est destinée aux organismes de paiement et comprend les données concernant le début et la fin d'une occupation. Ce flux de données permet aux organismes de paiement d'éviter que des allocations ne soient versées à des personnes qui ont repris le travail. Le contrôle du cumul non autorisé entre allocations et travail se fait de plus en plus par le biais d'un contrôle préventif effectué par les organismes de paiement.

Des flux de données partent également du secteur Chômage (ONEM et OP) vers d'autres institutions de Sécurité sociale. Le nombre de communications sortantes a légèrement augmenté par rapport à l'année dernière (+ 3,43 %).

L'ONEM échange également des données par voie électronique avec les OP, dans le dénommé "réseau secondaire de la Banque Carrefour". Chaque jour, l'ONEM communique toutes sortes d'informations par le biais de ce réseau secondaire: des données signalétiques sur les dossiers traités et la décision quant au droit aux allocations, les actions et les décisions de l'ONEM quant à l'activation du comportement de recherche d'emploi ... D'autres données sont transmises tous les mois ou toutes les semaines.

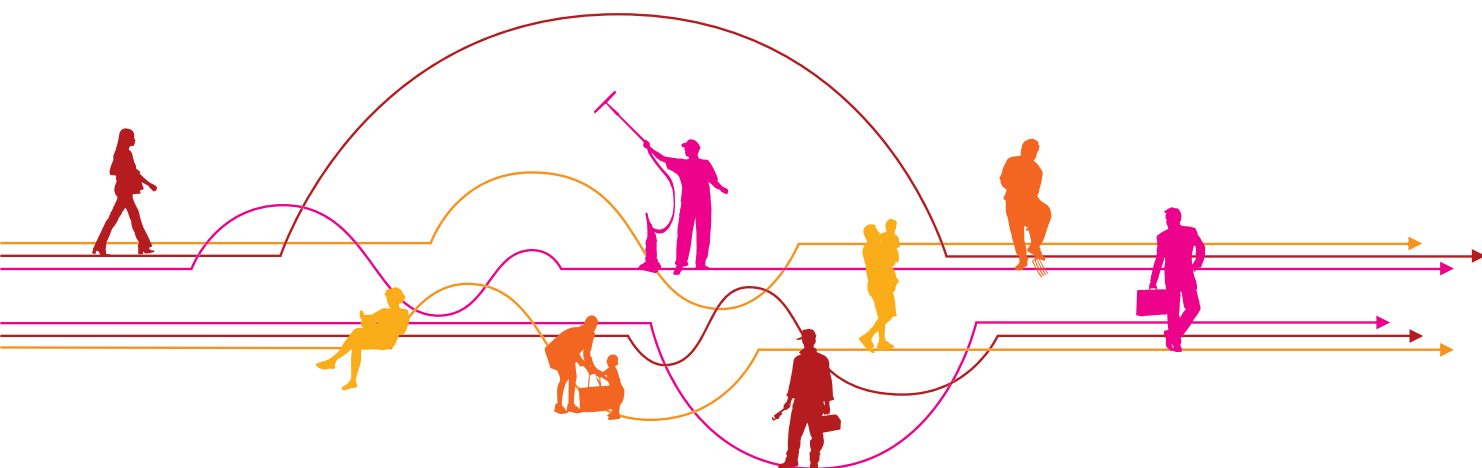
Par ailleurs, les OP mettent également des informations à disposition de l'ONEM: les dossiers électroniques contenant les déclarations de risque social, les données d'occupation provenant de la banque de données DmfA de l'ONSS et la carte de légitimation construction en sont quelques exemples.

Depuis plusieurs années, les organismes de paiement et l'Office se chargent de l'identification correcte des dossiers chômage et de l'intégration de ces dossiers dans le répertoire sectoriel des références à la Banque Carrefour. Au total, les OP ont effectué 1 500 467 intégrations.

De plus, les organismes de paiement ont la possibilité de consulter en ligne le contenu des communications de chômage temporaire transmises à l'ONEM par les employeurs. En 2012, on a enregistré 65 118 consultations. Les organismes de paiement ont, en outre, la possibilité de consulter en ligne les données relatives à l'interruption de carrière. Pour 2012, le nombre de consultations s'élève à 21 484.

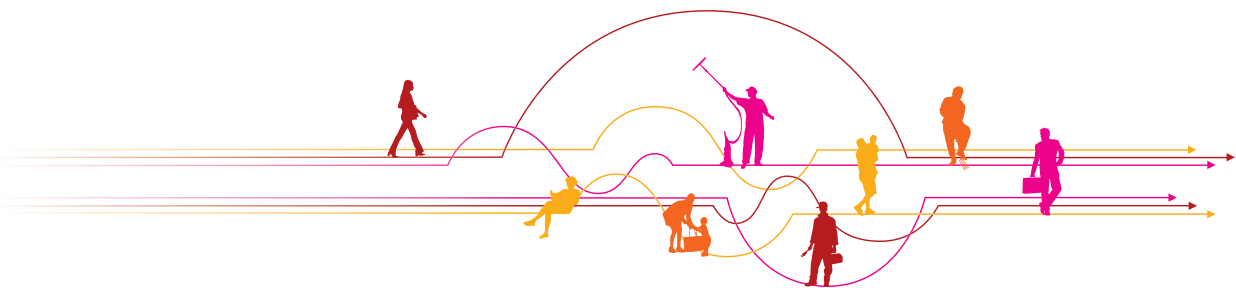
4

Les services de soutien



4.1

La direction générale Personnel – Organisation – Communication



Ce chapitre est consacré aux directions regroupées au sein de la direction générale Personnel, Organisation et Communication, à savoir:

- la direction HRM (partie 4.1.1);
- le Centre national de formation (partie 4.1.2);
- le service Gestion de la connaissance (partie 4.1.3);
- la direction Communication interne et externe (partie 4.1.4);
- la direction Organisation: Développement et support (partie 4.1.5).

La direction générale POC possède une vision commune aux cinq directions qui la composent: "La performance passe par l'humain".

L'ONEM a la conviction que ses performances sont intrinsèquement liées à son potentiel humain. Il faut offrir un support de qualité aux collaborateurs tout au long de leur carrière. Cela passe par de nombreux domaines dont le bien-être, la formation, l'accès aux connaissances, des projets d'amélioration et enfin, une communication optimale autour de ces thèmes et de bien d'autres.

Ces directions ont donc beaucoup de points communs et travaillent, par la force des choses, en perpétuelle collaboration autour d'un centre commun: le soutien et la motivation du personnel.

A cet égard, il faut également signaler que, en 2012, les directions POC, qui disposaient jusque-là de correspondants spécifiques dans chaque bureau du chômage et direction (correspondant de formation, de communication, gestion de la connaissance, développement de l'organisation, ...) ont instauré dans certains cas un système de correspondant unique, le correspondant POC. Dans les faits, certains bureaux avaient déjà choisi de confier l'ensemble de ces tâches à une seule et même personne. Cette bonne pratique a donc été généralisée. Les différentes publications des directions à l'intention de leurs correspondants ont, elles aussi, fusionné pour devenir une newsletter commune et des réunions communes avec les correspondants POC sont organisées régulièrement.

4.1.1 Ressources humaines

Nos collaborateurs sont à la base de l'Organisation. Pour cette raison, notre politique en matière de ressources humaines ne doit pas seulement répondre aux exigences de qualité et de prestation: il s'agit également de fournir un cadre de travail adéquat et sécurisant, offrir des opportunités de carrière, soutenir et accompagner le développement, ... Bref, encourager chacun à donner le meilleur de lui-même afin d'atteindre tous ensemble les objectifs. La direction HRM et les services de support "apparentés" (Service Bien-être, Service social, Service interne de prévention et de protection du travail, formation, service Gestion de la connaissance, ...) jouent à cet égard un rôle crucial.

En 2012, sans impacter sa gestion rigoureuse des ressources, l'ONEM a poursuivi plus encore son investissement en son potentiel humain que ce soit en termes de bien-être, de carrière ou de formation. Un investissement nourri par les résultats de l'enquête de satisfaction du personnel réalisée en 2010 et qui a donné lieu à de nombreuses actions d'amélioration dans différents domaines.

4.1.1.1 L'absentéisme

En décembre 2012, Medex a publié une étude concernant l'absentéisme en 2011 dans la Fonction publique.

De cette étude, il ressort que l'ONEM a obtenu un taux de 5,57 % d'absentéisme pour cause de maladie. Dans la Fonction publique, en 2011, le pourcentage d'absentéisme restait supérieur à celui de l'ONEM: il s'élevait à 6,84 %, soit 1,27 % de plus qu'à l'ONEM. Dans le secteur privé, ce pourcentage s'élève à 5,82 % en 2011, soit 0,25 % de plus qu'à l'ONEM.

4.1.1.2 L'effectif en quelques chiffres

La direction HRM fait de l'ONEM un employeur attractif qui concilie les objectifs personnels et ceux de l'Organisation.

En 2009, la forte augmentation de la charge de travail occasionnée par la crise économique obligeait l'ONEM à recruter du personnel supplémentaire dans le cadre de contrats à durée déterminée. Depuis, ces contrats sont arrivés à terme et l'ONEM observe une politique de remplacement des départs rigoureuse. C'est ainsi que, pour 2012, par rapport à 2009, on observe une réduction de l'effectif en personnel de 312,75 unités budgétaires (- 7,56 %). A réglementation constante, la réduction aurait même été supérieure à 370 unités budgétaires. En effet, 59 agents ont été recrutés à partir de septembre 2012 suite aux nouvelles missions confiées à l'ONEM dans le cadre de l'évaluation du comportement de recherche d'emploi. Pourtant, le nombre de personnes bénéficiant d'allocations de l'ONEM n'a, lui, que très peu diminué depuis 2009. L'ONEM peut se féliciter d'avoir réussi à réduire ses dépenses en personnel sans remettre en cause ni la qualité des résultats obtenus par l'Organisation ni les efforts pour l'amélioration du bien-être des collaborateurs.



Tableau 4.1.I

Mois	Effectif (Unités budgétaires)				Allocataires		
	Statutaires	Contractuels	Total	Index	Année	Nombre	Index
12/2008	2 501,34	1 787,94	4 289,28	100,00	2008	1 210 355	100,00
12/2009	2 503,28	1 943,79	4 447,07	103,70	2009	1 332 197	110,07
12/2010	2 567,39	1 767,19	4 334,58	102,00	2010	1 330 533	109,93
12/2011	2 599,48	1 566,37	4 165,85	97,00	2011	1 310 347	108,26
12/2012	2 561,03	1 573,29	4 134,32 ¹	96,40	2012	1 299 791	107,39

¹ dont 59 agents recrutés à partir de septembre 2012 par suite de l'extension de la mission d'activation du comportement de recherche d'emploi confiée par le Gouvernement.

Notez que:

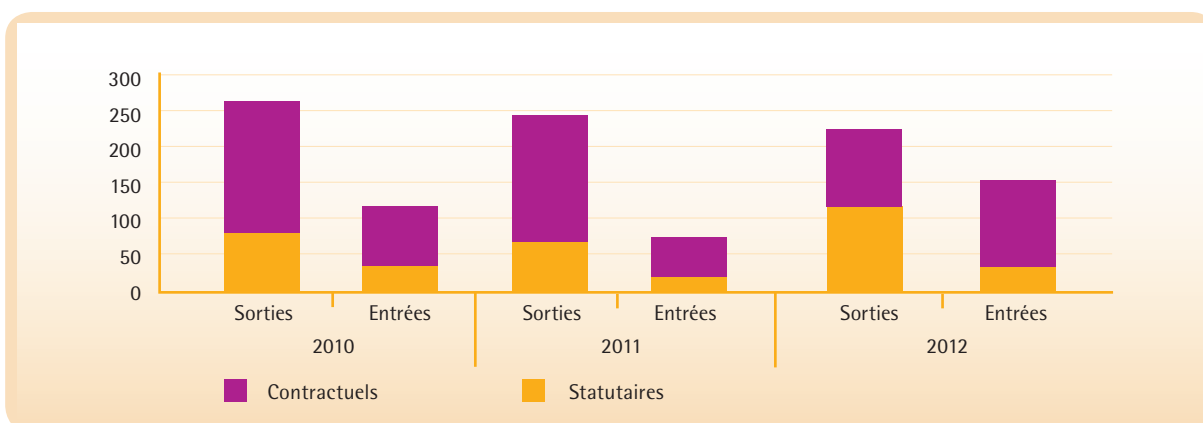
- près de 68 % des agents effectuent des prestations dans des fonctions qui relèvent des niveaux C et D;
- la part relative des agents féminins est très élevée (69,14 %), chez les agents statutaires (64 %) mais plus encore chez les collaborateurs contractuels de l'Organisme (78 %).

Tableau 4.1.II

	2010		2011		2012	
	Sorties	Entrées	Sorties	Entrées	Sorties	Entrées
Statutaires	78	34	66	20	112	34
Contractuels	174	79	167	52	102	114

Graphique 4.1.I

Évaluation des entrées/sorties de 2010 à 2012



L'année 2012 s'est caractérisée par le recrutement d'un contingent supplémentaire de 59 facilitateurs (cf. supra). Abstraction faite de cette évolution de l'effectif liée à une nouvelle mission, l'ONEM poursuit une politique prudente en matière de remplacement des départs. Il en résulte que depuis 2010, un départ sur deux, puis sur trois a été compensé par un recrutement.

Tableau 4.1.III
Unités budgétaires – Situation au 31.12.2012

	Personnel statutaire		Personnel contractuel		Total		Total général	Proportion
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes		
Niveau A	168,33	151,74	31,48	41,81	200,81	194,55	393,36	9,50 %
Niveau B	250,19	284,21	80,25	309,02	330,44	593,23	923,67	22,35 %
Niveau C	460,81	1 133,55	136,51	578,07	600,32	1 712,62	2 308,94	55,85 %
Niveau D	44,26	67,94	101,73	294,42	145,99	213,83	508,35	12,30 %
Total	923,59	1 637,44	349,97	1 223,32	1 277,56	2 714,23	4 134,32	100,00 %

4.1.1.2.1

Un stage à l'ONEM

L'ONEM a toujours accueilli des stagiaires. Néanmoins, dans l'optique de sa responsabilité sociale, l'Office a lancé un projet d'intensification de l'accueil des élèves, étudiants ou demandeurs d'emploi en formation professionnelle. Il s'est ainsi engagé à accueillir, par année scolaire, 300 stagiaires pour l'ensemble des bureaux du chômage et des directions de l'administration centrale. Au cours de l'année scolaire 2011-2012, l'ONEM a permis à 345 stagiaires de se familiariser avec le monde du travail. Un effort exceptionnel qui s'inscrit dans la vision d'un organisme qui veut soutenir les transitions sur le marché de l'emploi.

4.1.1.2.2

Mise en place d'un accompagnement de carrière

En 2012, en dehors des projets d'amélioration continus de ses procédures, la direction HRM a développé un projet stratégique très important pour les collaborateurs en termes de perspectives de carrière, et donc indirectement de bien-être, puisqu'il s'agit de la mise en place d'un accompagnement de carrière.

En effet, en 2010, l'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction du personnel (Tessa) avait clairement laissé apparaître un taux de satisfaction mitigé pour toute une série d'indicateurs relatifs aux opportunités et à l'accompagnement de carrière au sein de l'Office. Depuis fin 2012:

- les membres du personnel ont la possibilité de signaler leur souhait d'évoluer dans leur fonction et, si besoin, d'obtenir un soutien et un accompagnement pour évoluer;
- les directeurs peuvent réorienter leurs collaborateurs qui, sur base volontaire, souhaitent évoluer vers d'autres fonctions via un bilan de compétences.



4.1.1.3

Une politique active en matière de bien-être

Au sein de l'ONEM, les différents acteurs liés directement à la prévention sont nombreux: le service Bien-être, le Service social, les Services internes et externes de prévention et de protection, la direction Travaux et Matériel, la direction Mess et cantine, l'Audit interne, ... œuvrent tous au bien-être des collaborateurs de l'Office.

4.1.1.3.1

La Coupole Bien-être: coordination et collaboration

Plusieurs de ces différents acteurs se réunissent régulièrement en tant que membres permanents de la Coupole "Bien-être au Travail". Celle-ci permet non seulement d'avoir une vue globale des activités propres à chacun de ces services mais aussi de mener efficacement les actions nécessitant une approche multidisciplinaire.

Le service Bien-être, qui organise, anime et assure le suivi de cette Coupole, peut ainsi coordonner toutes les activités en matière de Bien-être au sein de l'ONEM.

A noter que les services qui n'appartiennent pas à la Coupole mais sont amenés à intervenir ponctuellement dans des projets qu'elle supervise (comme, par exemple, le Centre national de formation, la direction Travaux et Matériel, l'Audit interne, Mess et cantine, ...) sont également conviés, s'il y a lieu, aux réunions de la Coupole.

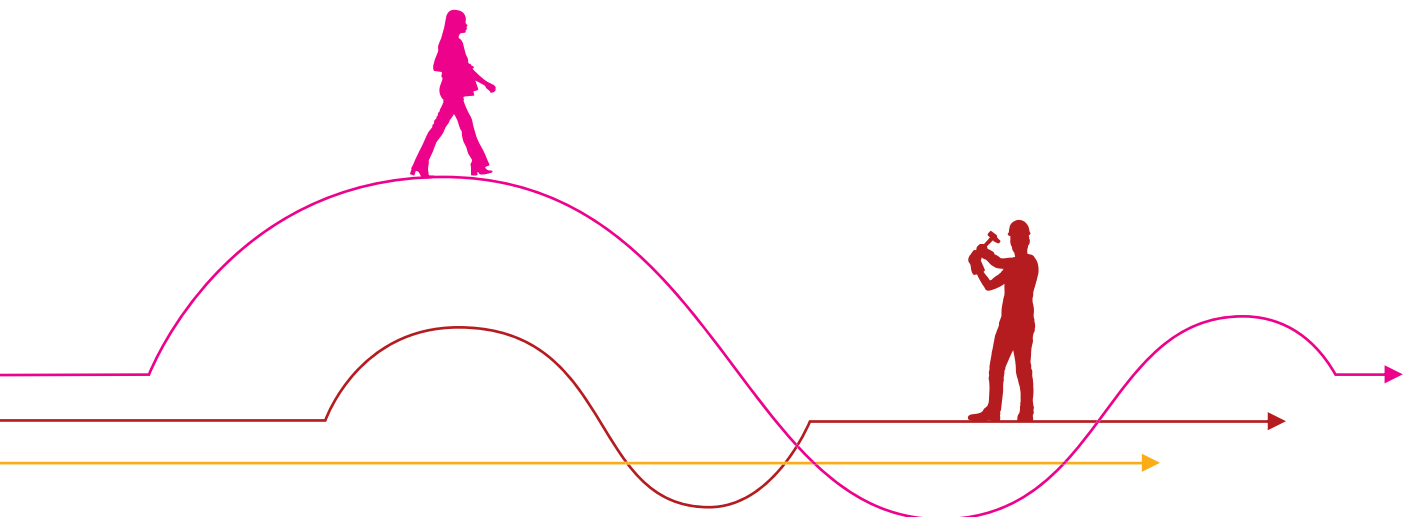
Lorsqu'elle fut créée en 2010, la première mission de la Coupole fut la rédaction d'un plan quinquennal de prévention 2011-2015 qui englobe les 7 domaines du bien-être au travail:

- la sécurité au travail;
- la protection de la santé du travailleur;
- la charge psychosociale;
- l'ergonomie;
- l'hygiène au travail;
- l'embellissement du lieu de travail;
- les mesures en matière d'environnement.

Pour établir ce plan, un état des lieux et des actions possibles ont été définis pour chacun des 7 domaines. D'ici 2015, le plan quinquennal aura été concrétisé par des plans de prévention annuels consécutifs. Ces plans annuels comprennent, pour chaque domaine:

- les projets d'amélioration dans le cadre de la politique de prévention pour l'année en cours;
- les activités quotidiennes exercées par les services compétents.

En 2012, la Coupole a supervisé une quinzaine de projets d'amélioration.



Enquête de satisfaction et baromètre de la responsabilisation

Pour savoir dans quelle mesure le personnel est satisfait de ses conditions de travail et quels sont les points pour lesquels il attend des améliorations, l'ONEM veut effectuer régulièrement une enquête de satisfaction (Tessa pour Tevredenheid-Satisfaction). La précédente ayant été réalisée en 2010, il y avait lieu d'en réaliser une nouvelle en 2012. Cette fois-ci encore, l'ONEM a utilisé l'enquête par voie électronique mise au point par le SPF P&O.

Il s'avère que cette même année, l'ONEM a été sollicité par la société Masterkey pour participer à une autre enquête online visant à mesurer le degré d'implication des collaborateurs vis-à-vis de leur employeur (Baromètre de la responsabilisation). C'est aussi, en 2012, que l'ONEM a entrepris les démarches pour l'obtention du certificat Investors in People. La première étape, à savoir des entretiens avec un échantillon représentatif du personnel, a été effectuée en septembre 2012.

Les responsables de ces projets ont donc recoupé les résultats de ces trois enquêtes pour sonder plus en détail encore les points forts et les points d'amélioration de l'Office. Ces résultats se rejoignent. Des projets et des actions concrets seront menés pour améliorer les résultats les plus faibles. Un Baromètre de la responsabilisation sera à nouveau organisée en 2013 et 2014, Tessa en 2014 et le projet Investors in People est poursuivi.

On peut néanmoins noter que:

- par rapport à 2010 et malgré une période difficile en raison de la crise économique et des nombreux changements réglementaires survenus dans l'année, la satisfaction est restée stable ou a augmenté pour presque tous les critères sondés;
- une partie des projets et actions entreprises suite aux résultats de l'enquête de 2010 ont abouti et contribué à améliorer certains scores. Un certain nombre sont encore en développement.

Politique de valorisation de la diversité

Dans le cadre de sa politique en matière de diversité et plus spécifiquement de handicap, l'ONEM souhaitait dresser un état des lieux objectif de ses processus RH en la matière mais aussi bénéficier de recommandations permettant de mettre en œuvre un plan d'action. Pour ce faire, un audit a été réalisé en 2012 par l'intermédiaire de l'ASBL Wheel It.

Cet audit a été réalisé via:

- une analyse de l'existant grâce aux documents fournis par l'ONEM;
- des entretiens individuels menés auprès de cadres occupant des fonctions ayant un lien direct avec les différents processus RH liés à la diversité;
- un QCM envoyé à 190 correspondants (de formation, de communication, ICT, ...) des différents bureaux du chômage afin d'évaluer leur perception relative à la diversité et à son application dans les processus RH (taux de participation: 55 %);
- des focus groupes avec 31 correspondants des bureaux du chômage.

Sur la base des résultats obtenus et des recommandations de Wheel It, des actions seront bientôt entreprises pour:

- garantir des procédures de sélection non-discriminatoires au sein de l'Organisation;
- garantir l'accessibilité des formations à tous;
- promouvoir l'égalité des chances en matière d'évolution de carrière;
- proposer un accompagnement psychosocial objectif et neutre;
- promouvoir l'image d'une Organisation ouverte à la diversité;
- garantir des conditions de travail adaptées aux situations particulières de tous les agents présentant un handicap.



Le projet stratégique Télétravail

En réponse à l'enquête de satisfaction du personnel (Tessa) organisée en 2010, l'ONEM a souhaité augmenter la satisfaction de son personnel concernant la flexibilité en faisant le pari du télétravail. Après une étude de faisabilité en 2011, le télétravail à domicile et en bureau-satellite a été testé dès le mois de juin 2012 par des collaborateurs - 108 personnes au total - de plusieurs directions de l'administration centrale et de deux bureaux du chômage. Les résultats de cette période de test ont été présentés lors du séminaire stratégique d'automne 2012. Des résultats essentiellement positifs en termes de satisfaction et de productivité même si des questions subsistent quant à l'organisation même du travail dans les services ou le déploiement nécessaire des moyens (pc portable, taille des écrans, imprimante, ...). La décision d'implémenter le télétravail à partir de 2013 a finalement été confirmée mais cette implémentation sera progressive afin qu'elle se déroule dans les meilleures conditions et dans les limites budgétaires.

Prévenir et gérer l'agression

Depuis plusieurs années, l'ONEM travaille activement à la prévention et à la gestion de l'agressivité à laquelle peuvent être exposés ses collaborateurs.

Un réseau de personnes de confiance a été mis en place et joue un rôle important dans ce volet. Dès le début, les mesures nécessaires ont été prises au niveau du matériel (aménagement des locaux, boutons d'alerte, ...) mais c'est aussi, et surtout, dans les procédures, la communication et la formation du personnel qu'il a fallu - et qu'il faut continuer - à investir. En 2012, les améliorations en matière de gestion de l'agressivité consistent en la mise à disposition d'un syllabus très complet réalisé par les différents représentants des services au sein de la Coupole et en un important investissement pour la formation du personnel d'encadrement. Vous trouverez plus de détails sur ce projet au 4.1.2.1.

La communication et la sensibilisation au bien-être

A côté de l'organisation et de la coordination de la Coupole, le service Bien-être soutient et promeut de nombreux événements relatifs à la santé et au bien-être tels que la Semaine du développement durable, la Semaine du cœur, la Journée mondiale sans tabac, la Journée du diabète, la Journée sportive pour les fonctionnaires fédéraux, ... Cette promotion se fait, selon les thèmes, en collaboration avec l'infirmier et le diététicien de l'administration centrale et essentiellement par la publication d'articles sur l'intranet et la mise à disposition de documentation.

4.1.1.3.2

Le SIPP et le SEPP

Afin d'atteindre les objectifs du plan quinquennal de prévention, le SIPP (Service interne de prévention et de protection du travail) et le SEPP (Service externe de prévention et de protection du travail) poursuivent leur travail. Un travail d'une grande importance puisqu'il s'effectue principalement dans quatre des sept domaines du bien-être, à savoir: la sécurité au travail, la protection de la santé des travailleurs, l'ergonomie et l'hygiène au travail.

Ainsi, des propositions ont été faites pour améliorer la position des travailleurs devant leur écran (fournitures de plans de travail adaptés, sièges ergonomiques, bureaux ergonomiques).

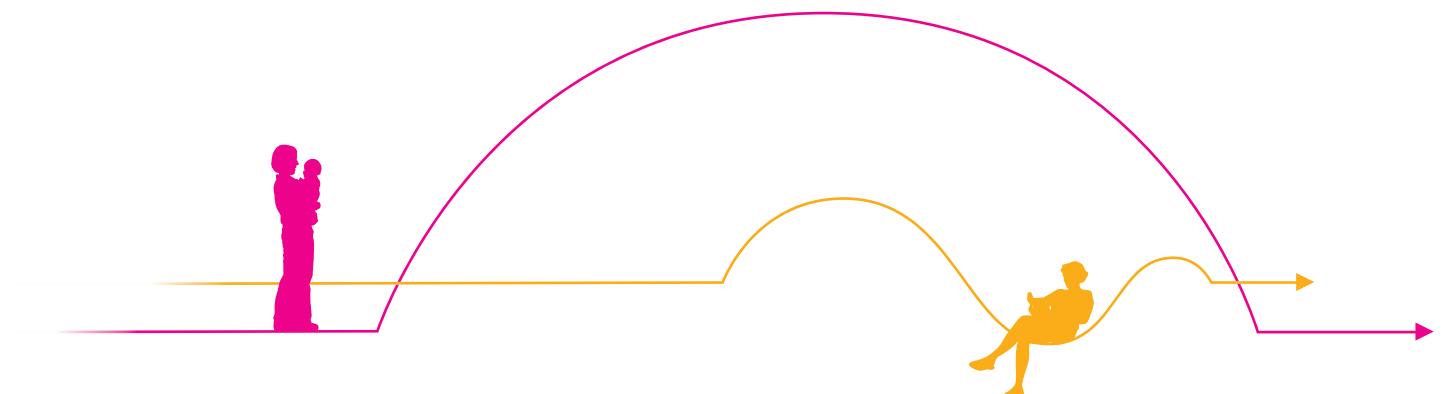
Les services de prévention ont également effectué plusieurs analyses des risques et proposé des adaptations en ce qui concerne l'ergonomie des postes de travail et le travail à l'écran en général (écrans plats, ...).

D'une manière générale, la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles a été poursuivie de façon à rencontrer le contenu du RGPT (Règlement général pour la protection du travail) et la loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996 et ses arrêtés d'application. Ainsi, différentes actions ont été réalisées:

- une formation sur le bien-être au travail est donnée lors de l'accueil des nouveaux agents;
- l'exécution du plan quinquennal de prévention et protection:
 - adaptation des plans Disaster;
 - ergonomie du travail à l'écran, inforums et analyse des plans de travail dans tous les BC et toutes les directions;

- le groupe de travail (SIPP, Mess et cantine) a rendu un avis sur l'hygiène des lieux de travail dans les cuisines chaudes et a donné une formation sur les denrées alimentaires (Réglementation HACCP). Un rapport a été communiqué lors des Comités de concertation de base dans chaque bureau;
- contrôles périodiques des installations techniques (RGPT 52.11);
- suivi des incidents et des cas d'agression;
- la visite annuelle de tous les bureaux du chômage, du bâtiment Hospi, du Centre de Walcourt, de l'administration centrale, en collaboration avec le SEPP a donné lieu à des rapports;
- des mesures objectives (humidité relative, température, dioxyde de carbone (CO₂), éclairage, bruit, ergonomie) ont été réalisées à la demande et des améliorations des postes de travail ont été proposées;
- 33 exercices d'évacuation ont été organisés pour les 32 bâtiments occupés par le personnel de l'Office. Les membres du SIPP ont vérifié la conformité avec la sécurité au travail de 895 bons de commande, ont lu et résumé 167 rapports d'organismes de contrôles, ont assisté à 57 réunions des Comités de concertation de base, à cinq réunions du Comité intermédiaire de concertation et ont rédigé 44 rapports particuliers.

Le SIPP a collaboré constamment avec les directions Travaux et matériel, ICT et la cellule ECO pour l'élaboration des commandes et avec le service Signa-Expo afin d'adapter et d'améliorer la signalisation de sécurité.



4.1.1.3.3

Le Service social

Le Service social a pour but de promouvoir le bien-être individuel et collectif de tous les agents et ce, tant au niveau professionnel et social qu'individuel. Le Service est donc à la disposition du personnel en cas de problème à caractère psychosocial.

Par ailleurs, le Service social promeut et organise des activités collectives. Ces activités se présentent notamment sous la forme:

- d'intervention dans les frais de repas ordinaires et spéciaux pour les membres du personnel et les agents pensionnés;
- d'intervention dans l'assurance collective soins de santé (358 867,49 EUR répartis auprès de 2 844 affiliés (FFE et agents ALE inclus);
- d'intervention dans les frais des examens médicaux préventifs pour les 50+ (264 demandes d'intervention en 2012, soit 11 % de l'effectif des collaborateurs de 50 ans et plus);
- d'une campagne automnale de vaccination contre la grippe (1 129 vaccins commandés en 2012);
- des subsides aux amicales;
- d'une prime de Saint-Nicolas pour les enfants âgés de 0 à 12 ans (51 075 EUR versés en 2012 pour les agents ONEM et 16 350 EUR pour les agents ALE);
- de la garde d'enfants pendant les vacances scolaires:
 - l'organisation et la subsidiation de garderies organisées pendant les congés scolaires pour les enfants de 3 à 12 ans des membres du personnel;
 - l'organisation d'un camp de vacances pour les enfants de 6 à 12 ans des membres du personnel;
- de la mise à disposition de livres gratuitement via la bibliothèque d'agrément;
- d'intervention dans les frais de camps de vacances pour les enfants de 3 à 18 ans des membres du personnel;
- d'organisation de vacances d'été pour les agents pensionnés;
- d'un secours de fin d'année pour les agents pensionnés ayant un faible revenu.

4.1.2

La formation sur tous les fronts

"Apprendre pour se développer, se développer pour changer"

Le Centre national de formation, au travers de son réseau de partenaires, est le moteur du développement des collaborateurs au sein de l'Organisation apprenante qu'est l'ONEM.

Le Centre national de formation soutient la stratégie de l'ONEM en mettant en œuvre les processus d'apprentissage nécessaires au développement de ses collaborateurs et de l'Organisation. Pour réaliser sa mission, il:

- élabore, réalise, suit et évalue le plan global de développement des compétences (analyser les besoins, élaborer une offre de formation, trouver et mobiliser des partenaires, choisir des méthodes, optimiser les moyens, constituer des groupes-cibles en fonction des objectifs à atteindre, faire un planning, ...);
- met un soutien méthodologique, didactique et pratique à disposition des différents acteurs;
- optimise de manière continue ses processus, ses outils et les formes d'apprentissage qu'il préconise;
- veille à ce que l'ONEM remplisse toutes ses obligations légales en matière de formation (accueil, sécurité et hygiène, bien-être, cercles de développement, ...).

Il peut compter sur un réseau de 196 formateurs internes venant des directions compétentes et des bureaux du chômage. Ce réseau assure presque 80 % de l'ensemble des formations.

4.1.2.1 Aperçu des activités de formation

Tableau 4.1.IV

	Nombre de jours ouvrables en formation ¹			Nombre de personnes ²		
	2012	2011	Différence	2012	2011	Différence
Accueil	363	148,5	+ 144,00 %	154	92	+ 67,39 %
Chômage	3 380,5	1 999	+ 69,00 %	4 062	1 398	+ 190,54 %
Informatique	309,5	854,5	- 63,70 %	272	754	- 63,93 %
Examens de promotion	0	553	- 100,00 %	0	283	- 100,00 %
Management	1 232	1 358	- 9,30 %	1 610	1 665	- 3,30 %
Communication et comportement	893	1 203	- 25,75 %	629	807	- 22,06 %
Mesures pour l'emploi	1 656,5	1 031	+ 60,67 %	1 604	1 402	+ 14,41 %
Sécurité et hygiène	144	217	- 33,50 %	127	190	- 33,16 %
Séminaires et formations externes	587	795,5	- 26,00 %	322	345	- 6,67 %
Divers	1 464	1 411,5	+ 3,70 %	1 932	2 026	- 4,64 %
Total	9 929	10 063,5	- 1,35 %	10 712	9 136	+ 17,25 %

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.

La dégressivité des allocations de chômage

Au regard du tableau 4.1.IV, il apparaît que le nombre de jours de formation consacrés à la réglementation chômage a connu une augmentation remarquable. En effet, 2012 a vu l'annonce et/ou l'entrée en vigueur de plusieurs décisions gouvernementales impactant fortement l'ONEM dont la plus marquante est sans aucun doute la nouvelle dégressivité des allocations de chômage et son extension aux catégories "chefs de ménage" et "isolés".

Si un effort exceptionnel a été fourni au niveau informatique pour le recalcul automatisé des dossiers existants impactés par la mesure (environ 500 000), le défi en matière de formation des collaborateurs des services Admissibilité n'en a pas été moins colossal tant par la complexité de la matière à transmettre, que par le nombre de personnes à former ou le temps imparti pour réaliser les supports et organiser les formations. Le CNF, en collaboration avec la direction Réglementation Chômage et Contentieux et la direction Procédures de travail, a élaboré un plan de formation en 3 phases:

- en juin et juillet 2012, deux formations théoriques d'une journée ont mobilisé un total de 163 participants. Une pour les responsables des services Admissibilité et les calculateurs et une autre – plus approfondie – pour les "formateurs Admissibilité" chargés d'accompagner la formation de leurs collègues sur le terrain (19 participants);
- durant les mois de juillet et août, 8 modules théoriques de formation ont été mis à disposition à raison d'un module toutes les deux semaines. Des modules que les collaborateurs avaient tout intérêt à consulter et assimiler pour appréhender la 3^{ème} phase du plan de formation. Plus de 600 personnes se sont inscrites et ont parcouru ces modules;
- la 3^{ème} et dernière phase développée, en septembre et octobre 2012, consistait en 3 sessions de formation pratique d'un jour à l'intention des calculateurs dans la salle de conférence de la Bibliothèque royale (620 participants au total) et en 55 sessions de formation théorique d'un demi-jour à l'intention des non-calculateurs (1 104 participants au total).

Dans le cadre de la dégressivité, l'ONEM a également donné une formation durant trois demi-journées aux collègues des organismes de paiement (150 participants au total).

Un effort important de formation a aussi été consenti pour les autres modifications de la réglementation telles que le nouveau Code pénal social ou les travailleurs étrangers. Des formations de grande ampleur ont également été développées en 2012 pour les modifications relatives à l'interruption de carrière et au crédit-temps ainsi que pour celles concernant l'activation du comportement de recherche d'emploi. Les cours proprement dits débiteront en 2013.

Depuis plusieurs années, l'ONEM travaille activement à la prévention et à la gestion de l'agressivité à laquelle peuvent être exposés ses collaborateurs.

De 2005 jusqu'en 2012, la formation organisée autour de ce thème était principalement axée sur le développement des compétences des collaborateurs. Environ 1 300 personnes ont participé à la formation d'un jour "Gérer l'agressivité". Celle-ci n'avait pas spécifiquement les chefs (directeurs et adjoints du directeur, les chefs de service, les chefs de groupe, les coordinateurs Dispo et les inspecteurs-coordonateurs) pour public-cible. Pourtant, ces derniers, en tant que maillons entre le collaborateur et la politique de l'Organisation, jouent un rôle fondamental. Ainsi, en 2012, les 435 responsables concernés ont pu suivre une formation développée à leur intention. La spécificité de cette formation tient dans le fait qu'il ne s'agit pas, comme beaucoup de formations, d'un cours ex cathedra, mais d'une formation par équipe. L'objectif était de fournir aux chefs des clés pour développer leurs compétences interpersonnelles dans l'accompagnement et le soutien à leurs collaborateurs mais aussi de leur permettre d'optimiser le fonctionnement de leurs équipes. C'est donc sur leur lieu de travail, au bureau du chômage, et en équipe, qu'ils ont pu suivre cette formation. Entre les deux journées accompagnées par un formateur, les participants, à savoir le personnel d'encadrement de chaque bureau du chômage, ont dû élaborer un plan prévention de l'agression pour leur bureau. Ce plan a ensuite été soumis pour validation au service Bien-être. Un travail concret qui leur a permis de mettre en pratique la théorie acquise lors du 1^{er} jour de formation et de la coupler avec les procédures existantes déjà mises en place par l'ONEM.

Parallèlement à cette formation et au syllabus réalisé par les membres de la Coupole Bien-être, les initiatives pour 2012 autour de ce thème se sont vues complétées par la réalisation d'une brochure pour la gestion des appels téléphoniques dits "difficiles". En effet, l'agressivité peut également être présente lors de ces contacts. Elle sera distribuée à tout le personnel concerné début 2013.

TRAM

TRAM est le nom donné aux différents trajets de formation développés pour le personnel d'encadrement de l'Office (directeurs, chefs de service et chefs de groupe). L'ONEM accorde une attention toute particulière et constante à la formation de ces collaborateurs. Ceci explique non seulement le nombre élevé de jours de formation en management mais aussi la stabilité de ce nombre d'une année à l'autre.

Décoder les signes de l'illettrisme

En Belgique, 1 adulte sur 4 ne sait ni lire ni écrire un texte simple et bref en rapport avec sa vie quotidienne.

La plupart du temps, ces personnes en difficulté de lecture ou d'écriture cachent leur problème. Ce qui n'est pas toujours sans conséquence, surtout lorsqu'il s'agit de démarches administratives, et donc lors des contacts que ces personnes peuvent avoir avec l'ONEM (formulaires à compléter, convocations, contrats dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi, ...). Il est du devoir de l'Office d'être vigilant afin de réduire au maximum les exclusions ou sanctions dues à l'incompréhension, par ces assurés sociaux, des documents écrits qui leur sont remis ou envoyés.

Depuis 2008, l'ONEM – en collaboration avec l'ASBL "Lire et Ecrire" pour les francophones et le "Centrum voor Basiseducatie" pour les néerlandophones – organise pour ses collaborateurs en contact avec le public une formation de sensibilisation à l'illettrisme.

A la fin de l'action 2012-2013, un peu plus de 750 personnes auront participé à cette formation.

Contrôle de la résidence principale et de la composition de ménage

Depuis de nombreuses années, l'ONEM n'effectue plus de contrôles domiciliaires pour vérifier la résidence principale et la composition de ménage des chômeurs. Néanmoins, dans le cadre des plans opérationnels de contrôle, ces données sont aujourd'hui vérifiées via des croisements de base de données, notamment celles du Registre national. Pour encore plus d'efficacité, une collaboration avec la Police locale a été initiée par l'organisation de sessions d'information provinciales; 262 personnes y ont participé. Celles-ci ont réuni les chefs de service Contrôle et Litiges des bureaux du chômage et les chefs de corps et leurs représentants des différentes zones de police.



4.1.2.2 E-learning

Parallèlement aux formations dispensées de manière classique ou via un stage, l'ONEM mise également sur l'e-learning. Sa plate-forme e-learning, RioCursus, a connu une grande activité en 2012. La fréquentation a plus que triplé cette année pour atteindre un total de plus de 5 000 inscriptions. Plus de la moitié des agents de l'ONEM sont maintenant inscrits à au moins un cours en e-learning. Le cours dédié à la téléphonie par VoIP, créé en 2011, a réellement pris son essor en 2012: au total, près de 1 000 collaborateurs y ont été actifs.

Quels domaines ont été abordés cette année? Au rang des nouveautés, la dégressivité des allocations de chômage est une des réalisations essentielles. Notons aussi la création et l'ouverture d'espaces de cours consacrés à la gestion des centraux téléphoniques dans le cadre de VoIP, au télétravail, aux travailleurs étrangers, au code pénal social, etc. Des cours déjà existants ont aussi fait l'objet de mises à jour parfois importantes: "Dispo", "Mesures de crise", devenu entretemps "Suspension employé pour manque de travail", "Cercles de développement", etc. Enfin, plusieurs projets qui sont en chantier devraient voir le jour et être prochainement ouverts à l'inscription: le développement des collaborateurs, les litiges, la vérification, etc.

Dans le cadre du passage à Office 2007, l'e-learning a été utilisé pour les coaches locaux chargés d'accompagner leurs collègues. Ils ont pu suivre un parcours de formation composé (blended learning) de formations classiques, d'un accès à trois cours en e-learning et d'un accompagnement par coaching à distance (e-coaching). Ce parcours est le fruit d'une étroite collaboration avec l'IFA. Pour l'occasion, c'est la plate-forme e-learning de l'IFA, IFA-Campus, qui a été mise à contribution. Dans une deuxième phase, les cours en e-learning produits par Microsoft pour la suite Office ont été ouverts pour l'ensemble des collaborateurs. Ces cours sont accessibles directement à partir de l'intranet de l'ONEM.

4.1.2.3 Formations organisées par l'IFA

En dehors des formations organisées par le CNF, et assurées à près de 80 % par des formateurs internes, le personnel de l'ONEM a l'opportunité de suivre les formations proposées par l'Institut de formation de l'Administration fédérale (IFA). Dans le catalogue des formations standard, les agents de l'ONEM ont surtout suivi des formations en rapport direct avec leurs entretiens dans le cadre des cercles de développement: gestion du stress, affirmation de soi, faire face aux situations d'agression. Les collaborateurs peuvent aussi suivre une formation certifiée à l'IFA. Les formations certifiées font partie du développement de la carrière et sont régies par la réglementation en matière de personnel. La formation certifiée est suivie d'un test visant à évaluer si le participant a acquis les compétences correspondant aux objectifs d'apprentissage. La réussite du test de certification donne droit à une allocation de compétences. Au total, 700 agents de l'ONEM ont participé à une formation certifiée. Le tableau suivant montre la répartition des participants par niveau:

Tableau 4.1.V

Niveau A	113
Niveau B	157
Niveau C	371
Niveau D	59

Tous niveaux confondus, le taux de réussite moyen s'élève en 2012 à 85 %.

4.1.3

Le Knowledge Management: assurer la continuité

Le service Gestion de la connaissance assure la mise à disposition des informations intégrées, fiables, claires et facilement accessibles ainsi que le partage des connaissances.

Pour effectuer les missions de l'Office correctement et dans les temps, les collaborateurs doivent avoir les connaissances nécessaires au bon moment. De plus, dans 5 à 10 ans, un grand nombre de travailleurs plus âgés s'en iront, emportant avec eux une mine de connaissances et une longue expérience. Conserver et transmettre ces connaissances essentielles et parfois critiques constitue un défi de taille. Dans ce contexte, l'ONEM développe une approche structurée en matière de gestion de la connaissance qui s'avère nécessaire pour réaliser les objectifs de l'ONEM, et ce:

- en mettant les connaissances à disposition par le biais d'un système de gestion des documents (bibliothèques électroniques RioDoc et RioLex);
- en rendant les connaissances lisibles et accessibles;
- en encadrant et en stimulant l'acquisition et l'enrichissement des connaissances;
- en soutenant et en encourageant le partage des connaissances;
- en assurant le transfert des connaissances.

Les activités en matière de Knowledge Management sont initiées et coordonnées par le service du même nom. Les connaissances elles-mêmes sont produites et documentées par les directions compétentes, les bureaux du chômage et le Fonds de fermeture d'Entreprises.

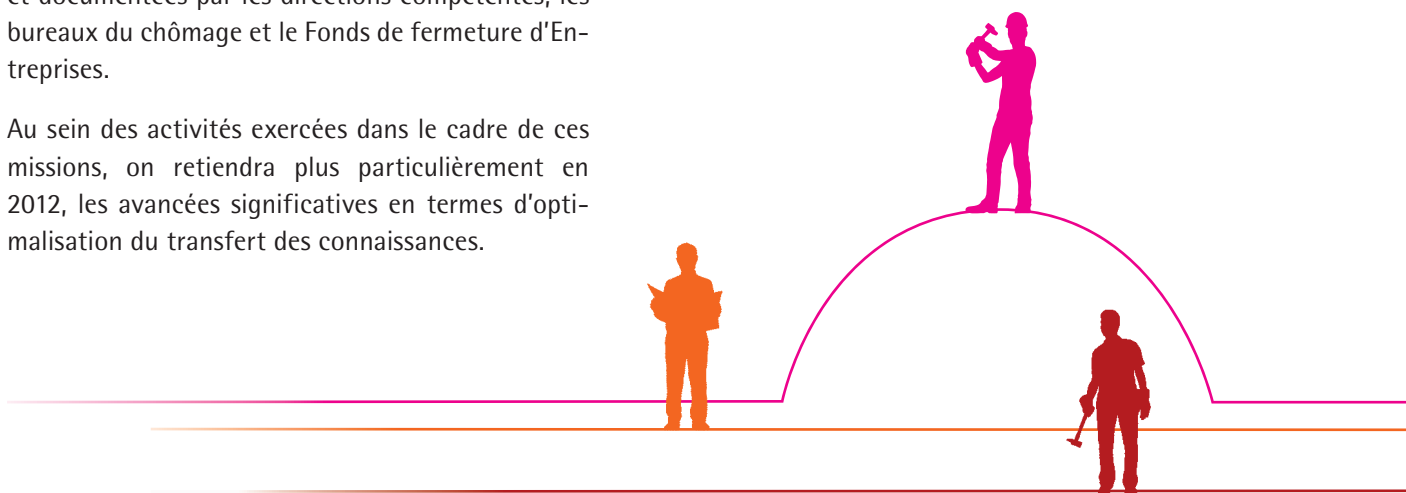
Au sein des activités exercées dans le cadre de ces missions, on retiendra plus particulièrement en 2012, les avancées significatives en termes d'optimisation du transfert des connaissances.

4.1.3.1

Les kits de survie sont disponibles

En 2011, afin de soutenir le transfert des connaissances entre les collaborateurs seniors et les collaborateurs juniors, le service Gestion de la connaissance a mobilisé des groupes de travail afin qu'ils documentent un certain nombre de fonctions communes dans les BC. Onze kits de survie pour des fonctions de chefs et gestionnaires de dossiers ont ainsi été développés sous la forme de templates Word et mis progressivement à disposition en 2012 dans une application Lotus Notes développée par ICT. Ce travail sera visible pour tous les collaborateurs début 2013. En 2012 également, un kit de survie pour les facilitateurs est venu s'ajouter à la liste. Les 59 nouveaux facilitateurs engagés cette année ont pu le découvrir lors d'une séance d'initiation spéciale au mois de septembre.

Ces kits peuvent être complétés/commentés par un collaborateur local avec des informations et des expériences locales utiles que seul le BC concerné peut voir. Des formations pour l'édition d'informations locales ont été organisées tout au long de l'année 2012 à destination de 261 collaborateurs amenés à compléter ces kits par des informations locales.



4.1.3.2

Les fonctions critiques: un problème à régler

Une des missions essentielles de la gestion des connaissances est de pallier à la perte de connaissances et surtout à la perte de connaissances implicites.

De nombreux collaborateurs exercent des fonctions qui, en cas de départ, de changement de fonction ou de nouvelle affectation, partent avec tout un savoir et des connaissances utiles au successeur donc au final, à l'Organisation.

Pour éviter cette perte de connaissances, depuis avril 2010, le service Gestion de la connaissance s'est lancée dans la détection des fonctions critiques à l'administration centrale. Les directions concernées ont été dans l'obligation de prendre des mesures de sauvegarde. Celles-ci consistent le plus souvent à former et à coacher une ou plusieurs personnes afin qu'elles puissent aussi exercer les fonctions.

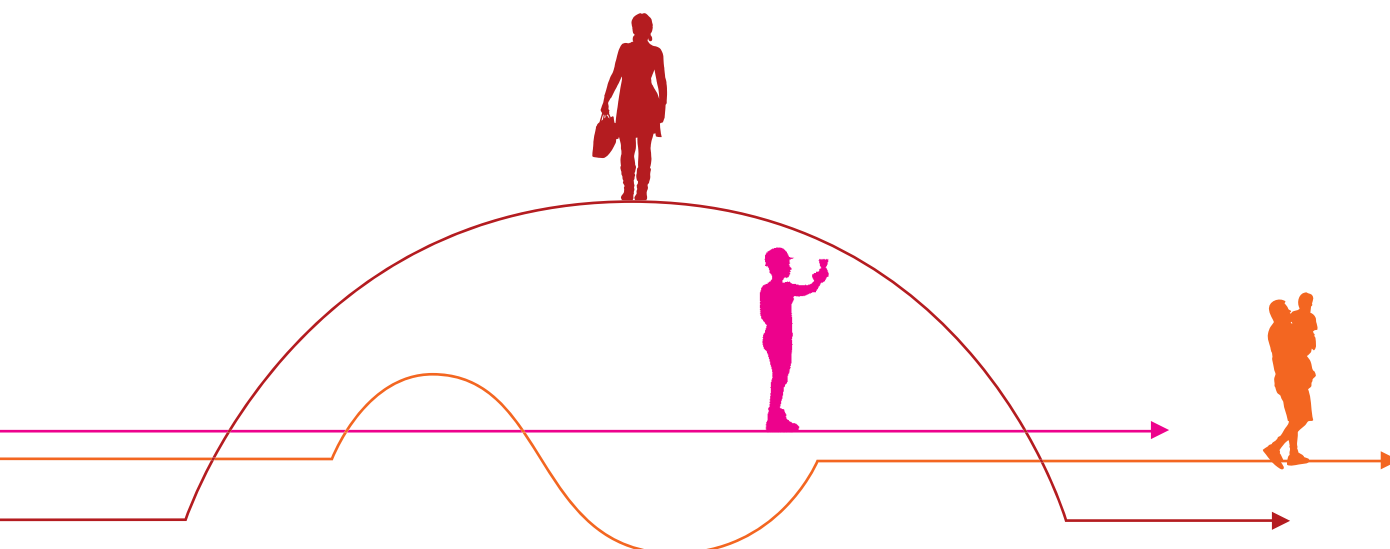
En 2012, pour continuer à mobiliser les différentes directions, ce premier exercice a été refait avec, cette fois, l'ajout de nouveaux critères afin d'affiner l'analyse.

Une fois les résultats analysés, les responsables des directions concernées ont dû présenter un plan d'approche pour leur fonctions critiques dans le courant du mois de juillet.

4.1.3.3

La campagne pension

En octobre 2012, le service Gestion de la connaissance a lancé la "Campagne pension". L'objectif du projet est de rappeler aux chefs directs le départ futur à la pension d'un de leurs collaborateurs et de s'assurer de l'organisation d'un transfert des connaissances de ce collaborateur.



4.1.3.4

Les bibliothèques électroniques

A l'ONEM, il est impossible de parler de gestion de la connaissance sans citer RioDoc et RioLex, les deux bibliothèques électroniques gérées par le service Gestion de la connaissance et alimentées par les directions compétentes, les bureaux du chômage et le FFE.

RioDoc contient toute la documentation ayant trait aux missions de base (réglementation du chômage, interruption de carrière/crédit-temps et mesures d'activation) et tous les documents relatifs aux missions de support (développement de l'organisation, environnement informatique et sécurité de l'information, formation, environnement de travail, communication, gestion financière, ...). RioLex, la seconde bibliothèque électronique, rassemble des textes de loi et des commentaires sur la réglementation du chômage, la législation des ALE et des titres-services, l'interruption de carrière/ le crédit-temps, les mesures d'activation et sur d'autres législations pertinentes pour l'ONEM.

Ces deux outils constituent d'importantes sources d'informations et sont accessibles en interne via l'intranet de l'Office et en externe via www.onemtech.be. Cela signifie donc qu'ils peuvent être consultés par les collaborateurs de l'Office mais aussi par les partenaires qui ont demandé et obtenu un droit d'accès.

4.1.4

Communication interne et externe

"La direction Communication diffuse une image claire et positive des missions, des résultats et des évolutions de l'ONEM à l'intérieur de l'Institution et à l'extérieur."

L'ONEM est totalement autonome en matière de communication: sa direction Communication interne et externe compte cinq services complémentaires allant de la création à l'impression en passant par le web et le graphisme. Un service, appelé Signa-Expo, apporte un support logistique au cours de l'organisation d'événements (bourses à l'emploi, événements internes) et assure la mise à jour de toute la signalisation des bâtiments de l'ONEM.

4.1.4.1

La communication externe en 2012

La communication externe de l'ONEM se réalise par le biais de différents canaux: le site internet, les communiqués de presse, les contacts via les bourses à l'emploi, les brochures. En outre, la direction Communication organise chaque année des enquêtes de satisfaction auprès des clients de l'Office.

4.1.4.1.1

Le site internet

En décembre 2011, le site internet avait été totalement réorganisé de sorte à mettre en évidence les décisions prises par le Gouvernement et qui influencent les droits et obligations des assurés sociaux. En 2012, plusieurs grandes modifications réglementaires sont entrées en vigueur montrant toute l'utilité de cette réorganisation. Les visiteurs voulant connaître les adaptations en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps, de titres-services ou de dégressivité des allocations de chômage n'avaient pas à chercher au-delà de la page d'accueil: chacune de ces matières était clairement identifiée par une icône au centre de la page. Plus besoin de parcourir le site: en un simple clic, l'utilisateur parvient à toutes les informations pertinentes (brochures, arrêtés royaux, feuilles info, ...).

Les résultats de la dernière enquête de satisfaction online démontre que les quelques adaptations apportées n'ont pas été vaines: le taux de satisfaction générale, déjà élevé en 2010 (74,1 %) atteint cette année les 76,8 %. 81,8 % des visiteurs estiment avoir trouvé facilement l'information recherchée contre 79,2 % en 2010. Même constat concernant la clarté de l'information puisqu'on passe de 84,4 % en 2010 à 85,3 % en 2012.

On notera également que 2012 est une année record pour la fréquentation du site internet. D'année en année, celle-ci ne cesse d'augmenter: 9 092 visites quotidiennes en moyenne en 2012 contre 8 160 en 2011 ou 7 919 en 2010.

4.1.4.1.2

Campagne d'information sur la dégressivité des allocations de chômage

L'ONEM a déployé toutes les ressources et supports nécessaires (graphisme, imprimerie, site internet, ...) pour assurer une communication externe optimale. Ainsi, une rubrique spécifique réunissant toutes les informations utiles sur cette nouvelle réglementation a été ajoutée et mise en évidence sur la page d'accueil du site internet de l'Office.

Dans cette rubrique, les visiteurs trouveront:

- la feuille Info "Réforme de l'assurance-chômage à partir de novembre 2012";
- un dépliant ("Zoom sur la réforme de l'assurance-chômage à partir de novembre 2012") ainsi qu'une brochure plus détaillée ("Réforme de l'assurance-chômage à partir de novembre 2012") sous format pdf. Des versions papier peuvent être commandées via le site ou sont disponibles à l'accueil des bureaux du chômage et des organismes de paiement;
- un FAQ répondant aux questions les plus courantes;
- le texte légal du 25 novembre 1991 concernant la réglementation du chômage (art. 110 à 119).

En 2012, dans le cadre de campagnes de communication de grande ampleur, l'ONEM a décidé de compléter ses supports d'informations habituels (brochures, feuilles info) par des FAQ (listes des questions les plus fréquemment posées sur un thème donné et leurs réponses). Ce système de questions-réponses permet un accès plus rapide et donc plus aisé à l'information. Il permet également de réduire l'affluence d'appels téléphoniques auprès des services de l'Office.





L'ONEM communique ses statistiques à plus de 250 journalistes et spécialistes du marché du travail via:

- un communiqué mensuel présentant les chiffres des chômeurs complets indemnisés;
- un communiqué trimestriel détaillé intitulé "Indicateurs trimestriels du marché du travail".

A ces communiqués réguliers s'ajoutent ceux imposés par l'actualité, notamment suite aux modifications réglementaires survenues en 2012. Ainsi, au total, l'ONEM a diffusé pas moins de 19 communiqués de presse au niveau national cette année.

La cellule Communication a reçu et traité 233 appels téléphoniques de journalistes, essentiellement pour des questions en matière de réglementation chômage en général ou de lutte contre la fraude.

4.1.4.1.4

Enquête de satisfaction téléphonique

En exécution de l'engagement de l'article 65 du contrat d'administration, l'ONEM mène chaque année une vaste enquête de satisfaction auprès de ses clients. Les années impaires concernent l'accueil des visiteurs dans les bureaux du chômage (Consulto). Les années paires, comme 2012, visent les publics suivants:

- les personnes ayant eu un contact téléphonique avec un service de l'ONEM (bureaux du chômage, administration centrale et Fonds de fermeture d'entreprises);
- les employeurs et les secrétariats sociaux qui ont notifié du chômage temporaire;
- les bénéficiaires d'une interruption de carrière ou d'un crédit-temps;
- les visiteurs du site internet www.onem.be.

Cette enquête téléphonique a été baptisée Consulto+. Elle se déroule par téléphone au cours des mois de septembre, octobre, novembre et décembre.

- **L'accueil téléphonique dans un service de l'ONEM**

1 700 personnes ont été interrogées. 82,3 % des personnes sondées sur l'accueil téléphonique dans un service de l'ONEM (administration centrale, bureaux du chômage) se déclarent satisfaites, voire très satisfaites. En 2012, l'ONEM a investi dans un système Voice over IP dont l'implémentation se fait progressivement. Certains bureaux disposent donc d'une boîte vocale avec des choix IVR et d'autres, de téléphonistes. Selon qu'ils ont d'abord eu affaire à une boîte vocale ou à une téléphoniste, les scores diffèrent concernant la satisfaction générale par rapport au 1^{er} accueil: 75,6 % pour la boîte vocale contre 94 % pour le personnel d'accueil. 90 % des répondants estiment avoir obtenu une réponse claire à leur(s) question(s). Concernant l'accueil téléphonique au Fonds de fermeture d'entreprises, les excellents résultats déjà enregistrés dans les enquêtes précédentes se confirment. En effet, le call-center du Fonds est facilement accessible pour 97 % des personnes interrogées.

100 % des répondants apprécient l'amabilité et la serviabilité du personnel et 97 % affirment avoir reçu une réponse claire à leurs questions.

- **Les employeurs qui communiquent le chômage temporaire**

L'enquête Consulto+ a totalisé 200 interviews: 150 entreprises et 50 secrétariats sociaux. En 2012, le taux de satisfaction générale des employeurs et des secrétariats sociaux concernant les contacts téléphoniques est encore très élevé avec une moyenne de 85,3 % (84,1 % en 2010).

La satisfaction générale concernant la procédure de notification de chômage temporaire par internet reste aussi élevée compte tenu des nouvelles obligations imposées aux employeurs (81,12 %).

- **Les bénéficiaires d'une interruption de carrière ou crédit-temps**

200 personnes ont été interrogées par téléphone au sujet de leur interruption de carrière ou crédit-temps.

En 2012, la satisfaction générale reste très élevée: 94,9 % (contre 95,9 % en 2010).

La satisfaction des clients interrogés touche plusieurs critères: la qualité des procédures, les contacts avec le personnel de l'Office, les délais de traitement et de paiement.

Ici aussi, le site de l'ONEM est la source privilégiée des clients en interruption de carrière puisque c'est sur le site que 50,9 % des personnes interrogées vont chercher l'information.

4.1.4.2

Communication interne

Concernant la communication interne, le rôle de la direction Communication est de soutenir les autres directions et le management dans la transmission d'informations auprès de différents publics-cibles.

4.1.4.2.1

Les supports de communication

Cette transmission d'informations est principalement assurée via trois canaux de communication officiels:

- Kiosque, un journal online en page d'accueil de l'intranet (accessible via plus de 4 000 postes de travail);
- Dixit Magazine, un magazine papier destiné à l'ensemble du personnel (environ 5 000 exemplaires);
- Dixit Cadres, une newsletter électronique destinée au personnel d'encadrement (environ 950 lecteurs).

Ces supports sont évalués, modernisés et renouvelés régulièrement. Néanmoins, en 2012, contrairement aux trois années précédentes, ils ont connu peu de changements. Deux changements qui sont pourtant d'importance:

- en mai 2012, dans la perspective de réduire encore et toujours la consommation de papier, le Dixit Cadres est devenu une newsletter électronique annoncée par mail et mise à disposition dans la bibliothèque électronique RioDoc;
- depuis décembre 2012, les collaborateurs peuvent accéder à Kiosque et à Communet (site d'informations HR et formations ONEM) via tout ordinateur externe au réseau de l'Office, de chez eux par exemple, grâce au site www.onemtech.be.

4.1.4.2.2

Les grandes actions de communication

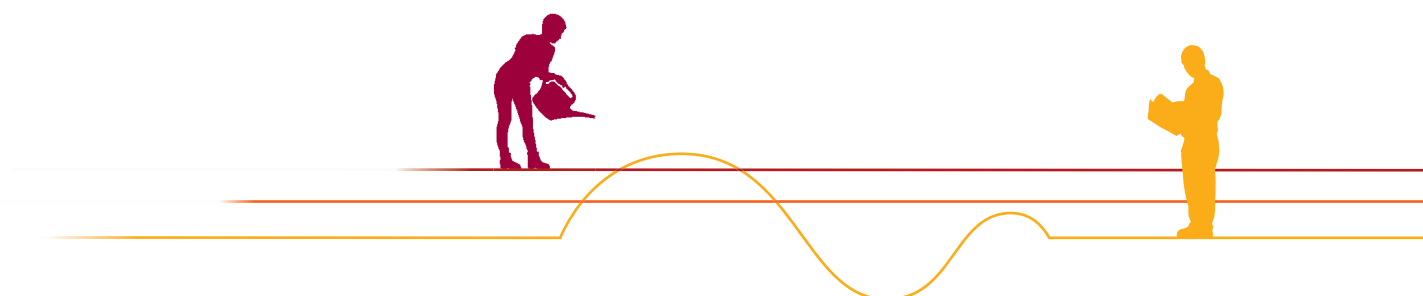
La direction Communication apporte son expertise aux groupes de projets et autres directions dans l'élaboration et la mise en œuvre de plans de communication de différentes envergures. En 2012, deux plans de communication de grande ampleur sont à noter:

- de janvier à juillet 2012, tous les moyens possibles ont été utilisés pour promouvoir la Vision 2020 de l'ONEM: parution d'articles sur Kiosque, petits films explicatifs réalisés en interne, distribution de brochures et organisation dans les bureaux du chômage et à l'administration centrale de réunions interactives;
- la direction a également collaboré à l'organisation et à la promotion de la Journée d'étude 2012, à l'intention du personnel d'encadrement de l'Office.

Tableau 4.1.VI

Chiffres-clés communication

Nombre moyen de visiteurs du site internet par jour	9 092
Nombre de communiqués de presse	19
Nombre d'articles sur l'ONEM	1 504
Nombre de jours où l'ONEM apparaît dans la presse	285
Nombre d'appels téléphoniques de journalistes	233
Nombre d'articles d'actualité sur l'intranet	491
Nombre de films réalisés par la direction Communication	18
Nombre de pages A4 en offset	43 144 334
Nombre de photocopies en reprographie	6 166 787
Nombre de participations à des bourses à l'emploi	55



4.1.5

Le service Développement de l'organisation

A l'ONEM, le service Développement de l'organisation (DOO) est responsable de l'accompagnement d'un processus de changement progressif et structuré.

Il soutient le management dans la préparation, l'élaboration et le suivi du planning stratégique. Il apporte également un soutien méthodologique dans l'introduction de nouvelles techniques de management et de nouveaux instruments de gestion.

Les 27 et 28 novembre 2012 a eu lieu la Journée d'étude réservée au personnel d'encadrement de l'ONEM. Elle avait pour thème, cette année, "La Vision 2020 de l'ONEM". Les quelque 700 collaborateurs participants ont pu assister à des exposés, visiter des stands présentant des bonnes pratiques et participer à des workshops.

En juin, l'ONEM a procédé à un benchmarking en matière de Lean Management auprès de l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire.

Suite à ce benchmarking, des projets-pilotes ont été entamés dans les bureaux de Mons et de Charleroi au mois d'octobre et pour une période d'environ 6 mois. Une évaluation a été réalisée au mois de novembre.

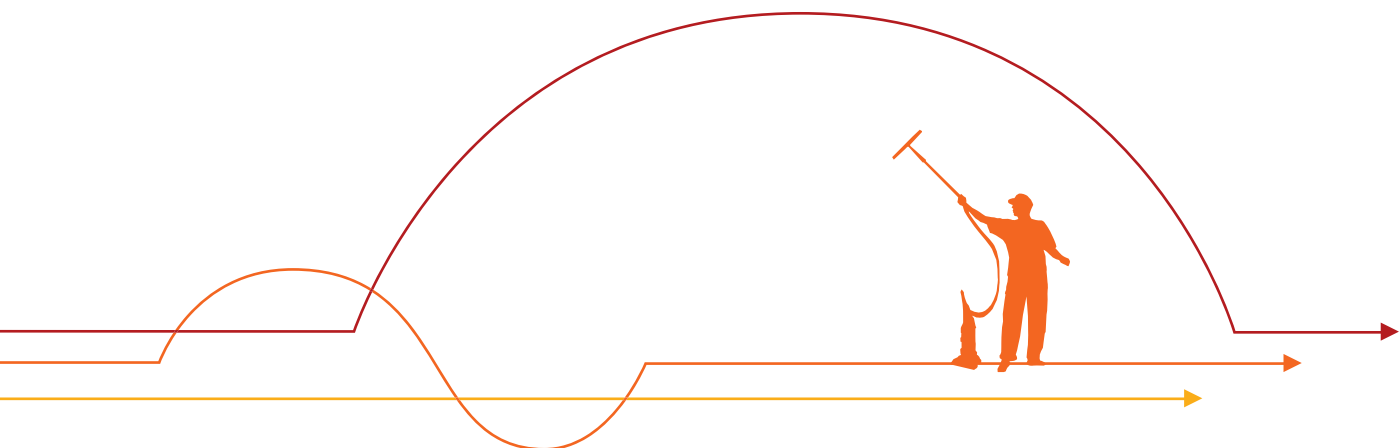
L'objectif du Lean Management est de procéder à une analyse des processus d'une Organisation et d'éliminer les éléments superflus qui réduisent l'efficacité.

Pour procéder à l'élimination de ces éléments parasites, un appel a été lancé auprès des collaborateurs (collecte d'idées, brainstormings collectifs, concertation, partage d'informations, ...).

L'ONEM utilise le modèle EFQM comme cadre global pour la gestion de la qualité et comme un outil pour définir la stratégie.

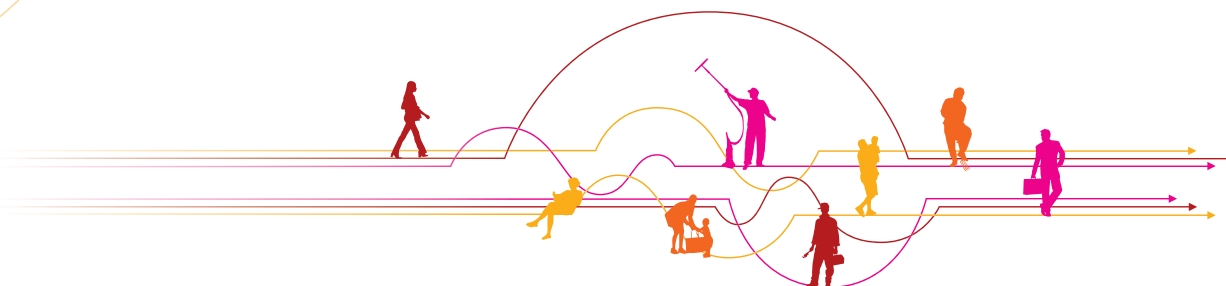
Entre janvier et mars 2012, tous les bureaux du chômage et presque toutes les directions de l'administration centrale ont procédé à une auto-évaluation locale et mis en place des actions d'amélioration.

Pour les résultats les plus faibles, le service DOO a décidé d'organiser des workshops. Le premier, qui a eu lieu en septembre, avait pour thème "une répartition objective du personnel".



4.2

Gestion financière



4.2.1 Introduction

170

La Direction des Services financiers assure la gestion financière de l'ONEM, ainsi que la gestion des flux financiers depuis et vers les institutions partenaires. L'ONEM reçoit essentiellement de l'argent de l'ONSS. L'Office paie des avances aux organismes de paiement, des factures d'avances à la société émettrice de titres-services, des allocations d'interruption de carrière directement aux bénéficiaires, mais également ses factures, la rémunération de son personnel, etc.

Toutes les recettes et dépenses liées au fonctionnement et aux missions de l'ONEM sont enregistrées dans la comptabilité. La comptabilité du prix de revient traite toutes les informations enregistrées pour en faire des informations de politique pertinentes. En outre, la direction effectue des contrôles financiers et comptables dans les organismes de paiement et les ALE.

En 2011, le signal a été donné pour entamer des réformes structurelles des systèmes d'enregistrement comptable de l'ONEM. Ce plan pluriannuel comprend un circuit d'achat, la comptabilité du prix de revient et le système comptable central. Après l'étude préparatoire en 2011, la conversion des anciens comptes en nouveaux comptes a été initiée en 2012, tout comme la création des nouveaux documents, parmi lesquels le compte de résultats, le compte d'exécution du budget et le plan comptable.



Un nouveau plan comptable est en cours de préparation et entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2014. Toutes ces adaptations s'effectuent pour l'instant par le biais de la suite Microsoft Office et sont utilisées aux fins de convertir les données actuelles fournies par l'application comptable existante "On Command" en de nouveaux comptes dans l'attente d'un nouveau programme comptable.

Le projet stratégique "compte courant", qui assure l'automatisation du traitement comptable des avances que l'ONEM paie aux organismes de paiement ainsi que celle des paiements que ces organismes effectuent avec ces moyens, a été en grande partie réalisé en 2012. Le dernier volet de ce projet, qui consiste à remplacer les justificatifs papiers par des documents électroniques ayant la même force probante, doit encore être traité. L'automatisation du "compte courant" entraîne un gain de temps, de papier et de place considérable. De plus, le système garantit de meilleures possibilités de reporting adaptées aux besoins réels d'informations.

L'informatisation de la gestion des risques a également été initiée en 2012, et ce par la définition structurée des processus dans tous les services et en détectant les risques auxquels sont associés des indicateurs qui sont à leur tour convertis en clignotants clairs et simples. Chaque service devrait disposer de son propre cockpit pour pouvoir intervenir de manière proactive en cas de problèmes éventuels.

Ce projet sera poursuivi en 2013 également.

4.2.2 Budget des missions

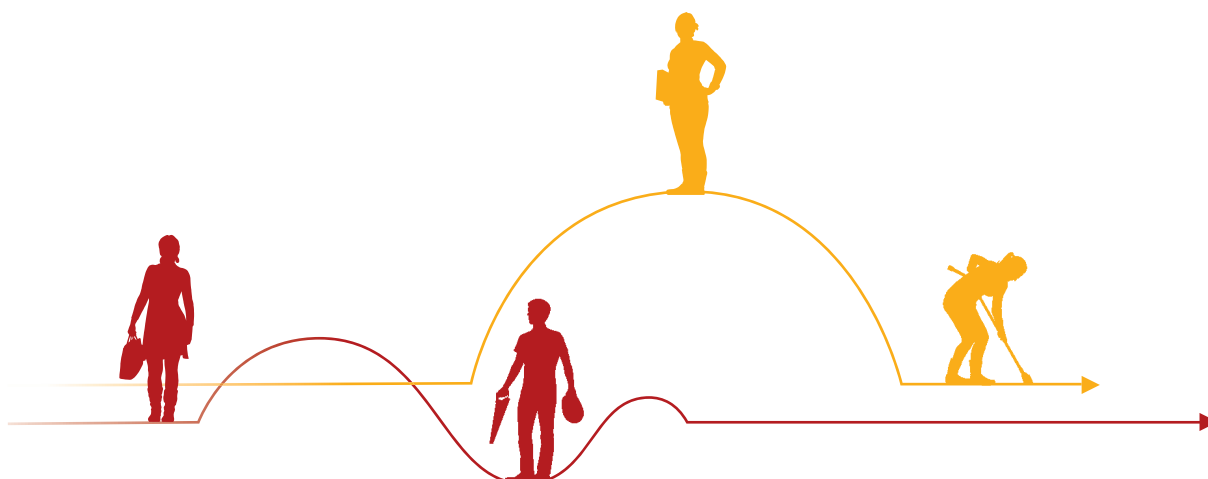
4.2.2.1 Dépenses

Le budget des missions comporte essentiellement les dépenses et les recettes pour les allocations sociales, mais également les crédits destinés aux autres missions légales énumérées dans le tableau 4.2.I (titres-services, frais d'administration pour organismes de paiement, congé-éducation payé, etc.).

Le tableau ci-dessous a été établi sur la base des données définitives de 2011 et des données provisoires arrêtées au 31 décembre 2012.

Tableau 4.2.I
Budget des missions (dépenses)

Allocations sociales	2011		2012	
	En millions d'EUR	En %	En millions d'EUR	En %
Allocations de chômage	7 350,72	62,60	7 416,16	62,30
Allocations de chômage avec complément d'entreprise	1 653,21	14,08	1 626,05	13,66
Interruption de carrière et crédit-temps	814,14	6,93	832,88	7,00
Sous-total Allocations sociales	9 818,07	83,61	9 875,09	82,95
Titres-services de proximité	1 431,91	12,19	1 607,24	13,50
Frais d'administration OP	219,08	1,87	206,41	1,73
Congé-éducation payé	83,87	0,71	79,14	0,66
Missions de mise à l'emploi	58,06	0,49	36,74	0,31
Frais d'administration DISPO	22,16	0,19	24,68	0,21
Reclassement professionnel	41,93	0,36	16,89	0,14
Financement des vacances annuelles	50,60	0,43	35,64	0,30
ALE	4,59	0,04	4,40	0,04
Dépenses diverses	12,77	0,11	18,38	0,15
Total des dépenses	11 743,04	100,00	11 904,61	100,00



Allocations de chômage

Cette rubrique du budget comprend les allocations payées aux chômeurs complets et temporaires, les allocations d'activation, les allocations de garde versées aux mères d'accueil, les indemnités de vacances seniors et de vacances jeunes, etc.

En 2012, l'ONEM a alloué 7 416,16 millions d'EUR d'avances aux quatre organismes de paiement afin de payer les allocations de chômage.

Il convient de remarquer que ce montant repris dans le tableau 4.2.I porte sur les avances de décembre 2011 à novembre 2012 inclus, et ce pour des raisons de techniques budgétaires.

Les bureaux du chômage de l'ONEM contrôlent les dépenses des organismes de paiement. Les dépenses 2012 contrôlées ou approuvées seront connues en 2013.

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 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 2012, les organismes de paiement ont pu disposer de 1 626,05 millions d'EUR d'avances pour le paiement des allocations de chômage avec complément d'entreprise.

Le montant définitif approuvé de ces dépenses sera connu en 2013, après avoir été contrôlé par les bureaux du chômage.

Interruption de carrière et crédit-temps

En 2012, les dépenses en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps se sont chiffrées à 832,88 millions d'EUR. Le succès des systèmes d'interruption de carrière et de crédit-temps se retrouve dans l'évolution des dépenses. Les dépenses en interruption de carrière et en crédit-temps ont doublé en moins de dix ans de temps (de 431,97 millions d'EUR en 2003 à 832,88 millions d'EUR en 2012).

Titres-services

C'est en 2003 que le "régime des titres-services" instauré par la loi du 20 juillet 2001 a été lancé de manière effective. Les dépenses en matière de titres-services continuent de croître. En moins de dix ans de temps, les titres-services sont devenus le plus grand poste de dépenses de l'ONEM, à deux exceptions près. En 2012, l'ONEM a consacré 1.607,24 millions d'EUR à cette mesure d'insertion.

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 données reprises dans le tableau ci-dessus comportent, pour l'année 2011, le décompte de 2009 et, pour l'année 2012, le décompte de 2010.

Les autres postes de dépenses concernent de plus petites dépenses, avec souvent pour objectif de remettre plus rapidement les demandeurs d'emploi sur le marché du travail (Congé-éducation payé, Missions de mise à l'emploi, Financement des vacances annuelles, Outplacement, ALE, etc.).

4.2.2.2 Recettes

Tableau 4.2.II

	2011		2012	
	En millions d'EUR	En %	En millions d'EUR	En %
Recettes de la gestion financière globale				
Chômage	8 963,22	74,50	9 217,85	75,62
Chômage avec complément d'entreprise	1 652,89	13,74	1 625,60	13,34
Interruption de carrière et crédit-temps	836,09	6,95	835,40	6,85
Sous-total recettes de la gestion financière globale	11 452,20	95,19	11 678,85	95,81
Recettes propres				
<i>Cotisations sociales spécifiques</i>				
FFE – financement du chômage temporaire	249,05	2,07	229,41	1,88
ONSS – financement du reclassement professionnel	52,53	0,44	30,10	0,25
ONSS – financement du congé-éducation	46,25	0,38	46,88	0,38
ONSS – financement des conventions de premier emploi	26,05	0,22	7,50	0,06
ONSS – financement du bonus de démarrage et de stage	20,99	0,17	0,50	0,00
ONVA – financement des vacances annuelles	1,83	0,02	—	—
Cotisation spéciale revenus élevés	0,18	0,00	0,28	0,00
Sous-total cotisations sociales spécifiques	396,88	3,30	314,67	2,58
<i>Interventions</i>				
Fonds d'affectation congé-éducation	29,44	0,24	51,61	0,42
Fonds d'attribution économie sociale	13,65	0,11	—	—
Fonds d'attribution conventions de premier emploi	4,72	0,04	4,72	0,04
Fonds d'attribution titres-services	4,40	0,04	3,89	0,03
Société émettrice ALE	11,04	0,09	11,58	0,10
Sous-total Interventions	63,25	0,53	71,80	0,59
<i>Diverses recettes</i>				
Récupération de prestations sociales	108,30	0,90	115,10	0,94
Autres recettes diverses	10,14	0,08	8,53	0,07
Sous-total recettes diverses	118,44	0,98	123,63	1,01
Total recettes	12 030,77	100,00	12 188,96	100,00

Les dépenses des branches Chômage et 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. Les recettes de la gestion financière globale s'élèvent, en 2012, à 11 678,85 millions d'EUR par rapport à 11 452,20 millions d'EUR en 2011, soit une hausse de 226,65 millions d'EUR ou +1,98 %.

Les recettes propres de l'ONEM ont baissé de 68,47 millions d'EUR par rapport à 2011, et contenaient des cotisations sociales spécifiques, des interventions et des recettes diverses.

4.2.3 Budget de gestion

4.2.3.1 Dépenses

Tableau 4.2.III
Budget de gestion - dépenses
(en milliers d'EUR)

	2011	2012	Différence	
			Absolue	En %
1. Frais de gestion ONEM	245 890 (85,87 %)	249 103 (85,20 %)	+ 3 213	+ 1,31 %
2. Frais de fonctionnement ALE	28 798 (10,06 %)	32 739 (11,20 %)	+ 3 941	+ 13,68 %
3. Frais de fonctionnement ONEM-ALE	45 (0,02 %)	344 (0,12 %)	+ 299	+ 664,44 %
4. Report de réserves ALE	5 566 (1,94 %)	4 092 (1,40 %)	- 1 474	- 26,48 %
5. Dépenses diverses	6 052 (2,11 %)	6 084 (2,08 %)	+ 32	+ 0,53 %
Total des dépenses	286 351 100 %	292 362 100 %	+ 6 011	+ 2,10 %

En 2012, les frais de gestion de l'ONEM ont augmenté de 3 213 milliers d'EUR (245 890 milliers d'EUR en 2011, contre 249 103 milliers d'EUR en 2012) et cette augmentation se situait en grande partie dans les dépenses en personnel.

Cette hausse des frais de personnel en 2012 par rapport à 2011 à raison de 5 667 milliers d'EUR a été influencée:

- par l'indexation de mars 2012. L'effet de cette hausse sur les dépenses 2011 s'élève à + 2,5 %;
- par l'évolution de l'effectif en 2012, une diminution du nombre budgétaire moyen d'agents de 78 unités;
- par l'effet des augmentations dues à l'ancienneté et aux promotions;
- par le versement des primes de compétences et d'importants arriérés en termes de primes de compétences;
- par le passage du pourcentage des charges patronales de pensions de 31,5 % en 2011 à 34,5 % en 2012.

En résumé, en 2012, les frais de personnel se sont élevés à 85,8 % des dépenses de fonctionnement totales, les frais de consommation (en ce compris l'informatisation), à 13,4 % et les frais en termes de biens patrimoniaux (en ce compris l'informatisation), à 0,8 %.

Les "frais de fonctionnement ALE" comprennent les frais de personnel et les frais de consommation du contingent de contractuels ALE. La hausse importante en 2012 est due au fait que les agents ALE ont été réintégrés dans l'échelle de traitement BA avec maintien de l'ancienneté pécuniaire (régularisation du Conseil d'Etat), et ce avec effet rétroactif. Les "frais de fonctionnement ALE-ONEM" comprennent les frais de consommation et les acquisitions de biens patrimoniaux par le personnel de l'ONEM, qui sont à charge du budget ALE. Le "report de réserves ALE" comprend le produit de la facturation des frais de personnel des agents ALE détachés qui ont été affectés dans les entreprises "titres-services" agréées.

Les dépenses diverses comprennent l'amortissement de l'emprunt hypothécaire Bruxelles et des frais de fonctionnement à récupérer auprès du FFE.

4.2.3.2 Recettes

Tableau 4.2.IV
Budget de gestion - recettes (en milliers d'EUR)

	2011	2012	Différence	
			Absolue	En %
1. Recettes gestion globale	0 (0,00 %)	0 (0,00 %)	+ 0	-
2. Cotisations sociales spécifiques	5 566 (12,98 %)	4 092 (10,58 %)	- 1 474	- 26,48 %
3. Interventions	19 810 (46,21 %)	19 810 (51,21 %)	+ 0	+ 0,00 %
4. Recettes diverses	17 492 (40,81 %)	14 779 (38,21 %)	- 2 713	- 15,51 %
Total recettes	42 868 100 %	38 681 100 %	- 4 187	- 9,77 %

Les "recettes gestion globale – budget de gestion" sont inexistantes en 2012.

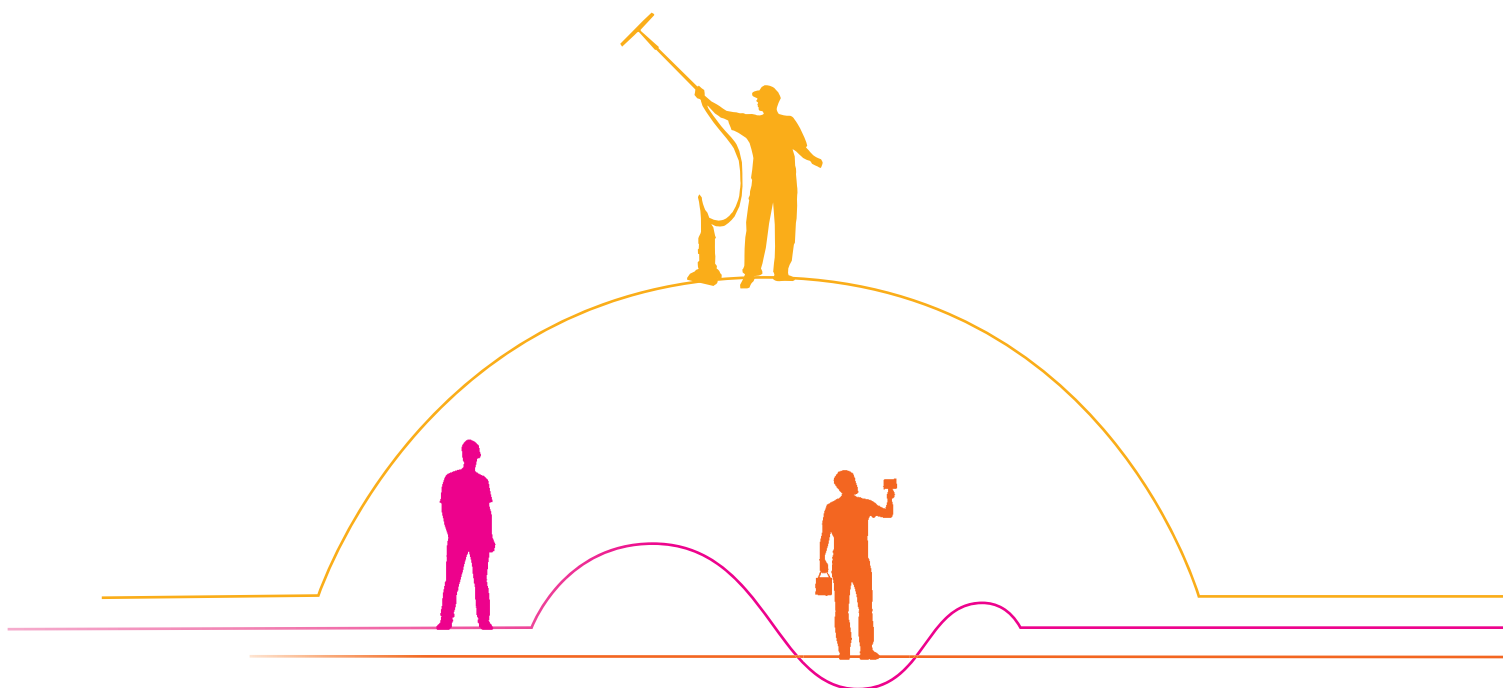
Jusqu'en 2008 inclus, le budget de gestion de l'ONEM a été dressé en équilibre. Depuis 2009, le financement par l'ONSS des besoins ne peut plus être repris que dans le budget des missions. En conséquence, depuis 2009, le budget de gestion de l'ONEM est dressé en déséquilibre.

Les cotisations sociales spécifiques englobent les recettes provenant du report des réserves ALE. Il s'agit ici du produit de la facturation des frais de

personnel des agents ALE détachés qui ont été affectés dans les entreprises agréées "titres-services". Le produit de cette facturation repris dans le budget de gestion est transféré à la gestion globale.

Les frais de fonctionnement des activités ALE sont financés par un fonds d'attribution alimenté par des fonds provenant du financement alternatif (une partie des recettes de la TVA).

Les recettes diverses englobent les récupérations diverses de l'ONEM, des ALE et du FFE.



4.2.4 Les activités des Services financiers en 2012

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 allocations sociales comprend l'enregistrement des paiements des allocations par les organismes de paiement. En 2012, l'ONEM a effectué 589 contrôles de cette comptabilité:

- 472 contrôles portant sur l'affectation des fonds avancés par l'ONEM;
- 117 contrôles portant sur la concordance entre la comptabilité de l'ONEM et celle des organismes de paiement.

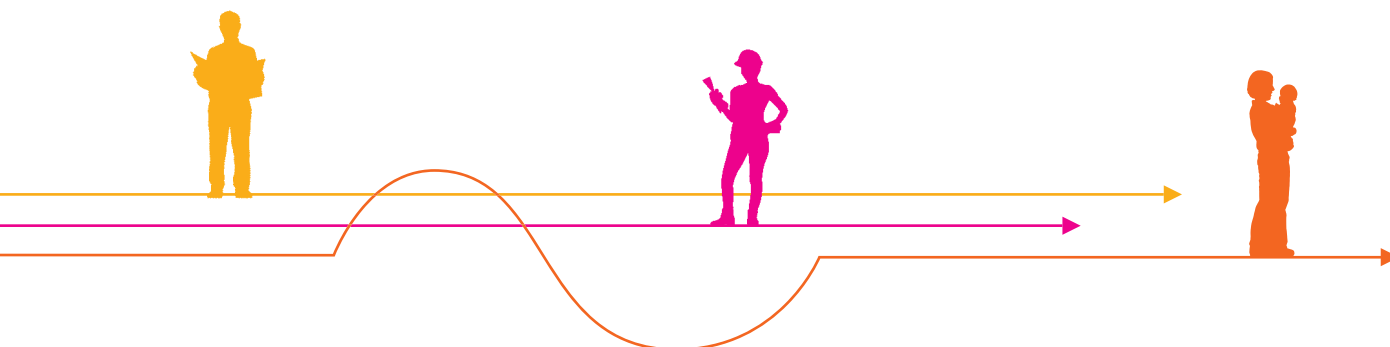
La comptabilité de gestion des organismes de paiement reprend les charges et produits liés au fonctionnement. En 2012, cette comptabilité a fait l'objet de 162 contrôles:

- 108 contrôles axés sur l'exactitude des imputations;
- 54 contrôles portant sur les mises à charge de la provision d'intérêts des débiteurs douteux.

La comptabilité des Agences locales pour l'Emploi (ALE) a, elle aussi, été contrôlée.

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, 95,34 % de toutes les ALE ont rempli cette obligation pour la période de dépenses 2009-2010. Le total des dépenses en formations s'est élevé à 1,0 million d'EUR. Un contrôle préalable des comptabilités des ALE, réalisé à l'aide d'une check-list, est effectué chaque année par les coordinateurs ALE des bureaux du chômage. Ces contrôles préalables révèlent là où l'Inspection comptable doit nécessairement réaliser des contrôles approfondis d'un certain nombre d'ALE.

La réglementation relative à la décision gouvernementale de prélever une partie des réserves des ALE en 2011 prévoyait une procédure de recours. En 2012, le service a ainsi consacré beaucoup de temps au traitement des réclamations introduites par plusieurs ALE.



4.2.4.2

Gestion des liquidités des organismes de paiement

L'ONEM s'est vu confier la tâche d'approvisionner à temps et en toutes circonstances les organismes de paiement en liquidités nécessaires au paiement des allocations sociales. Cette mission est reprise dans le contrat d'administration.

Une réserve limitée de moyens financiers permet aux organismes de paiement de faire face à des fluctuations quotidiennes imprévisibles au niveau des dépenses. Soucieux de gérer au mieux les ressources de la sécurité sociale, l'ONEM veille à ce que cette réserve soit suffisante tout en restant limitée.

La marge de liquidité des organismes de paiement ne peut dépasser 0,3 % des dépenses annuelles, soit l'équivalent d'une allocation journalière.



4.2.4.3

Gestion de la trésorerie

L'ONEM a commencé l'année 2011 avec une trésorerie de 135,3 millions d'EUR. Au 31 décembre 2012, les moyens financiers avaient grimpé à 136,4 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 BNPFortis de la gestion globale ne peuvent pas dépasser 5 % des dépenses mensuelles du budget des dépenses 2012 secteur sécurité sociale.

Depuis 1997, l'autorité fédérale consolide ses réserves en liquidités le 31 décembre afin de limiter l'ampleur de la dette de l'Etat. Comte tenu du faible produit d'intérêts, des réserves n'ont plus été placées à court terme auprès de la Banque nationale de Belgique. Les avoirs de l'ONEM sur les comptes postaux au 31 décembre 2012 sont consolidés en faveur du Trésor pour un montant de 135,8 millions d'EUR.

Le service Finances est responsable de la gestion de la trésorerie et se charge de tous les paiements de l'ONEM, qui varient de plus petits paiements (factures, notes de débit, etc.) à des paiements importants tels que les avances des 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 y est calculé par centre de coûts. Par exemple, quel est le coût du traitement complet d'un dossier Admissibilité? Quel est le coût d'une attestation? ...

Depuis 1995, l'ONEM s'est doté d'un système de calcul du prix de revient.

Résultats pour l'exercice 2011 et comparaison avec 2010

Par centre de coûts, les frais de fonctionnement 2011 sont ventilés comme suit (par ordre décroissant):

Tableau.4.2.V
Frais de fonctionnement 2011 en milliers d'EUR

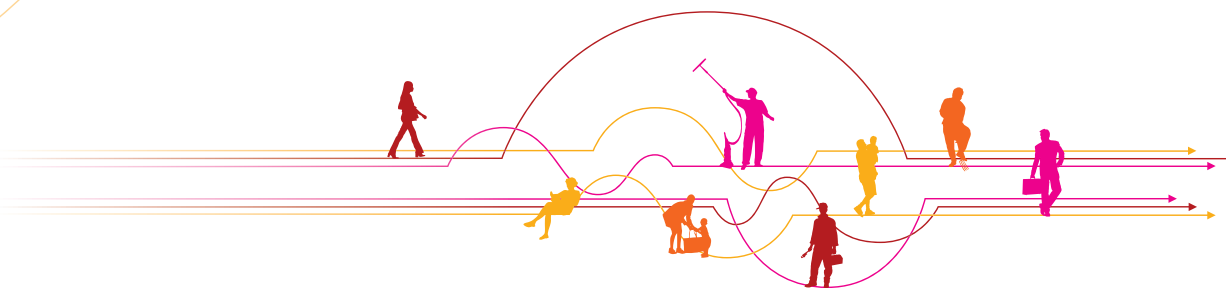
Centres de coûts	Coûts opérationnels	Coûts de support	Full-cost 2011	%	Full-cost 2010	Différence 2011 - 2010	%
Services ext. ONEM	155 388,52	20 808,86	176 197,38	62,98	171 045,10	5 152,28	3,01
Administration centrale de l'ONEM	41 004,31	29 081,67	70 085,98	25,05	64 239,67	5 846,31	9,10
ALE	28 309,27	/	28 309,27	10,12	27 341,06	968,21	3,54
FFE	5 153,81	/	5 153,81	1,84	5 004,96	148,85	2,97
Total	229 855,91	49 890,54	279 746,45	100,00	267 630,79	12 115,66	4,53

En 2011, les frais de personnel ont connu une hausse de 3,42 %, dont 2,68 % suite à l'ajustement de l'index.

Les dépenses supplémentaires en allocations de compétences (+ 0,74 %), en ancienneté et en promotion (+ 0,86 %) ainsi qu'en charges de pension (+ 1,96 %) sont en grande partie compensées par l'impact de la diminution de 3,37 % de l'effectif du personnel. Cette augmentation des frais de personnel, combinée à une hausse des frais informatiques et des autres frais de fonctionnement, entraîne une augmentation globale des frais de fonctionnement de l'ordre de 4,53 %.

4.3

Les Services de support de l'ONEM



La direction générale Support est l'une des quatre directions générales de l'ONEM. Elle comprend les directions ICT, Procédures de travail, Travaux et Matériel, ainsi que le Service linguistique. Les activités de ces directions sont relativement différentes mais elles ont également des points communs. Elles sont ainsi, dans un premier temps, au service des clients, tant internes qu'externes.

Ce chapitre présente également les activités du service Sécurité de l'information, même si, dans l'organigramme de l'ONEM, ce service n'appartient pas à la direction générale Support mais relève directement de la compétence de l'Administrateur général de l'ONEM. Etant donné les points communs sur le plan du contenu, on a choisi d'insérer la sécurité de l'information dans ce chapitre du rapport annuel.

4.3.1 *L'informatique: en constante évolution*

En 2012, la direction ICT a également rédigé un texte sur la vision, relatif à l'évolution qu'elle souhaite pour les années à venir. En un mot: *"L'informatique de l'ONEM est un exemple au point de vue qualité et flexibilité, ce qui donne une image positive à l'ONEM, tant en interne qu'en externe."*

4.3.1.1 *Les missions*

La direction ICT est un service logistique important pour l'ONEM. Les collaborateurs de la direction aident l'Office à atteindre ses objectifs, en proposant continuellement le meilleur soutien informatique. La direction élabore des applications qu'elle met à la disposition du personnel et dont elle assure la maintenance. Dans ce sens, la direction ICT est au service de tous les agents de l'ONEM, mais aussi de tous les utilisateurs externes qui ont recours à ses services. En outre, elle gère l'infrastructure informatique et en suit les évolutions techniques. Elle est également chargée d'assurer un soutien technique aux utilisateurs, par le biais d'un helpdesk.

4.3.1.2

Les principales réalisations en 2012

Le service ICT de l'ONEM fournit, tant au personnel qu'aux clients de l'Office, des applications ainsi que des structures informatiques modernes et conviviales. A cet effet, les collaborateurs du service effectuent des analyses fonctionnelles et techniques, ils assurent la programmation de différentes plateformes informatiques et testent minutieusement le nouveau matériel et logiciel informatiques avant leur mise en production.

L'année 2012 fut une année mouvementée sur le plan réglementaire, cela s'est également ressenti dans le service ICT. Afin de pouvoir appliquer les nouvelles dispositions légales (la dégressivité des allocations, l'activation du comportement de recherche d'emploi des demandeurs d'emploi en stage d'insertion professionnelle, les nouvelles dispositions en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps, ...), il a fallu adapter, compléter les programmes utilisés par l'ONEM et faire de la reprogrammation. En 2012, la gestion HR informatisée (HRIS) de l'ONEM a également été étendue et un certain nombre d'applications comptables ont été informatisées.

En 2012, il a été fait appel à l'expertise du service ICT, lors de la programmation et du lancement d'importantes applications e-government, telles que la eBox ou la demande électronique d'interruption de carrière et de crédit-temps.

Depuis l'année dernière, l'ONEM utilise principalement le VOIP (Voice Over Internet Protocol; téléphonie via le réseau informatique) pour ses communications téléphoniques. Le projet permettant l'installation progressive dans les différents bureaux de la téléphonie par réseau, est pratiquement terminé. Le passage de la téléphonie classique au VOIP a eu lieu au début de l'année 2013 pour les derniers bureaux. Ce système offre de nombreuses nouvelles possibilités en matière de téléphonie et de plus, il permet à l'ONEM de réaliser des économies. En outre, le VOIP permet la mise en place d'un call-center virtuel ou non.

Fin 2012, parmi les 30 bureaux de l'ONEM, 26 étaient passés à la téléphonie par réseau. L'Administration centrale et le Fonds de fermeture d'entreprises (FFE) sont également passés au nouveau système. Au début de l'année 2013, les autres bureaux rejoindront également le nouveau réseau. Afin d'apprendre au mieux aux collaborateurs à utiliser ce nouveau système, des formations ont été organisées et un module spécial d'e-learning a été élaboré.

En 2012, la majorité des collaborateurs ont abandonné leur ancienne version d'Office (2000) au profit d'une version plus moderne. Office 2007 a été installé dans les bureaux au cours des mois de mai et de juin, ensuite, ce fut au tour de l'Administration centrale.

Dans le même temps, les premiers tests avec Window 7 ont été effectués sur un certain nombre d'ordinateurs portables de l'Office. Ce nouvel operating system sera installé en 2013, en même temps qu'Internet Explorer 9.

En 2012, de nombreuses nouveautés ont encore eu lieu: le remplacement des serveurs physiques centraux de l'ONEM par des serveurs virtuels. Des tests ont été effectués sur un logiciel qui "reproduit" les activités d'un serveur physique classique. Fin 2012, l'implantation a débuté. Celle-ci permet à l'ONEM de réaliser des économies. Dans un premier temps, sur un total de plus de 300 serveurs physiques centraux, 130 d'entre eux ont pu être ramenés à 10 serveurs physiques à peine. Cela permet de diminuer les frais de maintenance ainsi que la consommation d'électricité et, en outre, d'avoir une gestion plus flexible.



4.3.2

Méthodes de travail modernes pour un travail de qualité

"La direction Procédures de travail est le moteur central de l'innovation des procédures (de travail) en faveur du client."

4.3.2.1

Les missions

La direction Procédures de travail est au service 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 cela est possible et souhaitable. Elle établit également des directives et des schémas afin de fournir des informations sur les applications qu'elle a élaborées, elle accompagne les utilisateurs et promeut les applications, elle dispose aussi d'un helpdesk auquel les utilisateurs ont la possibilité de poser leurs questions. La direction travaille toujours en étroite collaboration avec les utilisateurs finaux de leurs produits et les partenaires externes.

Dégressivité des allocations

Suite à la décision du Gouvernement de diminuer plus rapidement les allocations de chômage depuis le 1^{er} novembre, les programmes utilisés par les calculateurs Admissibilité de l'ONEM ont dû être adaptés, et plus d'un demi-million de dossiers actifs ont dû être adaptés aux nouvelles dispositions relatives à la dégressivité. Depuis le mois de janvier déjà, la direction Procédures de travail a commencé à réaliser des analyses pouvant servir de base pour l'adaptation des programmes de calcul des services Admissibilité. Les dossiers auxquels s'appliquent les nouvelles dispositions ont également été automatiquement détectés et sélectionnés.

Dans ces dossiers, les codes barèmes existants ont dû être convertis en nouveaux codes et pour certaines catégories de demandeurs d'emploi, un passé professionnel a dû être calculé pour la première fois. La direction Procédures de travail a veillé à ce que la conversion du code barème puisse se dérouler automatiquement dans la majorité des cas, sans l'intervention du calculateur.

Allocation d'insertion et complément d'ancienneté

Les dispositions légales relatives à l'allocation d'attente (désormais allocation d'insertion) et au complément d'ancienneté, ont également été modifiées. Les dossiers concernés ont également été automatiquement convertis suivant les nouvelles dispositions et les programmes de calcul ont été adaptés.

Projets E-LO et E-LO +

En mars 2012, l'application E-LO permettant aux personnes bénéficiant d'une interruption de carrière ou d'un crédit-temps de consulter leur dossier en ligne, a été mise à jour. L'application a été développée de manière plus conviviale et le nombre d'écrans a été limité.

Il est actuellement possible de consulter l'état d'avancement du dossier, les paiements, le document C62 mentionnant la décision de l'ONEM et la fiche fiscale.

En 2012, il n'était pas encore possible de demander une interruption de carrière et un crédit-temps par voie électronique. Un projet en ce sens était bel et bien en cours à l'ONEM. En ce qui concerne le crédit-temps et des formes spéciales d'interruption de carrière dans le secteur privé (congé parental, soins palliatifs et assistance médicale), cela sera dès lors possible au printemps 2013.

Calcul automatique du passé professionnel

Le passé professionnel d'un assuré social constitue une donnée importante sur la base de laquelle le montant de l'allocation de chômage est calculé. Depuis 2012, ce calcul peut se faire automatiquement pour la plupart des dossiers, permettant ainsi à l'ONEM de travailler plus rapidement. L'application calcule le passé professionnel sur la base des données du compte individuel de pension et celles contenues dans nos banques de données, elle détermine aussi la durée de la seconde période d'indemnisation pour le chômeur complet et les travailleurs à temps partiel avec maintien des droits bénéficiant d'une allocation de garantie de revenus. L'application permet en outre de mettre à jour le passé professionnel.

Dispo jeunes

Le 8 août 2012, une procédure d'activation spécifique et plus intensive du comportement de recherche d'emploi a été mise en place pour les demandeurs d'emploi qui perçoivent des allocations d'insertion. Ce groupe a été informé de la nouvelle procédure et de son déroulement. Au cours de l'année 2012, 94 924 lettres info ont été envoyées aux personnes concernées. Il a été fait appel à la direction Procédures de travail pour la création automatique de ces lettres et la coordination de leur envoi.

Communication obligatoire du premier jour de chômage temporaire

Depuis 2012, les employeurs de tous les secteurs sont tenus de déclarer à l'ONEM le premier jour effectif de chômage temporaire. Auparavant, cela concernait uniquement le secteur de la construction. Afin d'effectuer cette mission, les applications internet et batch ont dû être adaptées. Le flux de données aux OP a également été modifié.

Application Signatic

En 2012, une nouvelle application a également fait son apparition, laquelle permet de gérer les compétences des agents des bureaux régionaux. Elle a ainsi permis de fournir de manière automatisée, pour les documents sortants, le nom, le prénom, la qualité ou le grade et la signature scannée du signataire. De plus, ces documents ne doivent plus être scannés ultérieurement mais sont automatiquement conservés dans la banque de données.

Automatisation du calcul Admissibilité

Depuis 2007, un projet stratégique visant à déterminer de manière semi-automatique le droit aux allocations de chômage, est en cours à la direction Procédures de travail. En 2012, les deux derniers scénarios (la prolongation de la période d'indemnisation en cours et le retour à la première période d'indemnisation) ont été achevés.

eBox

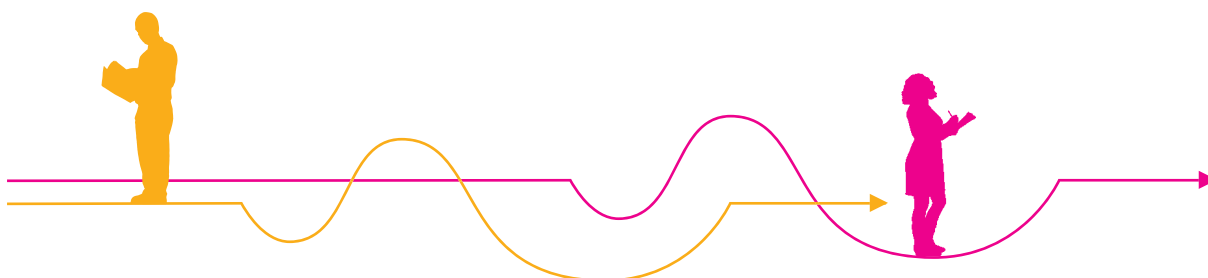
Depuis le 5 novembre, le secteur de la Sécurité sociale belge utilise une nouvelle plate-forme pour les services en ligne: l'eBox. Cette boîte aux lettres numérique permet à tout un chacun de recevoir des documents officiels des institutions de la Sécurité sociale de manière centralisée et sécurisée. L'ONEM est le premier à profiter de cette opportunité. Depuis début novembre, les cartes de travail Activa peuvent être délivrées électroniquement. A partir du début du mois de novembre jusqu'à la fin du mois de décembre, 1 517 cartes de travail ont été délivrées dans l'eBox. L'ONEM utilisera à l'avenir également l'eBox pour d'autres applications, notamment pour l'interruption de carrière et le crédit-temps.

Regis

En 2012, la direction Procédures de travail a créé un écran supplémentaire pour les collaborateurs de l'Admissibilité, lequel leur permet de vérifier en un clin d'œil les déclarations du demandeur d'emploi sur le formulaire C1 par rapport aux données du Registre national. Ce nouvel écran permet d'éviter les paiements erronés effectués sur la base de fausses déclarations.

Optirec

Ce projet en cours se compose de deux parties. Le premier volet est axé sur l'optimisation du processus de récupération et vise à augmenter les montants récupérés (recouvrements), ainsi qu'à diminuer le solde restant dû. Le second volet comprend le remplacement de l'actuelle application par une toute nouvelle application. Les conditions de la nouvelle application informatique pour la gestion des débiteurs ont été établies et transmises à la direction ICT qui a déjà entrepris la programmation. La programmation, les tests et l'implémentation de la nouvelle application pour les services Récupérations 2^{ème} phase se poursuivront en 2013.



4.3.3

Un lieu de travail agréable et écologique

"En tant que partenaire logistique, la direction Travaux et Matériel assure des conditions de travail fonctionnelles et une bonne infrastructure d'accueil axée sur la durabilité."

4.3.3.1

Les missions

Jour après jour, les collaborateurs de l'Office s'appuient sur les prestations de services de la direction Travaux et Matériel. Cette direction est responsable des bâtiments et de leur aménagement, des fournitures de bureau, ... La direction est par ailleurs le moteur de notre politique environnementale et de l'implémentation d'EMAS. La direction Travaux et Matériel respecte également les dispositions légales relatives aux bâtiments et à l'environnement de travail.

4.3.3.2

Les principales réalisations en 2012

L'Office occupe 39 sites, dont 30 bureaux du chômage. Une grande partie de l'Administration centrale et 24 bureaux du chômage sont hébergés dans des immeubles en propriété, les 6 autres dans des bureaux en location. En 2012, on a préparé le déménagement d'un certain nombre de bureaux de l'ONEM. Le déménagement en tant que tel est prévu prochainement. Quatre bureaux de l'Office déménageront en 2013: Louvain, Boom, Malines et Nivelles. Pour 2 bureaux – Nivelles et Arlon – les travaux de construction ont commencé ou se sont poursuivis. L'année passée, des travaux de rénovation ont également été effectués dans le bureau d'Audenarde.

Lors de l'aménagement des bâtiments, une grande attention est portée à la prestation de services, à l'ergonomie et à la fonctionnalité. La sécurité du personnel et l'accessibilité pour les handicapés locomoteurs sont également très importantes. En outre, dans le cadre du développement durable, on utilise de préférence, et là où c'est possible, des matériaux écologiques, tout en veillant à une isolation optimale et à une consommation énergétique limitée. Lors de l'exécution des travaux et des achats, le "life cycle costing" est pris en compte.

En 2013, l'ONEM souhaite obtenir l'enregistrement EMAS pour l'Administration centrale. EMAS est un système de management environnemental européen permettant aux entreprises participantes de réduire leur impact sur l'environnement. Cet impact peut être le résultat du fonctionnement de l'entreprise (consommation d'énergie, de papier, d'eau, production de déchets, mobilité, ...) ou de ses missions.

En 2012, dans le cadre du trajet EMAS, des audits internes et externes ont été effectués au sein de l'Administration centrale de l'ONEM. Entre le 9 et le 12 octobre, plusieurs services ont organisé un audit interne en guise de préparation à l'audit externe qui a eu lieu en décembre 2012. Un bilan des prestations environnementales de l'AC en 2012 a ainsi pu être réalisé. Celles-ci se sont avérées positives sur le plan de la consommation d'électricité, de mazout et d'eau.

Depuis la fin 2011, l'Administration centrale applique un système de management environnemental permettant de suivre la consommation d'électricité, d'eau, de mazout, les déchets de papier et autres. Il en ressort que, l'année dernière, la consommation d'électricité (- 7,33 %), d'eau (- 13,04 %) et de papier (- 17,66 %) a diminué. Les agents ont été responsabilisés en permanence. Il est plus difficile de comparer la consommation de mazout avec celles des années précédentes, étant donné qu'elle est liée aux facteurs climatiques. En 2012, l'Administration centrale a consommé 145 907 litres de mazout.



4.3.4 La sécurité informatique

4.3.4.1 Les missions

Le traitement automatisé des informations est indispensable et se caractérise de plus en plus par une intégration et une complexité croissantes, mais aussi par davantage d'interconnexions et de flux de données entre les systèmes informatiques internes et externes. Non seulement la dépendance croissante de tels systèmes d'information, mais également le besoin d'exactitude, de disponibilité et de confidentialité des données exigent une maîtrise adéquate des menaces potentielles. D'où l'intérêt d'un service Sécurité de l'information pour un organisme tel que l'ONEM.

La mission de ce service consiste à conseiller, stimuler et contrôler tous les aspects de la sécurité de l'information. Il est plus particulièrement impliqué dans l'application de la législation de la vie privée.

De plus, il joue un rôle non négligeable dans le cadre de la gestion des accès (User Access Management).

4.3.4.2 Les principales réalisations en 2012

Concrètement, au cours de l'année 2012, une attention toute particulière a été notamment accordée:

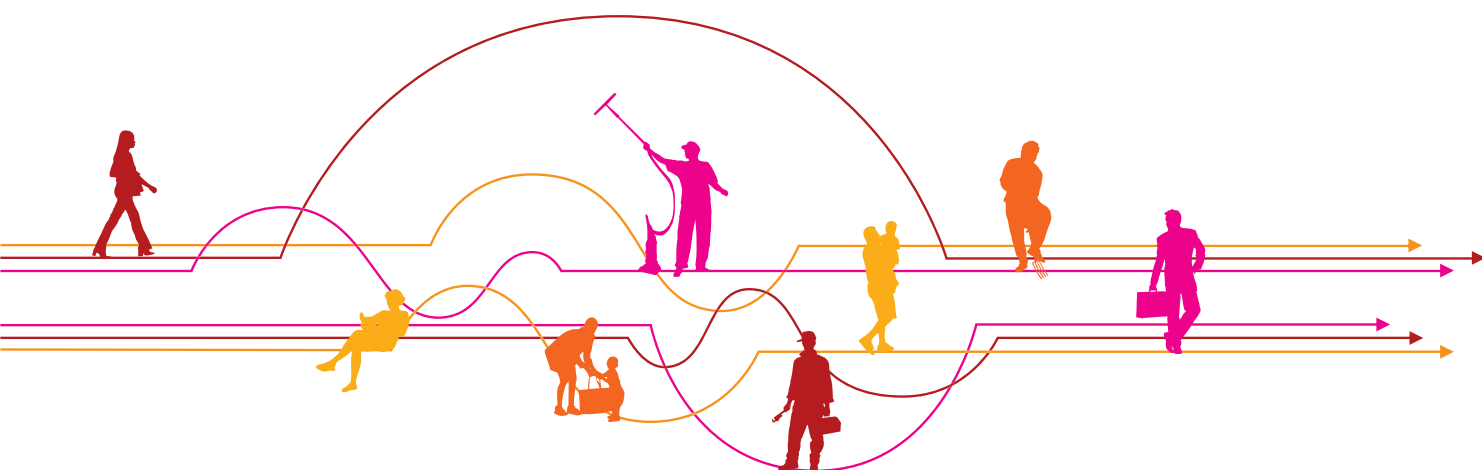
- à la sensibilisation permanente du personnel en ce qui concerne tous les aspects de la sécurité de l'information;
- aux aspects de la sécurité en matière de télétravail;
- à l'extension de l'utilisation des certificats électroniques;
- à l'autorisation de consulter des banques de données de partenaires externes (par le biais de mandats octroyés par le Comité sectoriel créé au sein de la Commission de la protection de la vie privée);
- à l'audit externe relatif au projet User Access Management;
- à l'amélioration de la sécurisation des ordinateurs portables mis à disposition;
- au test du Disaster Recovery Center;
- à la communication sécurisée avec le citoyen (introduction de l'eBox).

Tableau 4.3.I

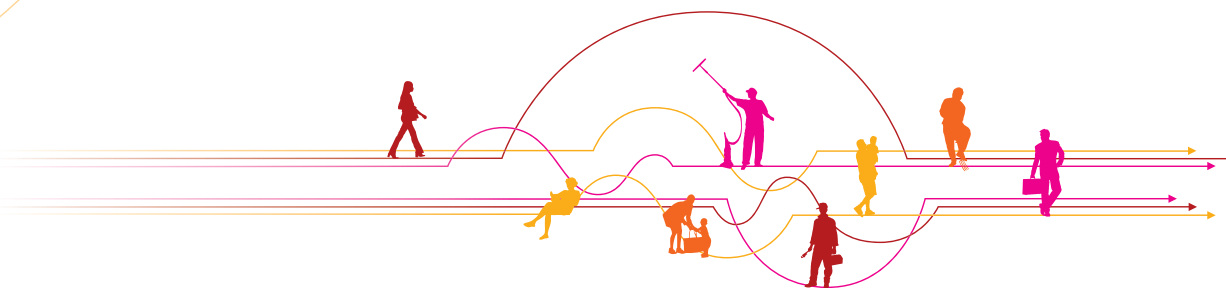
Nombre de tokens-fonctionnaire et d'autorisations d'accès aux applications portail demandés	167
Nombre d'autorisations et d'annulations d'accès aux banques de données du réseau de la BCSS demandées	4 820
Nombre d'autorisations et d'annulations d'accès aux propres banques de données assurés sociaux demandées	6 456
Nombre d'autorisations et d'annulations d'accès aux Euroforms (collaboration européenne pour l'envoi électronique de documents en matière de chômage) demandées	3
Nombre de consultations de la BCSS vérifiées	603

5

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



Introduction



Eu égard à la conjoncture économique, 2012 s'est avérée être une année difficile:

- Le nombre de faillites atteint une nouvelle fois des sommets. Au total, 10 600 entreprises, parmi lesquelles 3 982 occupaient du personnel ont fait faillite et 27 675 personnes ont perdu leur emploi à la suite d'une fermeture, soit à nouveau un chiffre record. En cas de fermeture, les victimes peuvent s'adresser au Fonds. Lorsqu'une entreprise ferme et que l'employeur n'est plus en mesure de respecter ses obligations vis-à-vis des travailleurs, le Fonds se charge alors du paiement des rémunérations et des autres avantages.
- En 2012, le Fonds a ouvert 5 501 nouveaux dossiers de fermeture et a reçu 16 723 nouvelles demandes individuelles d'intervention pour des rémunérations et des indemnités dont l'employeur était encore redevable. En 2012, 22 267 travailleurs ont été indemnisés et ce, pour un montant total de 177 959 030,73 EUR.

Même en 2012, le souci de la qualité a fait l'objet d'une attention toute particulière. En investissant dans la qualité, le Fonds souhaite offrir un service optimal. Depuis juillet 2012, le Fonds contrôle quotidiennement 10 % des dossiers calculés à l'aide de la méthode du Statistical Process Control (SPC) et ce, préalablement au paiement des indemnités au travailleur.

En 2012, outre le contrôle de la qualité, le Fonds a franchi une étape importante dans le transfert automatique de données. La part d'encodage manuel a sensiblement diminué grâce au transfert, par le biais d'un flux électronique de données relatives à des travailleurs figurant dans les banques de données de l'ONSS et du Registre national vers la banque de données centrale du Fonds. Ceci permet de traiter les données de manière plus efficace et de réduire le risque d'erreurs dues à la transcription manuelle des données.

En août 2012, le Fonds a optimisé ses services destinés aux chômeurs avec complément d'entreprise (anciennement prépensionnés) en procédant plus rapidement au paiement mensuel. Dorénavant, ceux-ci perçoivent leur complément d'entreprise le premier jour ouvrable du mois.

Par le biais d'une concertation structurelle avec le Fonds, l'ONSS a adapté sa méthode de travail sur le plan des récupérations dans les faillites, permettant l'introduction d'une créance globale plus importante en faveur des IPSS.

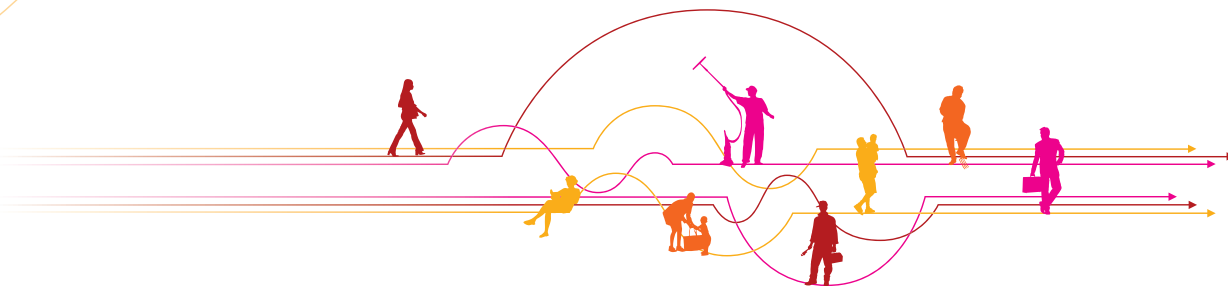
Outre ces initiatives, la satisfaction des clients externes et internes est régulièrement mesurée. Tous les deux ans, le Fonds évalue la qualité de l'accueil téléphonique au moyen d'une enquête menée auprès de clients externes. Au total, 100 personnes ont été interrogées. En 2012, les résultats des précédentes enquêtes ont encore été dépassés. Toutes les personnes interrogées étaient en effet satisfaites, voire très satisfaites du service téléphonique du Fonds. La totalité des répondants sont satisfaits, voire très satisfaits de l'amabilité et de la serviabilité de la téléphoniste. 98,7 % des répondants sont satisfaits, voire très satisfaits de l'amabilité de la personne avec laquelle ils ont été en ligne après la téléphoniste. Toutes les personnes interrogées ont été unanimes pour dire que la personne vers laquelle elles ont été transférées, était serviable.

Comme tous les deux ans, une enquête a également été menée en 2012, auprès du personnel en vue de mesurer la satisfaction du client interne, à savoir les collaborateurs. Les résultats de cette enquête de satisfaction reflètent une évolution positive par rapport à ceux de 2010. Dans l'ensemble, près de 92 % des collaborateurs sont satisfaits, voire très satisfaits de leur travail. Au total, l'enquête comprend 60 questions pour lesquelles le Fonds obtient un bon degré de satisfaction moyen atteignant les 76,3 %.



5.1

Nouveautés dans la législation sur les fermetures



Comme chaque année, 2012 a également vu la publication des arrêtés royaux reprenant les nouvelles cotisations patronales (trois AR du 05.03.2012 – MB du 29.03.2012 et du 11.04.2012) ainsi que de l'arrêté royal relatif au financement alternatif (AR du 29.03.2012 – MB du 23.04.2012).

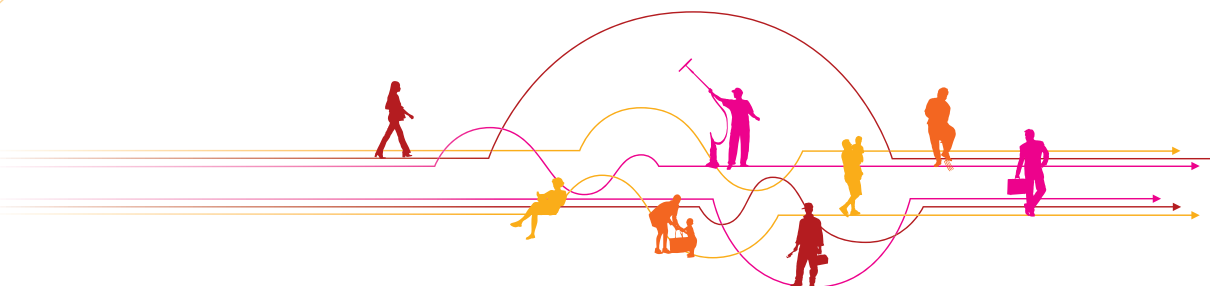
En 2012, une modification formelle a en outre été apportée à l'article 5 de l'arrêté royal du 23.03.2007 portant exécution des articles 2, 3°, b, 28, § 2, et 53 de la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises. Cet article fixe le pourcentage que le Fonds prend en charge à partir du 1^{er} janvier 2012 des allocations de chômage que l'ONEM verse aux ouvriers se trouvant dans un régime de chômage temporaire et aux employés se trouvant dans un régime de chômage économique (AR du 05.03.2012 – MB du 28.03.2012).

Aucune modification n'a été apportée aux pourcentages eux-mêmes; ceux-ci s'élèvent encore et toujours à 33 % pour le chômage temporaire "classique" et à 27 % pour la suspension employés pour manque de travail. La modification de l'article 5 est purement et simplement une adaptation du texte destinée à le faire concorder avec l'insertion du régime de chômage économique des employés dans la loi relative aux contrats de travail.

L'autre nouveauté de 2012 est la nouvelle dénomination du régime de prépension. Depuis le 1^{er} janvier 2012, on parle de "chômage avec complément d'entreprise" au lieu de prépension. L'indemnité complémentaire de prépension est désormais qualifiée de "complément d'entreprise" (art. 83-84 de la loi portant des dispositions diverses du 28.12.2011 – MB du 30.12.2011).

5.2

Exécution des missions du Fonds



5.2.1

Tâches classiques dans les secteurs commerciaux et industriels, les activités extra-statutaires et les restructurations

194

En 2012, le Fonds a payé 174 322 212,46 EUR aux victimes de fermetures et de restructurations.

Tableau 5.2.I
Ventilation et évolution des dépenses en matière de fermetures depuis 2007

	Indemnités de fermeture + licenciement collectif	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise (avant ICP)	Dépenses extra-statutaires	Sabena	Total
2007	5 369 035,82	90 976 890,63	1 624 574,43	14 218 224,02	2 106 323,48	833 536,43	115 128 584,81
2008	5 128 101,38	101 046 861,02	2 397 405,79	12 578 751,61	1 785 438,00	695 100,76	123 631 658,56
2009	8 307 989,08	124 892 184,86	1 922 455,03	11 152 803,60	1 443 528,21	566 261,12	148 285 221,90
2010	6 396 936,43 ¹	138 950 742,72 ¹	2 030 709,51	9 653 969,52 ¹	1 166 010,99	1 935 887,55	160 134 256,72
2011	9 771 032,77	157 300 637,13	1 956 199,94	7 112 225,77 ¹	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 ¹	806 981,90	471 799,23	174 322 212,46
Différence 2012/2011	1 422 940,23	- 4 115 374,72	- 623 418,87	+ 219 189,08	- 237 176,01	- 193 156,42	- 3 526 996,71
Evolution 2012/2011 (en %)	+ 14,56	- 2,62	- 31,87	+ 3,08	- 22,71	- 29,05	- 1,98

¹ Ces données comprennent également le paiement dans un dossier de restructuration.

Tableau 5.2.II
Evolution du nombre de bénéficiaires depuis 2007

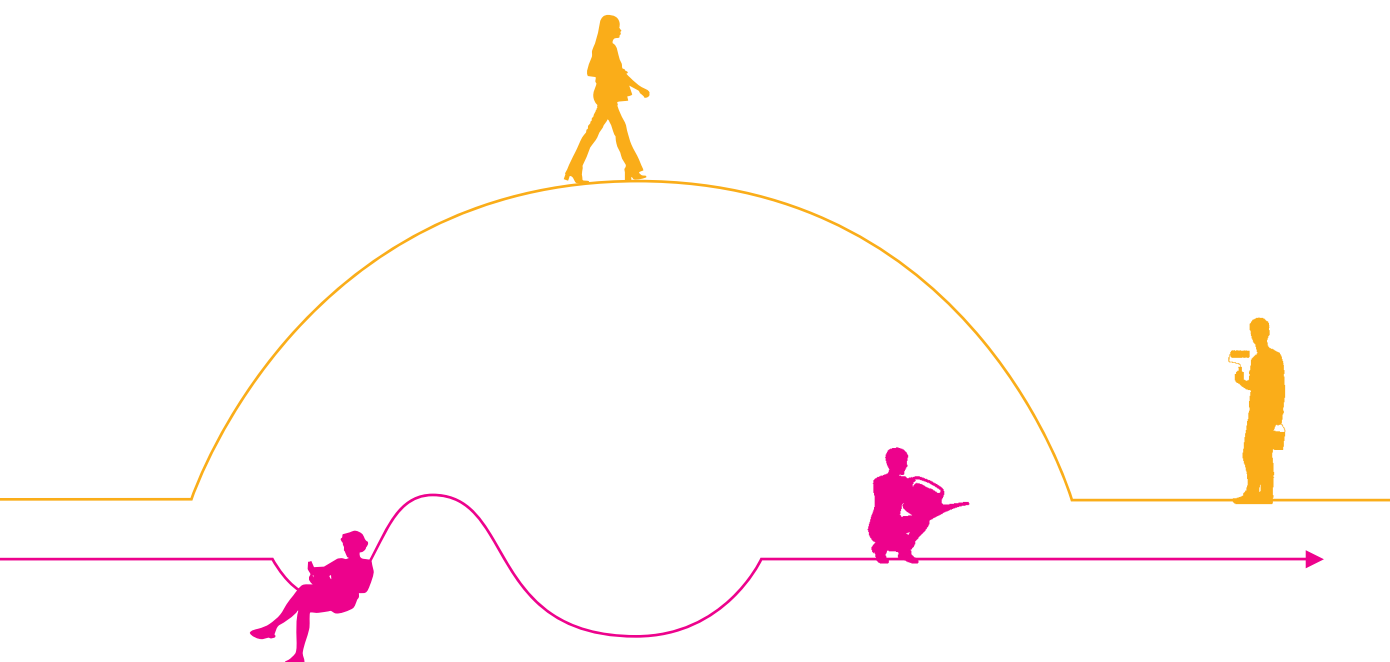
	Indemnités de fermeture + licenciement collectif	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise (avant ICP)	Dépenses extra- statutaires	Sabena	Total
2007	3 989	12 532	586	3 678	465	327	21 577
2008	4 854	13 474	634	3 251	405	237	22 855
2009 ²	6 529	13 984	520	3 025	306	139	24 503
2010 ²	5 224 ¹	14 878 ¹	671	2 719 ¹	251	132	23 875
2011 ²	7 668	16 608	693	2 476 ¹	238	248	27 931
2012 ²	7 783	16 335	439	2 642 ¹	218	118	27 535
Différence 2012/2011	+ 115	- 273	- 254	+ 166	- 20	- 130	- 396
Evolution 2012/2011 (en %)	+ 1,50	- 1,64	- 36,65	+ 6,70	- 8,40	- 52,42	- 1,42

¹ Ces données comprennent également le paiement dans un dossier de restructuration.

² Il convient de faire remarquer que depuis 2009, ce n'est plus le nombre de paiements qui est repris, mais bien le nombre de bénéficiaires, et ce en vue de faire abstraction du nombre de bénéficiaires dont le paiement a été échelonné sur plusieurs périodes.

Les conséquences de la crise économique et financière se sont également clairement faites sentir en 2012. Au regard de l'année 2011, il y a, il est vrai, une légère diminution tant du montant payé (- 1,98 %) que du nombre de bénéficiaires (- 1,42 %). Cependant, si l'on compare avec 2007, soit l'année précédant la crise, les dépenses ont augmenté de 51,42 %.

Il y a lieu de faire remarquer qu'un seul bénéficiaire peut percevoir plus d'un type d'indemnités au cours d'une même année (p. ex. une indemnité de fermeture et des indemnités contractuelles). Au total, en 2012, 21 902 personnes différentes ont perçu une indemnité du Fonds.



Les principales tendances au niveau des dépenses du Fonds, par type d'indemnités, sont les suivantes:

- **Indemnités contractuelles (153 185 262,41 EUR)**

En 2012, 16 335 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce pour un montant total de 153 185 262,41 EUR. Il s'agit, en moyenne, d'un montant de 9 377,73 EUR par ayant droit. Ces dépenses représentent 88 % des dépenses totales du Fonds. Depuis le début de la crise économique, les dépenses en indemnités contractuelles ont augmenté chaque année. Cette tendance à la hausse ne s'est toutefois pas poursuivie en 2012, étant donné que les dépenses ont légèrement baissé (- 2,62 %). Toutefois, elles sont encore et toujours particulièrement élevées. La baisse des dépenses est due à une baisse du nombre de travailleurs indemnisés (- 1,64 %).

En 2012, compte tenu du délai de traitement d'un dossier d'entreprise, ce sont surtout les travailleurs pour lesquels la fermeture de l'entreprise a eu lieu au cours de l'année 2011 qui ont été indemnisés.

- **Complément d'entreprise, anciennement indemnité complémentaire de prépension (7 331 414,85 EUR)**

En 2012, le Fonds a payé un complément d'entreprise à 2 642 bénéficiaires différents. Cela correspond à un montant total de 7 331 414,85 EUR, soit 4 % des dépenses totales. L'indemnité mensuelle moyenne s'élève à 299,30 EUR. Ce qui est frappant, c'est que la tendance à la baisse, qui est perceptible depuis quelques années déjà, ne s'est pas poursuivie en 2012. Les dépenses ont augmenté de 3,08 %. Cette hausse découle principalement de l'augmentation du nombre de bénéficiaires (+ 6,70 %).

Étant donné que le paiement des chômeurs avec complément d'entreprise s'étale sur plusieurs années, en 2012, le service a continué à payer les dossiers en cours et a en outre commencé à procéder au paiement de 679 nouveaux dossiers. Étant donné que le Fonds n'a interrompu le paiement que dans 483 dossiers, le nombre de bénéficiaires a augmenté.

En vertu de l'art. 5 de la loi du 26 juin 2002 et de l'art. 4 de l'arrêté royal du 23 mars 2007, le Comité de gestion du Fonds peut assimiler la restructuration d'une entreprise à une fermeture. En 2010, ce fut le cas dans un dossier de restructuration pour 51 travailleurs, dont 8 chômeurs avec complément d'entreprise. En 2012, le Fonds a continué à payer ces 8 travailleurs. Ce paiement est compris dans le total des dépenses en complément d'entreprise pour un montant total de 11 287,61 EUR. En septembre 2012, les paiements dans ce dossier ont été clôturés.

- **Indemnités de fermeture (11 193 973,00 EUR)**

En 2012, 7 783 travailleurs ont perçu une indemnité de fermeture, et ce pour un montant total de 11 193 973,00 EUR. Il s'agit en moyenne d'un montant de 1 438,26 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent 6 % des dépenses totales du Fonds.

Les effets de la crise économique et financière sont ici clairement perceptibles. En 2012, la tendance générale à la hausse qui perdure depuis quelques années déjà (à l'exception de l'année 2010) s'est poursuivie pour atteindre son niveau le plus haut depuis 10 ans. En 2011, les dépenses en indemnités de fermeture ont enregistré une augmentation spectaculaire de 54,35 %. En 2012, une nouvelle hausse de 14,56 % a eu lieu. Cette dernière augmentation est, dans une moindre mesure, due au nombre de bénéficiaires (+ 1,50 %), mais elle est principalement due à l'augmentation du coût moyen (+ 12,87 %). L'indemnité de fermeture est calculée sur les années d'ancienneté de service dans l'entreprise et sur l'âge de la personne.

- **Indemnités de transition (1 332 781,07 EUR)**

En 2012, une indemnité de transition a été octroyée à 439 travailleurs, et ce pour un montant total de 1 332 781,07 EUR. Cela équivaut à une moyenne de 3 035,95 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent environ 1 % des dépenses totales du Fonds. Compte tenu de leur proportion relativement faible dans les dépenses totales, nous ne pouvons pas vraiment parler ici d'une tendance.

En 2012, le nombre de travailleurs payés a fortement diminué (- 36,65 %), et ce contrairement au coût moyen qui, lui, s'est accru de 7,55 %. Le coût est influencé par le délai entre le licenciement et le rengagement des travailleurs. Eu égard au petit nombre de travailleurs indemnisés, le coût moyen est sujet à de fortes fluctuations.

- **Les dépenses extra-statutaires (en ce compris les interventions dans le dossier extra-statutaire Sabena)**

Dans certaines fermetures, une CCT n'est pas opposable au Fonds. Dans ce cas, le Comité de gestion est habilité à donner au Fonds l'autorisation de jouer le rôle de secrétariat social pour les chômeurs avec complément d'entreprise de ces entreprises. Pour accomplir ces tâches, ce sont les pouvoirs publics, les sociétés régionales d'investissement ou d'autres organismes qui doivent mettre au préalable à la disposition du Fonds les moyens financiers nécessaires.

En 2012, les dépenses engagées pour les activités extra-statutaires s'élevaient à 806 981,90 EUR, et ce pour le compte de Sogepa (pour les entreprises Forges de Clabecq, Verlipack Ghlin-Jumet et Hainaut Cristal) et du SPF Mobilité et Transport (pour l'entreprise Hoverspeed). Les dépenses extra-statutaires enregistrent une tendance à la baisse depuis quelques années déjà, étant donné que plus aucun nouveau dossier n'a été attribué au Fonds. De plus, de nombreux bénéficiaires ont atteint l'âge de la pension en 2012.

Outre les indemnités légales, le Plan social Sabena, conclu le 8 novembre 2001 entre le Gouvernement et les organisations des travailleurs, prévoit différentes sortes d'indemnités individualisées (selon l'ancienneté, la rémunération, l'âge et le statut du travailleur). Le Fonds verse ces indemnités pour le compte de l'Etat belge. En 2012, le Fonds a payé 471 799,23 EUR dans le cadre du Plan social Sabena.

5.2.2

Tâches classiques dans le secteur non-marchand et les professions libérales

L'élargissement du champ d'application de la Loi sur les fermetures au secteur non-marchand et aux professions libérales a eu pour conséquence qu'en juillet 2008, les victimes de fermetures dans ce secteur ont pour la première fois reçu un paiement.

En 2012, le Comité particulier a pris une décision favorable quant à l'applicabilité des lois sur les fermetures dans le secteur non-marchand et les professions libérales dans 56 dossiers d'entreprises.

En 2012, le Fonds a payé 3 636 818,27 EUR à 379 travailleurs différents du secteur non-marchand et des professions libérales.

Tableau 5.2.III
Répartition et évolution des dépenses en matière de liquidations depuis 2008

	Indemnités contractuelles	Complément d'entreprise (avant ICP)	Total
2008	1 044 676,90	35 407,46	1 080 084,36
2009	7 651 739,79	301 459,39	7 953 199,18
2010	3 541 977,75	182 235,43	3 724 213,18
2011	4 369 781,18	162 529,19	4 532 310,37
2012	3 532 861,33	103 956,94	3 636 818,27
Différence 2012/2011	- 836 919,85	- 58 572,25	- 895 492,10
Evolution 2012/2011 (en %)	- 19,15	- 36,04	- 19,76

Tableau 5.2.IV
Evolution du nombre de bénéficiaires depuis 2008

	Indemnités contractuelles	Complément d'entreprise (avant ICP)	Total
2008	66	16	82
2009	424	58	482
2010	181	58	239
2011	359	52	411
2012	335	44	379
Différence 2012/2011	- 24	- 8	- 32
Evolution 2012/2011 (en %)	- 6,69	- 15,38	- 7,79

Les principales tendances au niveau des dépenses du Fonds, par type d'indemnités, sont les suivantes:

- **Indemnités contractuelles**

En 2012, 335 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce pour un montant total de 3 532 861,33 EUR. Il s'agit là d'une baisse par rapport à 2011. En moyenne, cela représente un montant de 10 545,85 EUR par ayant droit. Non seulement le nombre de bénéficiaires a diminué (- 6,69 %), mais le coût moyen par bénéficiaire a en outre été inférieur à celui de 2011 (- 13,36 %).

Cependant, en 2012, des indemnités contractuelles ont été payées dans un plus grand nombre de dossiers (66 dossiers en 2012, contre 44 dossiers en 2011), mais l'intervention par dossier a été moins importante (5 personnes en moyenne par dossier en 2012, contre 8 personnes en moyenne par dossier en 2011).

Il convient de faire remarquer que les dépenses élevées enregistrées en 2009 résultent du paiement de 5,81 millions EUR dans le dossier "Hôpital Français".

- **Complément d'entreprise, anciennement indemnité complémentaire de prépension**

En 2012, 44 chômeurs avec complément d'entreprise ont reçu une indemnité du Fonds, et ce pour un montant de 103 956,94 EUR. L'indemnité mensuelle moyenne s'élève à 245,76 EUR.

Le nombre de bénéficiaires a considérablement diminué (- 15,38 %). En 2012, le Fonds a commencé à payer 1 nouveau chômeur avec complément d'entreprise. En revanche, il a cessé ses paiements dans 19 dossiers. Le coût moyen mensuel a également diminué de 15,02 % par rapport à 2011.

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 2007

Année	Dépenses de la même année	Régularisations année précédente	Total chômage temporaire	Evolution en % du chômage temporaire total
2007	118 159 000,00	- 2 412 712,48	115 746 287,52	- 3,51
2008	121 460 000,00	- 3 178 867,00	118 281 133,00	+ 2,19
2009	315 305 000,00	+ 9 608 652,42	324 913 652,42	+ 174,70
2010	220 970 000,00	+ 18 840 323,35	239 810 323,35	- 26,19
2011	196 204 000,00	+ 52 845 665,00	249 051 676,00	+ 3,85
2012	227 895 497,22	+ 1 518 502,78	229 414 000,00	- 7,88

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 sur les fermetures d'entreprises). En outre, la Loi du 12 avril 2011 portant prolongation des mesures de crise (MB du 28.04.2011) stipule que le Fonds prend en charge une partie du coût (27 %) de l'indemnité "suspension employés pour manque de travail".

En 2012, la part du Fonds dans le chômage temporaire a atteint les 229 414 000,00 EUR.

Conformément à l'art. 5 de l'AR du 23 mars 2007, le Fonds verse tous les mois des avances à l'ONEM. Le décompte se fait dans le courant du deuxième semestre de l'année qui suit l'année expirée, et ce sur la base des paiements réalisés par les organismes de paiement et approuvés par l'ONEM. Les régularisations de 2011 à payer en 2012 s'élèvent ainsi à 1 518 502,78 EUR.

Suite à la crise et à l'augmentation de l'allocation, on observe une augmentation notable depuis 2009. En 2012, la part du Fonds dans le chômage temporaire s'est également maintenue à un niveau élevé.



5.3

Gestion des moyens

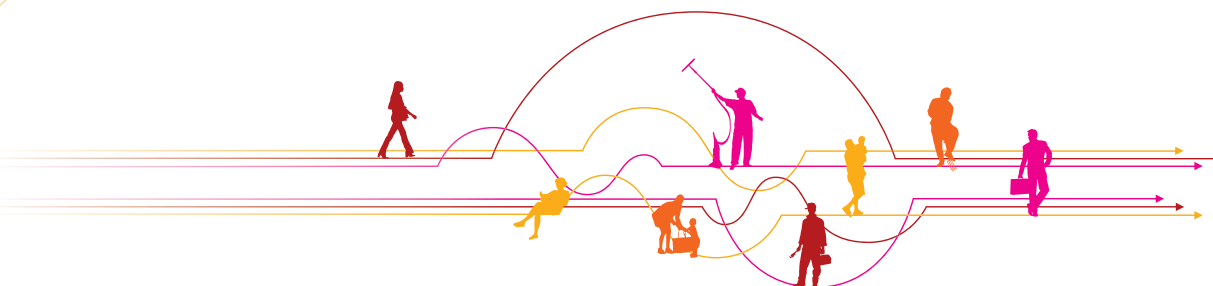


Tableau 5.3.I
Aperçu de la conjoncture économique et de la répartition
des moyens depuis 2007

200

Année	Nombre de faillites avec personnel	Nombre d'emplois perdus	Nombre de travailleurs indemnisés ¹	Total des indemnités versées par le FFE en EUR	Nombre d'agents du FFE (unités temps plein)
2007	2 877	21 090	16 863	115 128 584,81	71
2008	3 142	22 090	17 663	124 711 742,92	77
2009	3 613	23 741	19 351	156 238 421,08	77
2010	3 640	23 605	18 669	163 858 469,90	76
2011	3 775	25 607	21 965	182 381 519,54	73
2012	3 982	27 675	22 267	177 959 030,73	74

¹ 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 ci-dessus contient, d'une part, des données relatives à la conjoncture économique (nombre de faillites et pertes d'emplois qu'elles engendrent) et, d'autre part, des chiffres du Fonds concernant les moyens investis pour faire face à la demande croissante dans un contexte économique défavorable. En 2012, les faillites et les pertes d'emplois ont augmenté de plus de 30 % par rapport à 2007. Le nombre de victimes pouvant tabler sur une intervention du Fonds augmente de manière proportionnelle. Par rapport à 2007, les dépenses du Fonds

augmentent même de 50 %. En dépit de la hausse considérable du nombre de travailleurs qui perçoivent une indemnité du Fonds et de l'augmentation du volume de travail qui l'accompagne, l'augmentation de l'effectif du personnel reste minime (+ 4 %) par rapport à 2007. Cela signifie que le Fonds parvient à traiter à temps et correctement l'afflux de dossiers, et ce notamment grâce à une organisation efficace du travail, à des procédures simplifiées et à un personnel motivé.

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 2012, les recettes du Fonds s'élevaient à 417 960 420,23 EUR, un montant dont la ventilation était la suivante:

Tableau 5.3.II
Evolution des moyens financiers du Fonds depuis 2007

	Cotisations patronales - financement de 33% du chômage temporaire + régularisations	Cotisations patronales - tâches classiques + régularisations	Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs	Interventions de tiers dans les dépenses de fonctionnement	Intérêts	Financement alternatif	Total
2007	134 249 000,00	127 008 450,14	38 523 313,14	60 706,58	6 072 955,04	1 910 000,00	307 824 424,90
2008	140 192 527,26	104 980 730,18	37 771 057,91	57 231,24	8 388 240,09	3 400 000,00	294 789 786,68
2009	133 643 353,62	75 345 080,15	63 276 891,03	42 280,88	1 410 146,32	2 017 000,00	275 734 752,00
2010	205 619 776,43	116 199 484,66	33 142 585,74	62 038,03	136 361,58	2 246 000,00	357 406 246,44
2011	262 643 800,00	161 706 600,00	41 723 402,00	37 157,03	324 075,22	2 649 000,00	469 084 034,25
2012	241 343 929,72	142 473 780,21	31 422 838,48	25 590,74	45 280,48	2 649 000,60	417 960 420,23
Différence (2012-2011)	- 21 299 870,28	- 19 232 819,79	- 10 300 563,52	- 11 566,29	- 278 794,74	+ 0,60	- 51 123 614,02
Evolution 2012/2011 (en %)	- 8,11	- 11,89	- 24,69	- 31,13	- 86,03	+ 0,00	- 10,90

En 2012, les rentrées du Fonds ont diminué de 10,90 % par rapport à 2011, passant de 469 084 034,25 EUR à 417 960 420,23 EUR, et ce principalement en raison de la baisse des rentrées provenant des cotisations patronales mais aussi de la diminution des montants récupérés auprès des employeurs.

Ces rentrées sont destinées à la fois aux missions légales à exécuter et à la couverture des 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 2007.

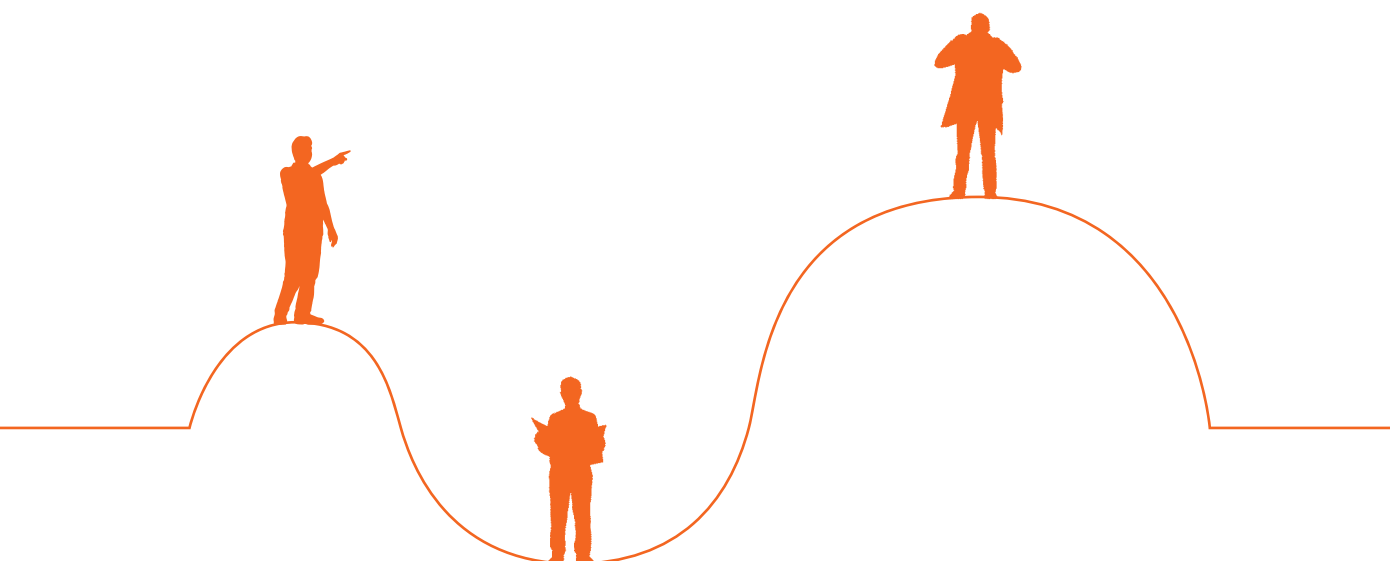
Tableau 5.3.III
Taux de cotisations destinées au financement du Fonds

Année	Entreprises occupant au moins 20 travailleurs	Entreprises occupant moins de 20 travailleurs	Ports, pêche en mer, entreprise de réparation de navires et industrie de l'alimentation	Commerce de combustibles de Flandre orientale
2007	0,20	0,18	0,18	0,06
2008	0,15	0,14	0,14 ¹	0,05
2009	0,10	0,09	0,09 ¹	0,03
2010	0,19	0,18	0,18 ¹	0,06
2011	0,24	0,23	0,23 ¹	0,08
2012	0,20	0,19	0,19 ¹	0,06

202

¹ A partir de 2008, limité aux ports et au personnel naviguant de la pêche en mer.

Les rentrées provenant des cotisations patronales pour les tâches classiques ont diminué et sont passées de 161 706 600,00 EUR en 2011 à 142 473 780,21 EUR en 2012. Cette baisse résulte d'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, force majeure non comprise (33 %). En outre, le Fonds prend également en charge 27 % du coût de la suspension employés pour manque de travail (loi du 12.04.2011 portant la prolongation des mesures de crise).

En 2012, le taux de cotisation s'élevait à 0,23 %, un pourcentage largement inférieur à celui de 2011. De ce fait, les rentrées provenant de ces cotisations ont diminué, passant de 262 643 800,00 EUR en 2011 à 241 343 929,72 EUR en 2012.

- **Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs**

Pour 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 après la réalisation des actifs.

En 2012, le Fonds a enregistré un remboursement dans 1 790 dossiers pour un montant total de 31 040 889,19 EUR. Par rapport à 2011, il s'agit, ici, aussi bien d'une diminution du montant récupéré (- 24,43 %) que d'une baisse du nombre de dossiers dans lesquels il y a eu récupération (1 790 en 2012, contre 1 924 en 2011).

En 2012, il n'y a eu aucune récupération dans des dossiers de restructuration. Le plan de remboursement du dossier de restructuration dans lequel le Fonds est intervenu en 2010 et 2011, prévoyait un remboursement trimestriel échelonné sur la période allant d'octobre 2012 à juillet 2021. Cependant, début 2012, le Fonds a été informé que cette entreprise avait été admise à la procédure de réorganisation judiciaire (LCE) avec l'objectif de réaliser un transfert sous autorité de justice. Cette admission prévoit une suspension de paiements jusqu'au 11 mars 2013. Le plan d'apurement n'a de ce fait pas été respecté en 2012.

Un montant de 381 949,29 EUR d'allocations indûment versées a été récupéré auprès de travailleurs. Il s'agit d'une augmentation de 9,12 % par rapport à 2011.

- **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 29.03.2012 fixant pour l'année 2012 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 23.04.2012). En 2012, ce montant s'élevait à 2 649 000,00 EUR.

- **Les recettes extra-statutaires**

En 2012, ces recettes, destinées à couvrir les dépenses extra-statutaires, s'élevaient à 867 986,59 EUR.

- **Evolution de la trésorerie**

Le Fonds a commencé l'année 2012 avec un disponible en trésorerie de 73 379 673,67 EUR (dont 12 957 628,63 EUR pour le paiement des dossiers extra-statutaires).

Les rentrées ont excédé les dépenses de 5 482 697,34 EUR, portant le montant du solde de trésorerie à 78 862 371,01 EUR au 31/12/2012 (dont 12 520 861,87 EUR pour les dossiers extra-statutaires).

5.3.1.2

Moyens financiers pour le secteur non-marchand et les professions libérales (re-cettes)

Tableau 5.3.IV

Evolution des moyens du Fonds depuis 2008: secteur non-marchand et professions libérales

	Cotisations patronales + régularisations	Récupérations	Intérêts	Total
2008	7 914 000,00	0,00	40 933,18	7 954 933,18
2009	15 236 614,91	1 546,02	51 252,64	15 289 413,57
2010	9 362 092,92	25 931,79	51 106,91	9 439 131,62
2011	2 712 452,40	6 974,56	143 311,06	2 862 738,02
2012	1 624 358,95	22 672,20	13 214,32	1 660 245,47
Différence (2012-2011)	- 1 088 093,45	+ 15 697,64	- 130 096,74	- 1 202 492,55
Evolution 2012/2011 (en %)	- 40,11	+ 225,07	- 90,78	- 42,00

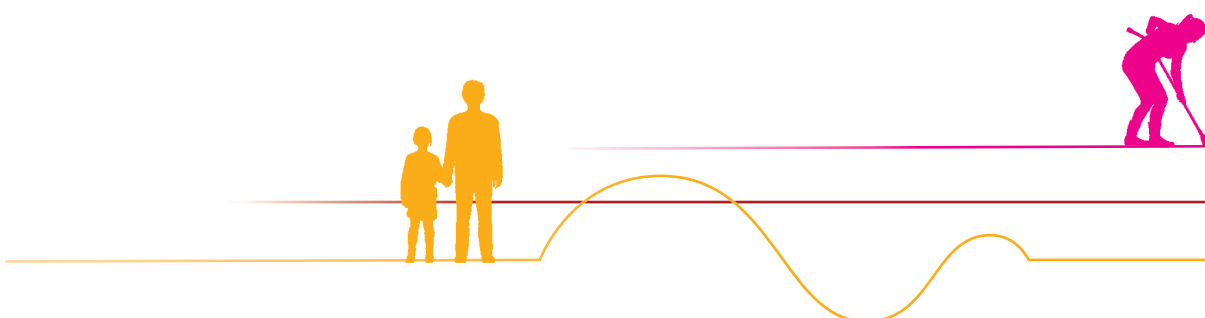
Conformément à l'article 58 de la loi du 26 juin 2002, le Roi fixe, après avis du Comité particulier du Fonds et du CNT, une cotisation spécifique pour les entreprises n'ayant aucune finalité commerciale ni industrielle. En 2012, un taux de cotisation de 0,01 % a été prélevé sur la masse salariale pendant les 4 trimestres.

En 2012, le Fonds a reçu un montant total de 1 624 358,95 EUR de cotisations patronales. La diminution par rapport à 2011 est due au fait que le Fonds a encore perçu, début 2011, des cotisations patronales se rapportant au 4^{ème} trimestre de l'année 2010, lorsque les taux de cotisations patronales étaient encore bien plus élevés (à savoir 0,05 %).

Pour ce qui est des remboursements dans les dossiers employeurs, le Fonds dépend totalement des clôtures des liquidations par les liquidateurs. En 2012, des remboursements ont été effectués dans 4 dossiers, et ce pour un montant de 7 306,25 EUR. De plus, un montant de 15 365,95 EUR d'indemnités versées indûment a été récupéré auprès des travailleurs.

Les réserves en moyens financiers sont investies dans des certificats de trésorerie. En 2012, ces investissements ont rapporté un montant de 13 214,32 EUR en intérêts. Ce montant est largement inférieur à celui de 2011, étant donné que depuis le 12 juillet 2012, le taux d'intérêt sur les certificats de trésorerie s'élève à 0 %.

Au 1^{er} décembre 2012, le disponible de trésorerie s'élevait à 17 547 842,21 EUR. Les dépenses excédant les rentrées, au 31 décembre 2012, le solde disponible s'élevait à 15 458 709,47 EUR.



5.3.2 Moyens en matière de techniques de gestion

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 2012, les normes fixées dans le contrat d'administration ont été systématiquement respectées. Le Fonds utilise en la matière une norme interne encore plus stricte: au moins 90 % des dossiers sans reprise doivent être soumis au Comité de gestion pour décision dans un délai de 8 mois après la faillite. Cette norme s'inscrit dans le cadre de l'objectif stratégique qui vise à payer correctement et le plus rapidement possible les victimes d'une fermeture.

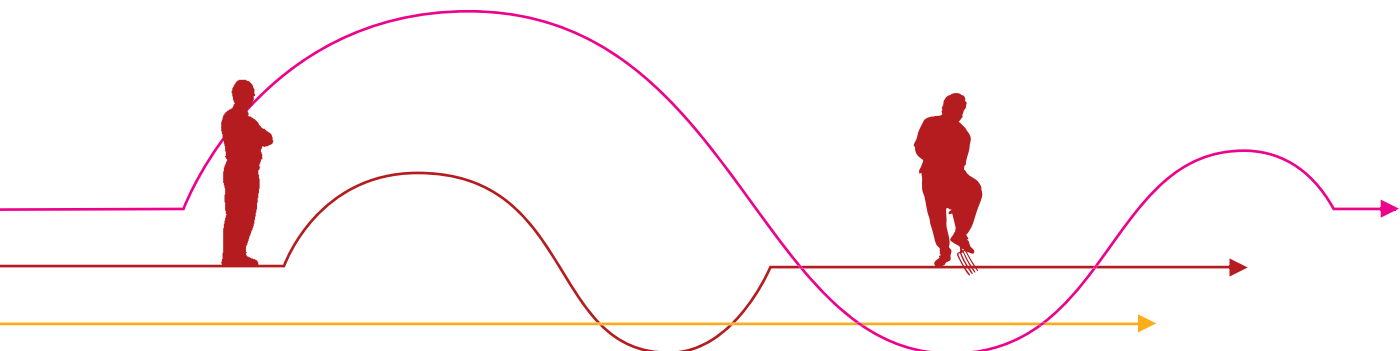
En 2012, cette norme interne a été largement atteinte, car 92,6 % des dossiers de faillite ont été soumis dans ce délai de 8 mois. Le calcul de cette norme ne tient pas compte des dossiers dans lesquels la cellule "Fraude aux allocations" a mené une enquête pour suspicion de fraude. Ce sont les simplifications administratives et plus particulièrement l'intégration automatique dans la base de données de production centrale du Fonds de données concernant les travailleurs qui ont permis de respecter cette norme.

Outre le suivi des normes qui mesurent la production et les délais de traitement, en 2012, une attention toute particulière a également été consacrée à l'évaluation de la qualité des données. En 2012, le service Travailleur a investi dans l'amélioration de la qualité de deux manières.

Dans un premier temps, le 1^{er} juillet 2012, un système de contrôle de la qualité a été mis en place, lequel contrôle quotidiennement 10 % de la production de la veille. Le contrôle s'effectue suivant l'expérience/les qualités des gestionnaires de dossiers. Par conséquent, les dossiers des gestionnaires de dossier récemment entrés en service font plus souvent l'objet d'un contrôle de qualité que ceux des calculateurs expérimentés. Le système a pour objectif de détecter les erreurs structurelles commises soit par le gestionnaire de dossiers, soit par l'ensemble du groupe. Après la détection, il y a toujours un feed-back afin d'éviter des erreurs similaires à l'avenir. Le Fonds constate que certaines erreurs commises dans le passé, ne se reproduisent plus que très rarement aujourd'hui. En outre, les erreurs constatées sont rectifiées avant que le paiement ne soit effectué.

Un module a, en outre, été mis au point, lequel calcule automatiquement, pour la grande majorité des dossiers, le délai et l'indemnité de préavis des travailleurs licenciés. Il convient d'y encoder un certain nombre de données de base, telles que la date de début de l'occupation, la date de licenciement, la commission paritaire, le régime de travail, la rémunération ... Une fois ces données encodées, le module calcule automatiquement le délai de préavis qui s'applique à ce travailleur, ainsi que l'indemnité dont l'employeur lui est redevable.

Ce calcul automatique permet d'éviter que le gestionnaire de dossiers n'effectue un mauvais calcul, ce qui s'avère bénéfique en termes de qualité. De plus, ce module représente également un gain de temps pour le gestionnaire de dossiers.



5.3.3 *Moyens informatiques et applications*

Tous les autres développements et réalisations dans le domaine informatique s'inscrivent dans le cadre du projet stratégique Business Process Reengineering ICT, où toutes les procédures informatiques sont fondamentalement et radicalement remaniées pour apporter d'importantes améliorations dans l'organisation. Avec ce projet, qui court sur plusieurs années, le Fonds souhaite optimiser l'efficacité, la transparence ainsi que la convivialité des applications informatiques, et ce pour le client tant interne qu'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 (citoyens, syndicats, curateurs);
3. la reprise automatique et réciproque d'informations des banques de données de l'ONEM et de l'extérieur.

En 2012, le principal développement informatique a été l'enregistrement pour la toute première fois des indemnités demandées par les travailleurs dans notre banque de données centrale, lequel permet d'effectuer une comparaison entre les indemnités demandées et celles finalement octroyées par le Fonds. Cela permet un management de la qualité et constitue la base de l'élaboration future d'un formulaire électronique.

En 2012, un module de gestion destiné au service chargé d'effectuer les récupérations auprès des travailleurs ayant indûment perçu une indemnité, a en outre été élaboré au sein de la banque de données centrale.

En ce qui concerne les applications de l'e-gouvernement, en 2012, un volet fraude a, en collaboration avec la cellule "Fraude aux allocations", été ajouté au formulaire électronique destiné au curateur. Le curateur peut compléter et envoyer en ligne ce questionnaire.

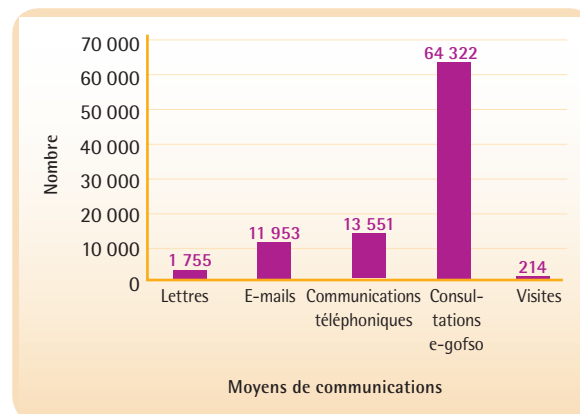
En 2012, dans le cadre du volet 3 du projet stratégique, un grand pas en avant a été fait en termes de qualité de service et de traitement efficace des données. En effet, on recourt à une technique de transfert automatique vers notre banque de données centrale des données des travailleurs contenues dans les banques de données de l'ONSS et du Registre national.

5.3.4 Information et communication

Afin que les gestionnaires de dossiers des services de production puissent traiter efficacement et en toute concentration 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 citoyens sur l'état de leur dossier, et ce principalement par téléphone ou e-mail. En 2012, les collaborateurs du service clients ont traité 11 953 e-mails et 13 551 appels téléphoniques. Le graphique fait apparaître que le citoyen écrit moins souvent un courrier ou se rend moins souvent au Fonds pour obtenir des informations. L'application Internet e-gofso, qui permet au citoyen d'accéder à son dossier de fermeture en ligne dans un environnement sécurisé, consultée à 64 322 reprises reste, de ce fait, la manière la plus populaire pour obtenir des informations sur l'état d'un dossier.

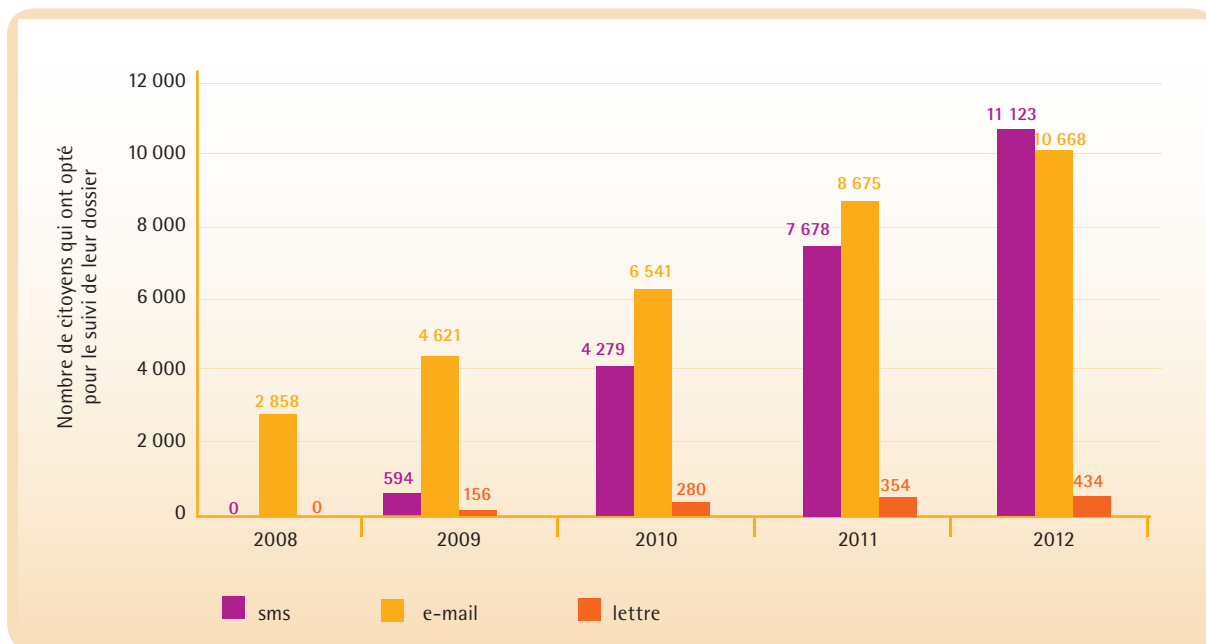


Graphique 5.3.1
Quel moyen de communication le citoyen a-t-il utilisé en 2012 pour être informé de l'état de son dossier de fermeture?



Le Fonds ne fait pas qu'attendre qu'on le contacte pour une question, mais il offre également à ses clients la possibilité d'être informés de manière proactive lorsque des modifications importantes sont apportées dans un dossier (par exemple, lorsque des informations manquent pour compléter un dossier, en cas de décision, en cas de paiement ...). Pour combler le fossé qui existe au niveau de l'information entre le citoyen disposant d'Internet et le citoyen 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). En 2012, 24 237 citoyens ont opté pour le suivi de leur dossier, parmi lesquels 98 % ont opté pour un suivi par sms ou par e-mail. Contrairement à 2011, en 2012, les citoyens ont un peu plus souvent choisi d'obtenir des informations par sms que par e-mail. La moitié des citoyens optent en effet pour un suivi de leur dossier par gsm. Une minorité choisit d'être informée par courrier à chaque fois qu'une modification importante est apportée à leur dossier.

Graphique 5.3.II
Aperçu des différentes manières de suivre un dossier de
fermeture



En février 2012, les applications Internet destinées à permettre au citoyen et au curateur de consulter des dossiers de fermeture en ligne ont été adaptées aux nouvelles exigences technologiques du site portail. En outre, en 2012, les fonctionnalités de l'application Internet destinée aux curateurs ont été étendues, afin de les rendre encore plus conviviales pour l'utilisateur. En collaboration avec la cellule "Fraude aux allocations", le questionnaire concernant l'enquête de fraude a été ajouté. Depuis juin 2012, le

curateur a la possibilité de compléter et d'envoyer en ligne le questionnaire sur la fraude. De plus, depuis octobre 2012, le Fonds envoie, le premier jour ouvrable du mois, un e-mail, reprenant un aperçu des paiements à tous les curateurs ayant opté pour une collaboration électronique. Dans ce message, le Fonds donne au curateur un aperçu des paiements effectués au cours du mois précédent dans les dossiers pour lesquels il a été désigné comme curateur.

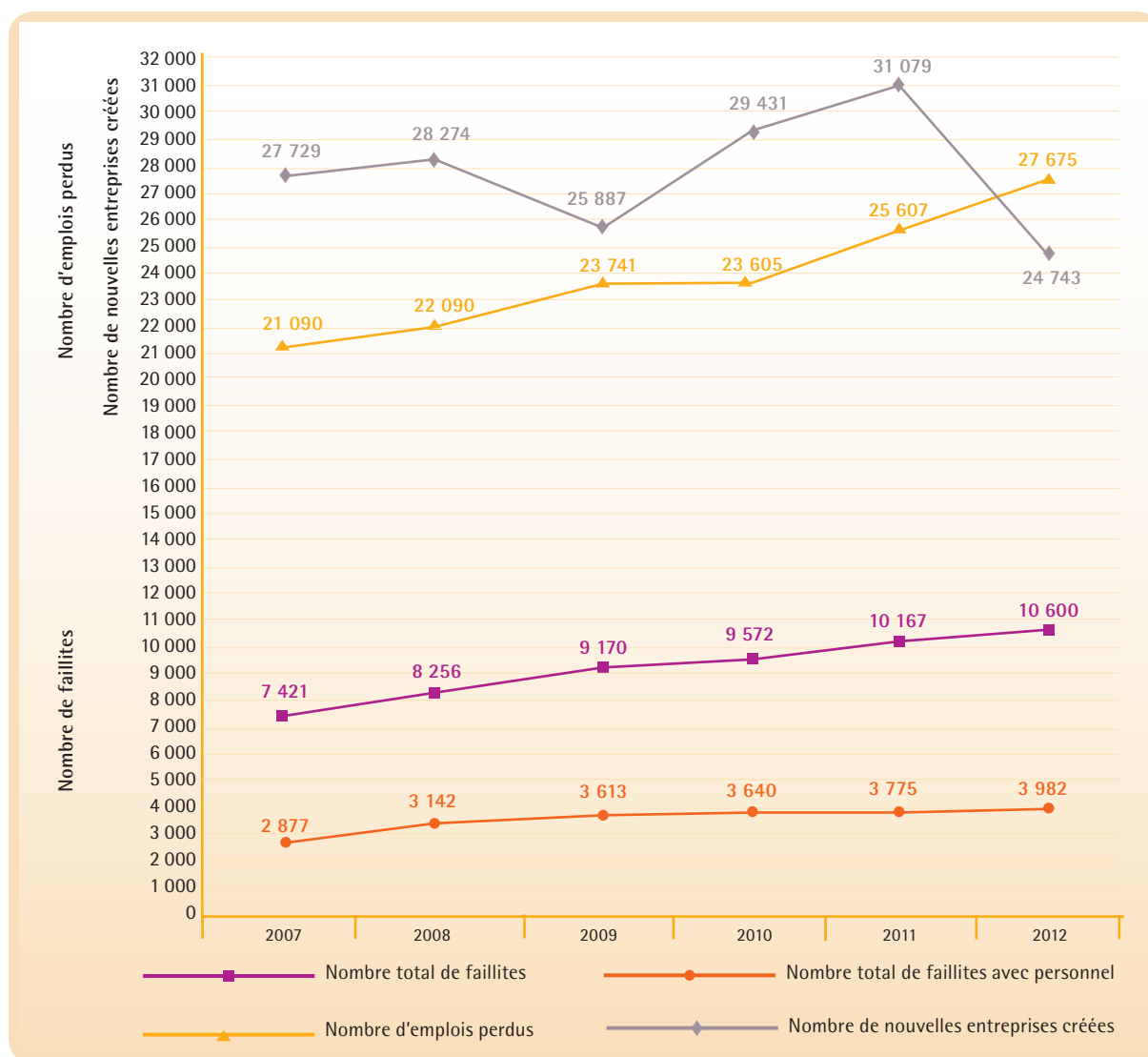


5.3.5 Statistiques sur les pertes d'emplois consécutives à une faillite

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 ci-dessous donne un aperçu de l'évolution du nombre de faillites, de pertes d'emplois et de leur ventilation par secteur et par région.

Graphique 5.3.III

Evolution du nombre total de faillites, des faillites avec personnel, des pertes d'emplois et des entreprises nouvellement créées¹ pour la période de 2007-2012



¹ Source: SPF Economie – chiffres en provenance du secteur marchand, à l'exclusion des personnes physiques
janvier 2013

Suite à la crise économique de 2012, le nombre de faillites et les pertes d'emplois ont continué à atteindre des sommets. En 2012, le nombre total de faillites a continué à augmenter pour atteindre un niveau record de 10 600 entreprises, parmi lesquelles 3 982 occupaient du personnel (+ 5,48 % par rapport à 2011). Jamais auparavant il n'y a eu autant de pertes d'emplois consécutives à une faillite qu'en 2012. Pas moins de 27 675 personnes ont perdu leur emploi à la suite d'une faillite, soit une hausse de + 8,08 % par rapport à 2011. Par opposition à l'augmentation du nombre de faillites et de pertes d'emplois, on constate, en 2012, une baisse par rapport à 2011 du nombre d'entreprises nouvellement créées.

Les faillites les plus marquantes de l'année 2012 sont celles des entreprises Durobor (464 emplois perdus), de 1st Belgium Service (337 emplois perdus), de Laboratories Thissen (331 emplois perdus), de Photo Hall Multimedia (303 emplois perdus), de Dedicated Research (272 emplois perdus) et de BMTech (228 emplois perdus).

Tableau 5.3.V
Pertes d'emplois consécutives à des faillites par secteur
de 2007 à 2012 inclus

		Agriculture, sylviculture, chasse et pêche	Extraction de minéraux	Industrie manufacturière	Electricité, gaz et eau	Construction	Commerce, banques et assurances	Transport et communication	Services	Autre	Total
Par secteur											
Pertes d'emplois	2007	508	0	3 636	0	5 616	5 446	1 497	3 913	474	21 090
	2008	341	2	3 182	1	5 628	6 604	1 846	4 203	283	22 090
	2009	342	0	4 073	0	5 756	7 476	1 735	3 894	465	23 741
	2010	445	14	3 934	4	6 002	7 044	1 814	3 998	350	23 605
	2011	420	4	3 905	7	4 920	7 675	2 451	5 863	362	25 607
	2012	366	0	5 157	1	5 096	8 770	1 783	5 749	753	27 675
	Différence 2012/2011	- 54	- 4	+1 252	- 6	+ 176	+ 1 095	- 668	- 114	+ 391	+ 2 068
Evolution 2012/2011 (en%)	- 12,86	- 100,00	+ 32,06	- 85,71	+ 3,58	+ 14,27	- 27,25	- 1,94	+ 108,01	+ 8,08	
Part (en %)	2011	1,64	0,02	15,25	0,03	19,21	29,97	9,57	22,90	1,41	100,00
	2012	1,32	0,00	18,63	0,00	18,41	31,69	6,44	20,77	2,72	100,00
	Différence 2012/2011	- 0,32	- 0,02	+ 3,38	- 0,02	- 0,80	+ 1,72	- 3,13	- 2,12	+ 1,31	

L'augmentation des pertes d'emplois (+ 8,08 %) par rapport à 2011 résulte principalement des pertes d'emplois dans le secteur de l'industrie manufacturière (+ 1 252 d'emplois perdus) ainsi que dans le secteur du commerce, des banques et des assurances (+ 1 095 d'emplois perdus). Avec 8 770 emplois perdus à la suite d'une faillite, le secteur du commerce, des banques et des assurances reste, en 2012, le secteur le plus durement touché.



Malgré la légère baisse (- 1,94 %) par rapport à 2011, avec 5 749 d'emplois perdus, les pertes d'emplois dans le secteur des services restent relativement élevées. Additionnées aux emplois perdus dans le secteur du commerce, des banques et des assurances, elles représentent plus de la moitié des pertes d'emplois en 2012.

Tableau 5.3.VI

Pertes d'emplois consécutives à des faillites par province et par région de 2007 à 2012 inclus

Par province		Anvers	Bruxelles	Hainaut	Limbourg	Liège	Luxembourg	Namur	Flandre orientale	Brabant flamand	Brabant wallon	Flandre occidentale	Total
Pertes d'emplois	2007	3 271	4 005	4 127	1 583	1 610	260	673	1 848	968	1 006	1 739	21 090
	2008	2 926	3 987	3 284	1 985	2 322	259	657	2 450	1 325	843	2 052	22 090
	2009	3 973	4 544	3 937	1 321	2 120	137	779	2 414	1 915	852	1 749	23 741
	2010	4 176	3 823	3 453	1 446	2 715	247	1016	2 347	1 258	1 417	1 707	23 605
	2011	4 133	5 238	3 780	2 196	2 559	237	787	2 386	1 346	1 157	1 788	25 607
	2012	4 928	5 264	3 745	2 065	2 418	231	656	2 926	1 623	1 902	1 917	27 675
	Différence 2012/2011	+ 795	+ 26	- 35	- 131	- 141	- 6	- 131	+ 540	+ 277	+ 745	+ 129	+ 2 068
Evolution 2012/2011 (en%)		+ 19,24	+ 0,50	- 0,93	- 5,97	- 5,51	- 2,53	- 16,65	+ 22,63	+ 20,58	+ 64,39	+ 7,21	+ 8,08
Par région		Flandre			Wallonie			Bruxelles-Cap.			Total		
Pertes d'emplois	2007	9 409			7 676			4 005			21 090		
	2008	10 738			7 365			3 987			22 090		
	2009	11 372			7 825			4 544			23 741		
	2010	10 934			8 848			3 823			23 605		
	2011	11 849			8 520			5 238			25 607		
	2012	13 459			8 952			5 264			27 675		
	Différence 2012/2011	+ 1 610			+ 432			+ 26			+ 2 068		
Evolution 2012/2011 (en%)		+ 13,59			+ 5,07			+ 0,50			+ 8,08		
Proportionnellement (en %)	2011	46,27			33,27			20,46			100,00		
	2012	48,63			32,35			19,02			100,00		
	Différence 2012/2011	+ 2,36			- 0,93			- 1,44					

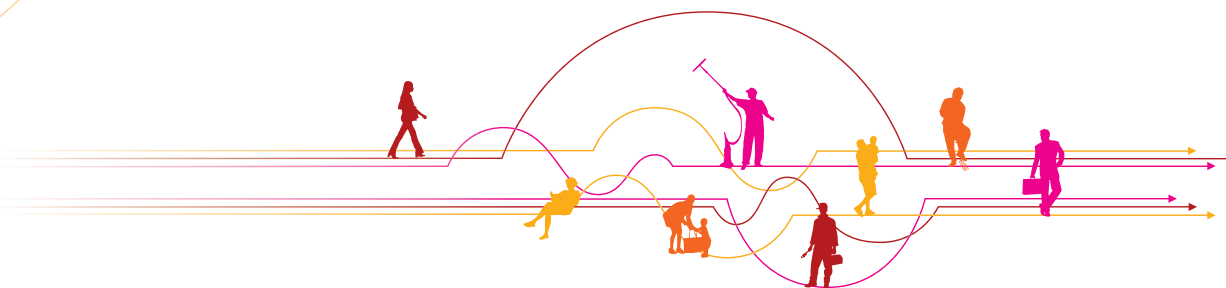
En 2012, les pertes d'emplois ont, en comparaison avec l'année 2011, augmenté dans les trois régions, mais c'est en Flandre que cette augmentation a été la plus perceptible (+ 13,59 %), laquelle région a enregistré, au total, 13 459 pertes d'emplois et est, de ce fait, restée en 2012 le centre de gravité des pertes d'emplois.

En 2012, en Région flamande, les pertes d'emplois ont augmenté dans pratiquement chaque province par rapport à 2011, les principales provinces touchées étant la Flandre orientale (+ 22,63 %, soit + 540 d'emplois perdus), le Brabant flamand (+ 20,58 %, soit + 277 d'emplois perdus) et Anvers (+ 19,24 %, soit + 795 d'emplois perdus). Dans le Limbourg, on constate encore une diminution de - 5,97 % au niveau des pertes d'emplois, soit 131 emplois perdus de moins qu'en 2011.

En Wallonie, on constate une tendance inverse, les pertes d'emplois y diminuant en 2012 dans pratiquement chaque province par rapport à 2011. La province du Brabant wallon fait exception, en sorte qu'il y est également question d'une augmentation des pertes d'emplois en Wallonie en 2012. Dans le Brabant wallon, les pertes d'emplois ont augmenté de pas moins de + 64,39 %, soit 745 emplois perdus de plus qu'en 2011.

A Bruxelles, les pertes d'emplois ont enregistré une très légère hausse (+ 0,50 %) et 5 264 travailleurs ont été victimes d'une faillite. Il y a toutefois lieu de signaler que le Fonds attribue le nombre de postes de travail perdus à la province ou à la région où le Tribunal de commerce compétent déclare la faillite sur la base du siège social de l'entreprise et le fait est que de nombreuses entreprises ont leur siège social établi à Bruxelles.

Liste des abréviations



AC	Administration centrale
ACS	Agents contractuels subventionnés
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
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

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
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
DGSIE	Direction générale Statistique et Information économique
DmfA	Déclaration multifonctionnelle
DRS	Déclaration de risque social
EFQM	European Foundation for Quality Management
EFT	Enquête sur les forces de travail
E-gov	E-government
EIPA	European Institute for Public Administration
EIS	Executive Information System
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
ES	Emploi-services
EV	En vigueur
FFE	Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises
FGTB	Fédération Générale du Travail de Belgique
Forem	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
FP	Formation professionnelle
GAK	Gemeenschappelijk Administratiekantoor
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HRM	Human Resources management
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
IC/CT	Interruption de carrière/crédit-temps
ICN	Institut des Comptes nationaux
ICP	Interruption de la carrière professionnelle
IDE	Inscription comme demandeur d'emploi
IFA	Institut de Formation de l'Administration fédérale
IGSS	Inspection générale de la Sécurité Sociale au Grand-Duché de Luxembourg

INAMI	Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité
INASTI	Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
INS	Institut national de Statistique
IPSS	Institutions publiques de Sécurité sociale
ISSA	International Social Security Association (en français: AISS)
LATG	Loon en Arbeidstijdgegevensbank
MB	Moniteur belge
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economique
ONAFST	Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés
ONEM	Office national de l'Emploi
ONP	Office national des Pensions
ONSS	Office national de Sécurité Sociale
ONSSAPL	Office national de Sécurité sociale des administrations provinciales et locales
ONVA	Office national des Vacances annuelles
OP	Organisme de paiement
PAA	Plan d'action annuel
PEP	Première expérience professionnelle
PIB	Produit intérieur brut
PLOT	Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling
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
RMMM	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
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
SES	Service d'Etudes et de la Statistique de la Région wallonne
SLFP	Syndicat Libéral de la Fonction Publique
SPC	Statistical Process Control
SPF	Service Public Fédéral
SPP	Service public de programmation
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité

SWOT	Strengths, Waeknesses, Oppotunities, Threats
TPMD	Temps partiel avec maintien des droits
UE	Union Européenne
UME	Union Monétaire Européenne
UVCF	Union des Villes et des Communes flamandes
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOIP	Voice Over Internet Protocol
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering