ONEM.be

L'ONEM EN 2021

HIGHLIGHTS

.be

Ce rapport annuel highlights est une publication éditée par l'ONEM :

Bld de l'Empereur 7
1000 Bruxelles
Tél. 02 515 44 35
Fax 02 515 44 54

EDITEUR RESPONSABLE :
Jean-Marc Vandenbergh

DIRECTEUR DE PUBLICATION :
Philippe Chavalle

RÉDACTRICE EN CHEF :
Esther Proesmans

EQUIPE DE RÉDACTION :
Direction Communication

GRAPHISME :
Service graphique -
Direction Communication

IMPRESSION :
Service imprimerie -
Direction Communication

La reproduction partielle ou intégrale des textes n'est accordée que moyennant autorisation écrite de l'éditeur.

ISSN 2295-7642

PRÉFACE

Cette année 2021 a de nouveau été marquée par la crise du coronavirus. Des milliers de personnes ont connu des difficultés à la suite d'un ralentissement de leurs activités professionnelles. Des milliers de personnes à aider, des milliers de nouveaux dossiers à traiter... Et cela avec du personnel, devant lui-même faire face à la lutte contre l'épidémie et devant assumer une charge de travail plus élevée dans un climat d'incertitude presque permanent.

Et pourtant, le job a été fait. Et bien fait ! Les résultats de l'ONEM en 2021 rassemblés dans ce rapport annuel, sont excellents. Ils montrent comment notre organisation a réussi à jouer pleinement son rôle social essentiel tout au long de cette crise.

Mais le travail est loin d'être achevé. Pour que l'ONEM puisse continuer à offrir un service de qualité aux assurés sociaux et à préserver le bien-être de ses collaborateurs, d'autres défis nous attendent. Celui de la numérisation qui devrait nous faire progresser sur la voie de la modernité. Celui de la simplification administrative, vaste chantier bien nécessaire pour préserver notre capacité à appliquer une réglementation qui doit rester accessible aux citoyens. Enfin, il faudra aussi relever le défi de l'attractivité afin de pouvoir rencontrer les compétences qui demain nous seront nécessaires pour continuer à remplir nos missions dans un environnement en constante évolution.

Ces missions qui nous sont chères ont été bien accomplies en 2021. Je vous invite à le découvrir à la lecture de ce rapport réalisé pour la première fois dans une version inédite, beaucoup plus courte que le texte complet* que les plus assidus ou curieux d'entre vous consulteront peut-être.

Jean-Marc Vandenbergh

Administrateur général

*Le rapport annuel complet de l'ONEM comprend 2 volumes :

Le volume 1 "rapport d'activités" dresse le bilan des activités des différents services de l'ONEM en 2021.

Le volume 2 présente "les indicateurs du marché du travail et l'évolution des allocations" en 2021

Ces deux volumes sont disponibles sur le site internet **www.onem.be**

CONTENU

6 L'ONEM AU SERVICE DE TOUS

10 LE COMITÉ DE GESTION

12 LE MANAGEMENT TEAM

14 L'ADN DE L'ONEM

16 LA GESTION DE LA CRISE - DES CHIFFRES QUI PARLENT D'EUX-MÊMES

18 UNE RÉGLEMENTATION EN CONSTANTE ÉVOLUTION

20 INVESTIR DANS NOS COLLABORATEURS

22 TRAVAILLER À L'ONEM, C'EST ...

26 VERS UNE ORGANISATION PLUS INNOVANTE

28 L'ART D'ÊTRE EFFICACE

30 L'ONEM S'ENGAGE POUR LA SOCIÉTÉ

32 DES PARTENARIATS CONSTRUCTIFS

34 LUTTER CONTRE LA FRAUDE SOCIALE - UN ENJEU NÉCESSAIRE

36 LE FONDS DE FERMETURE D'ENTREPRISES

L'ONEM AU SERVICE DE TOUS

ÊTRE DISPONIBLE
POUR LES CITOYENS

Nos collaborateurs sont les garants de votre sécurité sociale. En 2021, les conditions de travail de bon nombre de nos concitoyens ont été largement impactées par la crise sanitaire et ses conséquences sur le marché de l'emploi. Les quelque 3.000 collaborateurs de l'ONEM, ainsi que leurs collègues du Fonds de Fermeture d'entreprises ont redoublé d'efforts pour offrir un service rapide et de qualité aux assurés sociaux.

Je ne peux pas dire que j'ai éprouvé des difficultés pendant la crise du coronavirus, car j'ai reçu des allocations de chômage à la place de mon salaire. Sans cela, je me serais retrouvé dans une situation extrêmement difficile. Ces allocations m'ont vraiment beaucoup aidé.

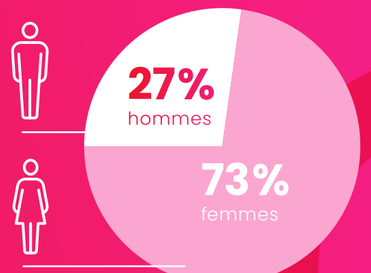
Emmanuel

Nos collaborateurs

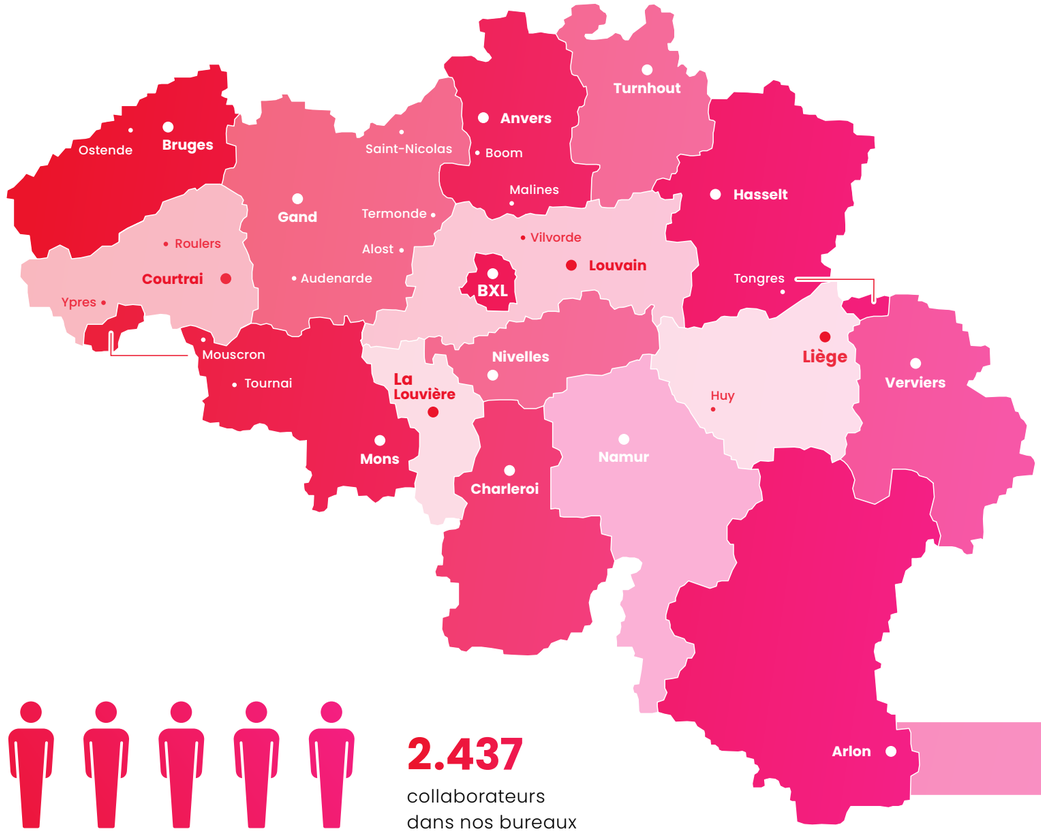
SELON L'ÂGE

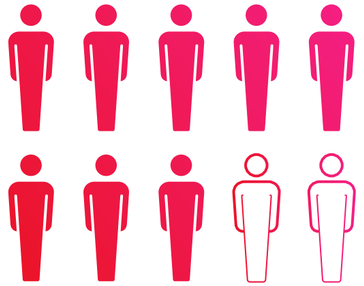
- **12%** | < 25 ans
- **18%** | 25 - 34 ans
- **17%** | 35 - 44 ans
- **18%** | 45 - 54 ans
- **35%** | > 55 ans

SELON LE SEXE



Nos 30 bureaux répartis en 16 entités





2.437
collaborateurs
dans nos bureaux

705
collaborateurs dans notre
administration centrale à Bruxelles

OFFRIR UN FILET DE SÉCURITÉ

POUR LES CHÔMEURS COMPLETS

Le rôle social de l'ONEM s'est affirmé très clairement en temps de crise : soutenir les citoyens dans le besoin et continuer de leur garantir un revenu mensuel.

Chômeurs complets indemnisés en 2021*

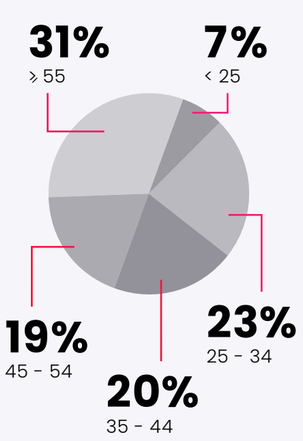
346.498

SELON LE SEXE

56%
194.791
hommes

44%
151.708
femmes

SELON L'ÂGE



PAR RÉGION

41%
Région flamande

19%
Région Bxl-Capitale

40%
Région wallone

*moyenne mensuelle

VOUS SOUTENIR

À CHAQUE STADE DE VOTRE VIE

Que vous souhaitiez passer plus de temps avec vos enfants au cours de votre carrière, poursuivre une formation (supplémentaire) ou aider des membres de votre famille ayant besoin d'assistance, vous obtiendrez le soutien dont vous avez besoin grâce à notre système d'interruption de carrière.

« À la toute fin de ma carrière, c'était difficile car ma mère souffrait de démence et avait besoin d'assistance. Heureusement, je pouvais compter sur le congé pour soins palliatifs. Je suis heureuse de la façon dont les choses se passent chez nous et aussi du fait que tout le monde soit pris en compte.

Nicole

Citoyens en interruption de carrière ou crédit-temps en 2021*

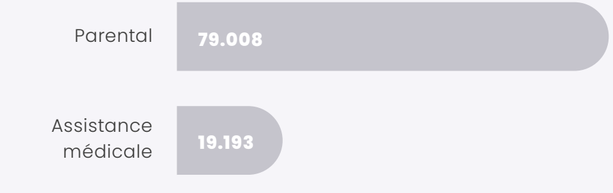
132.494

38%
49.989
hommes

62%
82.505
femmes

Citoyens ayant pris des congés thématiques en 2021*

98.633



*moyenne mensuelle

LE COMITÉ DE GESTION

Le Comité de gestion est un organe paritaire composé des administrateurs de l'ONEM, de membres représentant les travailleurs et les employeurs, ainsi que de représentants du gouvernement et des organismes régionaux. Le Comité se réunit deux fois par mois afin de discuter de la gestion financière et de la gestion du personnel de l'ONEM, de donner des avis réglementaires et d'approuver le contrat d'administration.

2021 fut une année particulière pour l'ONEM. Non seulement en raison de la crise du coronavirus, mais également en raison d'un changement d'administrateurs au niveau du top de l'ONEM. Jean-Marc Vandenbergh et Axel Delvoie ont repris le flambeau en octobre après Georges Carlens et Claudette De Koninck qui, pendant plus de dix ans, ont assuré leur fonction avec compétence et professionnalisme.

L'année dernière, le Comité de gestion a de nouveau été chargé de définir la politique de l'ONEM, notamment l'élaboration du contrat d'administration pour la période 2022-2024, et ce, dans un esprit de coopération collégiale pour laquelle je tiens à adresser des remerciements particuliers. Je tiens également à exprimer ma gratitude envers tous les collaborateurs de l'ONEM pour leurs efforts quotidiens.

Xavier Verboven, président du Comité de gestion

Composition (31.12.21)

Président

Xavier Verboven

FÉDÉRAL

Membres représentant les employeurs

Marc Blomme
Ann Cattelain
Gianni Duvillier
Guy Vankrunkelsven
Geert Verschraegen (jusqu'au 30.11.21)
Jan Vochten
Louis Warlop

Membres représentant les travailleurs

Philippe Borsu
Raf De Weerdt
Hilde Duroi
Anne Léonard
Koen Meesters
Sabine Slegers
Jean Vranken (jusqu'au 14.10.21)

Délégué du Ministre du Budget

Marc Evrard

Délégué du Ministre de l'Emploi

Peter Vansintjan

Administrateur général

Georges Carlens
(jusqu'au 30.09.21)

Jean-Marc Vandenbergh
(à partir du 01-10.21)

Administrateur général adjoint

Claudette De Koninck
(jusqu'au 30.09.21)

Axel Delvoie
(à partir du 01.10.21)

RÉGIONAL

Le Forem

Marie-Kristine Vanbockestal

Actiris

Caroline Mancel

ADG

Christiane Lentz
(jusqu'au 31.01.21)

Sabine Herzet
(à partir du 01.02.21)

VDAB

Wim Adriaens

LE MANAGEMENT TEAM

Jean-Marc Vandenbergh
Administrateur général

Axel Delvoie
Administrateur général adjoint

Depuis octobre 2021, Jean-Marc Vandenbergh et Axel Delvoie ont commencé leur mandat en tant que nouveaux administrateurs généraux. L'administrateur général et l'administrateur général adjoint assurent la gestion quotidienne de l'ONEM. Elle comprend, entre autres, l'information du Comité de gestion, l'exécution des décisions prises par le Comité de gestion, la gestion du personnel et l'assurance du bon fonctionnement des services.

Les cinq directeurs des directions générales assistent les administrateurs généraux dans la gestion quotidienne de l'ONEM et apportent leur soutien aux bureaux du chômage. Chacun assure le bon fonctionnement de sa direction générale au sein de l'administration centrale.

Geert Vandendriessche
Direction générale Réglementations et Contentieux

Marc Rogiers
Direction générale Contrôle

Guy Claessens
Direction générale Support

Hugo Boonaert
Direction générale Finances, Statistiques et Études

Dominique Robert
Direction générale Personnel, Organisation et Communication

L'ADN
DE L'ONEM

MISSIONS
QUE FAISONS-NOUS ?

L'ONEM est une institution publique de sécurité sociale qui met en œuvre les régimes d'assurance-chômage, d'interruption de carrière et de crédit-temps. Nous avons six grands domaines de compétences qui regroupent nos différentes activités.

La prévention

Nous contribuons à préserver le contrat unissant travailleur et employeur grâce, par exemple, au système de chômage temporaire, de l'interruption de carrière et du crédit-temps.

L'indemnisation

L'ONEM assure un revenu de remplacement aux chômeurs indemnisés par l'intermédiaire des organismes de paiement. Les allocataires peuvent être aussi des travailleurs en chômage temporaire, en interruption de carrière ou en prépension.

La (ré)insertion

Nous aidons les personnes à s'intégrer sur le marché de l'emploi ou à reprendre un emploi après une période de chômage. On parle des activations des allocations de chômage, des allocations pendant la préparation à l'installation comme indépendant, etc.

La conciliation entre vie privée et vie professionnelle

L'ONEM est responsable de l'octroi et du paiement d'allocations d'interruption de carrière (secteur public) et de crédit-temps (secteur privé).

L'information

Nous devons informer les clients sur leurs droits et devoirs, le cas échéant en collaboration avec les organismes de paiement.

Le contrôle

L'ONEM a pour tâche de contrôler si la réglementation est appliquée correctement. Il vérifie les allocations payées par les organismes de paiement. Il lutte également contre la fraude en matière d'allocations, de travail au noir, etc.

VISION
L'ONEM VEUT :

- Assurer la protection sociale et soutenir les transitions sur le marché du travail;
- Être un point de référence en matière de bonne gestion et d'orientation client.

" Ensemble pour une protection sociale active "

STRATÉGIE
POUR 2022-2024

Offrir des services et des informations uniformes au client par le canal de son choix, mais de préférence par voie numérique.

Lutter ensemble contre la fraude à l'aide des méthodes les plus efficaces.

Mettre en place une nouvelle organisation du travail, afin de fonctionner de façon optimale dans un environnement en mutation.

Optimiser les processus et maximiser leur numérisation pour relever les défis de demain.

VALEURS
QUE TROUVONS-NOUS IMPORTANT ?

En 2021, l'ONEM a intégré les nouvelles valeurs établies au niveau fédéral.

Ces cinq valeurs nous guident et nous animent dans la réalisation de nos missions et dans notre travail quotidien. Celles-ci doivent être partagées et intégrées par l'ensemble du personnel.

- INTÉRÊT GÉNÉRAL
- PROFESSIONNALISME
- RESPECT
- CONFIANCE
- RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

LA GESTION DE LA CRISE

DES CHIFFRES QUI PARLENT D'EUX-MÊMES

2021 fut une année complète de crise du coronavirus. Dans ce contexte de profonde incertitude où le marché du travail fut particulièrement touché, l'ONEM a joué un rôle essentiel.

CHÔMAGE TEMPORAIRE

En 2021, il y avait, en moyenne, par mois, trois fois plus de chômeurs temporaires qu'avant la crise. Ce recours massif et historique au chômage temporaire a protégé le marché de l'emploi. Les travailleurs ont pu utiliser une procédure simplifiée pour leur demande et ont reçu un complément à leur allocation. Ils ont également pu bénéficier du chômage temporaire pour s'occuper de leurs enfants dans certaines situations.

CHÔMAGE COMPLET

Durant la crise, des mesures ont été mises en place pour protéger les demandeurs d'emploi : la dégressivité des allocations a été gelée et le droit de base aux allocations d'insertion étendu. Après une hausse en 2020, la tendance à la baisse du chômage complet indemnisé constatée avant la crise s'est confirmée en 2021.

INTERRUPTION DE CARRIÈRE ET CRÉDIT-TEMPS

Les demandes d'interruption de carrière et de crédit-temps avaient augmenté en 2020, notamment avec l'introduction du congé parental corona qui prévoyait des conditions d'accès plus souples que le congé parental ordinaire. Ces demandes ont diminué en 2021 où on comptait en moyenne, par mois, 231.127 personnes bénéficiant d'un des régimes d'interruption de carrière ou de crédit-temps.

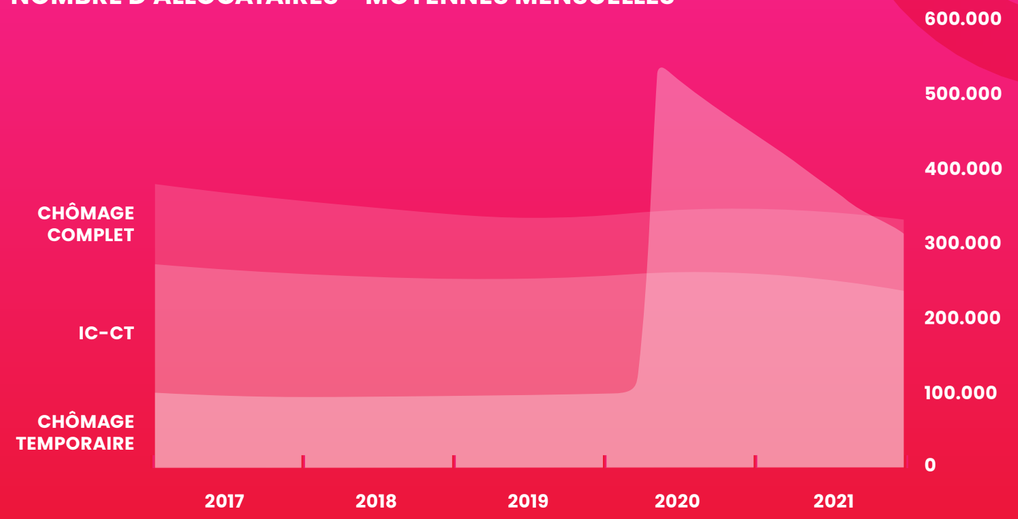
DÉLAIS DE TRAITEMENT

Malgré la crise, les délais de traitement des dossiers ont été excellents en 2021. Pour les demandes d'interruption de carrière et crédit-temps, 99 % des paiements ont été effectués dans les délais prescrits. Pour les demandes d'allocations de chômage, le délai de traitement moyen a même diminué. Il est passé de 4,4 jours en 2020 à 4 jours en 2021.

Ellen Stook, coordinatrice du processus Admissibilité

« Le personnel a fourni des efforts considérables pour traiter les dossiers le plus rapidement possible et ainsi permettre d'indemniser au plus vite les assurés sociaux. »

NOMBRE D'ALLOCATAIRES - MOYENNES MENSUELLES



UNE RÉGLEMENTATION
EN CONSTANTE ÉVOLUTION

JANVIER 2021

Augmentation des allocations de chômage

Au 1er janvier 2021, le montant minimum de certaines allocations de chômage a augmenté de 1,125 %. Cette mesure sera reconduite au 1er janvier de chaque année, jusqu'en 2024.

2021

Mesures corona

La plupart des mesures corona introduites en 2020 ont été prolongées et sont restées en place pour une partie ou la totalité de l'année 2021. De nouvelles mesures ont également été introduites. Par exemple, l'emploi dans les secteurs critiques a été facilité et les travailleurs du secteur culturel ont bénéficié de mesures spécifiques. L'objectif de ces mesures reste inchangé : limiter l'impact de la crise sur les chômeurs et préserver les emplois.

MARS 2021

Brexit

Depuis mars 2021, de nouvelles mesures visent à amortir l'impact du Brexit pour les entreprises touchées : une dérogation aux régimes existants de chômage temporaire pour raisons économiques et un système de réduction temporaire des prestations de travail à titre individuel ou collectif.

JUILLET 2021

Des allocations sociales à la hausse

A partir du 1er juillet, plusieurs allocations sociales, dont les allocations de chômage et d'interruption de carrière, ont été revues à la hausse à la suite d'un accord sur la répartition de l'enveloppe bien-être.

SEPTEMBRE 2021

Congé pour aidant proche

Au 1er septembre, la durée maximale de l'interruption par personne aidée a été allongée. Elle est maintenant de trois mois en cas d'interruption à temps plein et de six mois pour une interruption partielle.

JUILLET 2021

Conditions météorologiques exceptionnelles

Tous les travailleurs touchés par les intempéries ont pu bénéficier du chômage temporaire. Pour les allocataires qui ont dû être relogés par des proches, le montant de leurs allocations n'a pas été affecté par leur nouvelle situation familiale.

INVESTIR DANS
NOS COLLABORATEURS

En 2021, les collaborateurs de l'ONEM ont à nouveau dû faire face à une charge de travail très élevée.
Dans ces conditions, investir dans le personnel et dans la quête de nouveaux collaborateurs revêt plus que jamais une importance capitale .

LA GUERRE DES TALENTS
UN DÉFI PERMANENT

De par la pénurie de main-d'œuvre sur le marché de l'emploi, trouver du personnel qualifié n'est pas chose aisée, en particulier en ces temps de crise sanitaire. En outre, de plus en plus de collaborateurs de l'ONEM partent à la pension. Nous voulons donc miser sur une augmentation des recrutements et sur un meilleur "onboarding" de manière à conserver nos nouveaux collaborateurs.

> *Améliorer l'image de marque de l'ONEM en nous profilant en tant qu'employeur attractif et plancher sur une planification stratégique des ressources humaines, ainsi que sur un nouveau modèle de culture managériale constituent les principaux défis.*
>
> **Katrien Verbeke, adviseur HR**

Personnel de l'ONEM en 2021 - Chiffres clés

3.142
collaborateurs

133
nouveaux collaborateurs

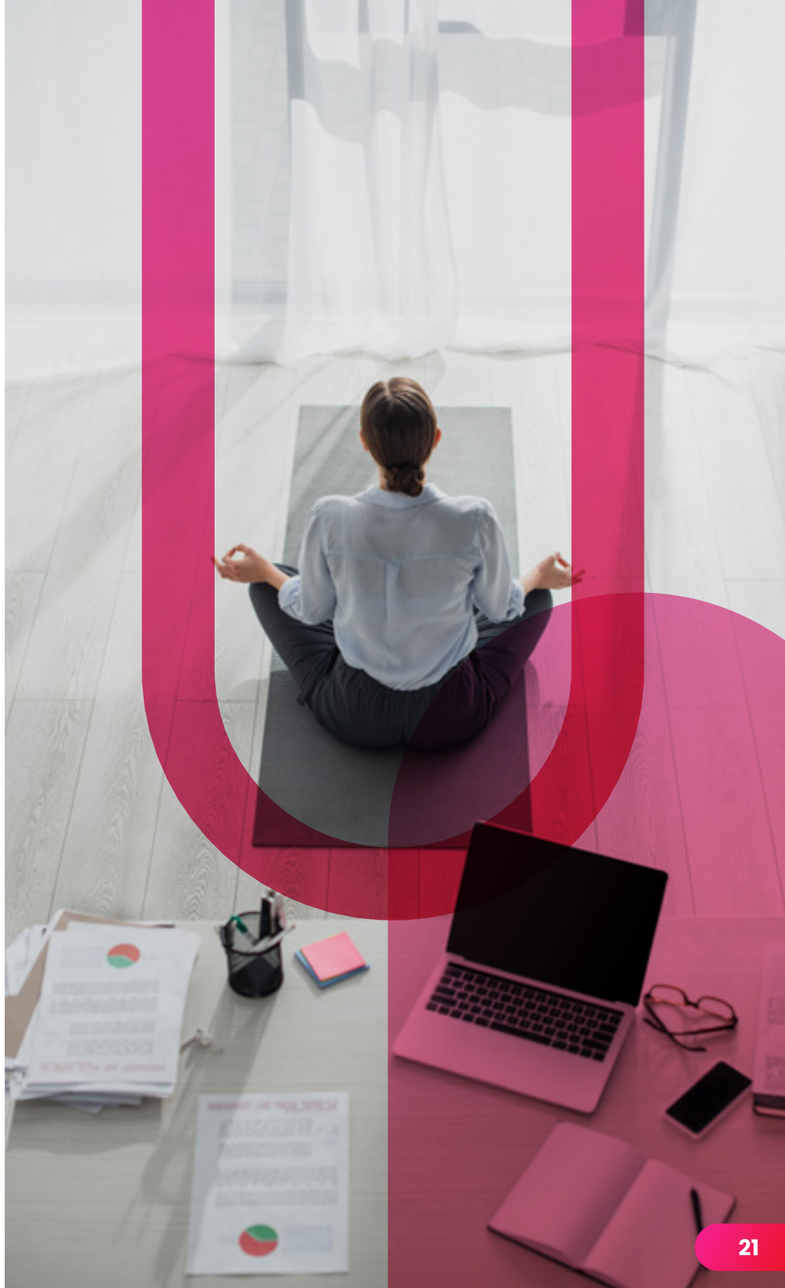
181
personnes pensionnées

ÉQUILIBRE VIE PRIVÉE-
VIE PROFESSIONNELLE

À l'ONEM, on considère qu'un bon équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle est essentiel. En ces temps de crise sanitaire, nos collaborateurs ont pu aménager leur temps de travail en télétravaillant depuis leur domicile. Lorsque les conditions le permettaient, un retour au bureau à temps partiel était possible afin de préserver les liens sociaux avec les collègues.

SOUTIEN AU
BIEN-ÊTRE MENTAL

Pendant la crise du coronavirus, nos collaborateurs ont travaillé d'arrache-pied pour faire en sorte que les dossiers soient traités aussi rapidement que possible. Cette importante charge de travail conjuguée à l'éloignement professionnel dû au télétravail a parfois provoqué une charge mentale et émotionnelle trop importante pour certains de nos collaborateurs. Dans ce cas, ils ont pu faire appel à des personnes de confiance et à des consultants sociaux présents au sein de l'organisation. Le soutien au personnel est une priorité à l'ONEM. En 2021, une campagne "Continuez à prendre soin de vous et tenez bon" a été menée vers l'ensemble du personnel.



TRAVAILLER À L'ONEM,
C'EST ...

S'ADAPTER
CONSTAMMENT

La crise sanitaire exige beaucoup des collègues : appréhender d'autres manières de travailler, améliorer les compétences numériques, faire face à une charge de travail plus importante, chercher des solutions créatives... Ainsi, bon nombre de collaborateurs de l'ONEM ont provisoirement exercé une autre fonction pour aider leurs collègues. Tout ceci n'était pas évident. Pour chacun de ces défis, l'ONEM soutient, encourage et conseille pleinement ses collaborateurs.

En raison de la crise du coronavirus, nous sommes soudainement passés au télétravail. Il a donc fallu s'adapter et faire preuve de flexibilité. On développe de nouvelles compétences, de nouvelles méthodes d'organisation du travail.

Tiphaine Santgerma, collaboratrice HR

En tant qu'organisation, pour pouvoir relever les défis de demain, nous devons investir dans notre capital le plus important : les collaborateurs ! La possibilité de continuer à apprendre est une source de motivation. Cela augmente alors leur bien-être.

Inneke Hemmeryckx, cheffe de service Learning & Development

CONTINUER
À APPRENDRE

Les collaborateurs suivent des trajets d'apprentissage sur leur lieu de travail, ainsi qu'auprès du centre de formation interne. Nos collègues partagent activement leurs connaissances et leurs compétences et nous encourageons aussi notre personnel à continuer à apprendre.

1.170
formateurs internes donnent
93 %
des formations

10.037
heures d'activités d'apprentissage formelles suivies et enregistrées

Tout au long de l'année tout n'a été qu'urgence. Trouver le juste milieu, entre l'accomplissement des missions et la sécurité des collaborateurs n'a pas été aisé. Mais la priorité a toujours été donnée à la sécurité.

Philippe De Clercq, conseiller en prévention et protection au travail

SE SENTIR EN SÉCURITÉ
AU BUREAU

Au bureau, nous travaillons en toute sécurité grâce à des mesures telles que la distanciation sociale, la désinfection des bureaux, l'occupation de la moitié des postes de travail… En outre, l'ONEM met gratuitement des masques buccaux à la disposition des collaborateurs.

SE SENTIR CHEZ SOI
DANS UN BUREAU MODERNE

Les bureaux de l'ONEM sont toujours en cours de rénovation ou ont déjà fait l'objet d'une modernisation. Outre les bureaux en open space, l'on retrouve également des salles de réunion, des espaces de brainstorming pour donner libre cours à sa créativité et des zones de concentration où il est possible de s'isoler pour mieux se focaliser sur son travail.

DISPOSER D'UN BON
ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE

En 2021, notre personnel a été équipé de nouveaux écrans de 27 pouces, d'ordinateurs portables et de casques antibruit. Les bâtiments ont également été adaptés à la nouvelle manière de travailler. Des systèmes de vidéoconférence ont été installés partout afin de pouvoir organiser des réunions hybrides.

Je trouve que la vitesse avec laquelle l'ONEM s'est adapté au contexte actuel, surtout au niveau des équipements ICT, est impressionnante. Cette flexibilité de notre organisation est très prometteuse pour l'avenir.

Hakim Sabraoui, responsable de l'infrastructure ICT

VERS UNE ORGANISATION PLUS INNOVANTE

À l'ONEM, nous innovons en étant attentifs aux besoins des citoyens qui font appel à nos services et en nous focalisant pleinement sur ces besoins. Cette manière de travailler nous permet d'améliorer le service que nous offrons à nos clients de la manière la plus efficiente possible.

Nous voulons un service public à la fois lean et agile qui utilise des technologies de pointe pour fournir le meilleur service possible.

Guy Claessens, directeur ICT

INNOVER EN PÉRIODE DE CRISE

Hippocrate avait lui aussi déjà conscience du fait que les situations extrêmes appellent des mesures extrêmes. Pour faire face à l'afflux de demandes de chômage temporaire, en 2020, l'ONEM a fortement simplifié la procédure de demande. En 2021, l'ONEM a reçu **378.111 communications électroniques de chômage temporaire (contre 878.054 en 2020).**

NOUS VOUS PRÊTONS UNE ORI ATTENTIVE !

Nous sommes une des premières institutions de sécurité sociale à avoir développé, en 2021, un chatbot (assistant virtuel) qui permet aux personnes qui consultent notre site web d'obtenir rapidement une réponse aux questions les plus fréquemment posées. Et ce n'est pas aussi simple que ça en a l'air ! L'algorithme qui se cache derrière cet assistant virtuel est "entrainé" quotidiennement par l'ajout de nouvelles réponses. L'année dernière, notre Onem-Rva-Interface (soit Ori en abrégé) a répondu aux questions de pas moins de **16.000 internautes chaque mois** !

DES DEMANDES EN LIGNE QUI CARTONNENT

S'il y a bien une chose que la crise du coronavirus nous a enseignée, c'est que nos citoyens et entreprises ont besoin d'un service public efficace et numérique. Cela fait déjà plusieurs années qu'il est possible de demander une interruption de carrière, un crédit-temps ou un congé thématique en ligne. Une enquête menée à la fin de l'année 2021 a révélé que **95 % des employeurs et des employés étaient satisfaits de la procédure en ligne**. C'est plus rapide, cela coûte moins cher et c'est meilleur pour l'environnement !

DES BIG DATA AUX SMALL DATA

L'ONEM traite des millions de paiements chaque année. Et plus important encore, nous veillons à ce que chaque paiement soit correct. Comment ? En croisant nos nombreuses banques de données avec les banques de données d'autres institutions (data matching) et en cherchant des correspondances dans nos propres banques de données (data mining). Cela nous permet de "cibler" les éventuels cas problématiques à un stade précoce et d'aiguiller nos contrôleurs vers ces derniers. En 2021, **66.804 enquêtes de contrôle** ont été menées sur la base de ces croisements de données et **32.660 infractions** ont été constatées à la suite de celles-ci.

L'E-BOX, VOTRE BOÎTE AUX LETTRES NUMÉRIQUE

L'ONEM a été une des premières institutions à transmettre des documents par voie électronique par le biais de l'e-Box, la boîte aux lettres numérique à laquelle tous les citoyens de notre pays peuvent avoir accès. Nous utilisons l'e-Box pour répondre à des questions personnelles sur votre dossier, et ce en parfait respect avec les règles du RGPD ! En 2021, L'ONEM a envoyé pas moins de **1.334.015 documents dans l'e-Box**.

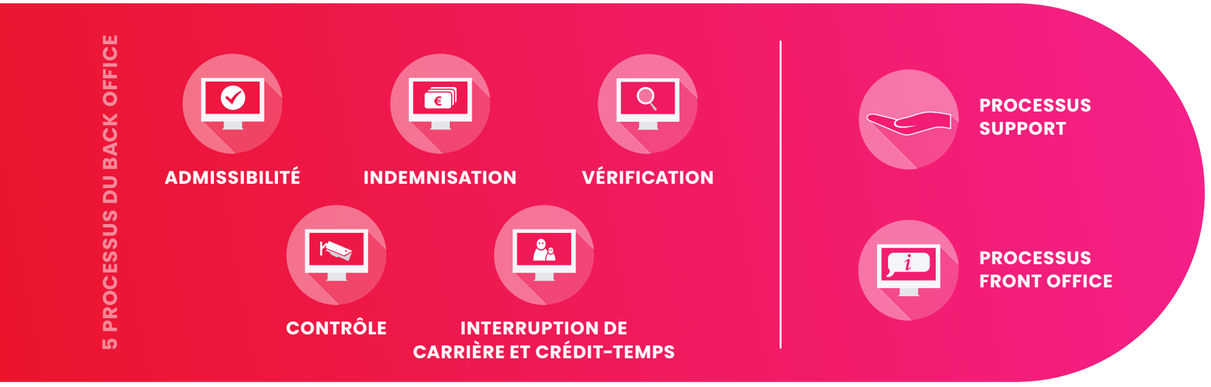
L'ART D'ÊTRE
EFFICACE

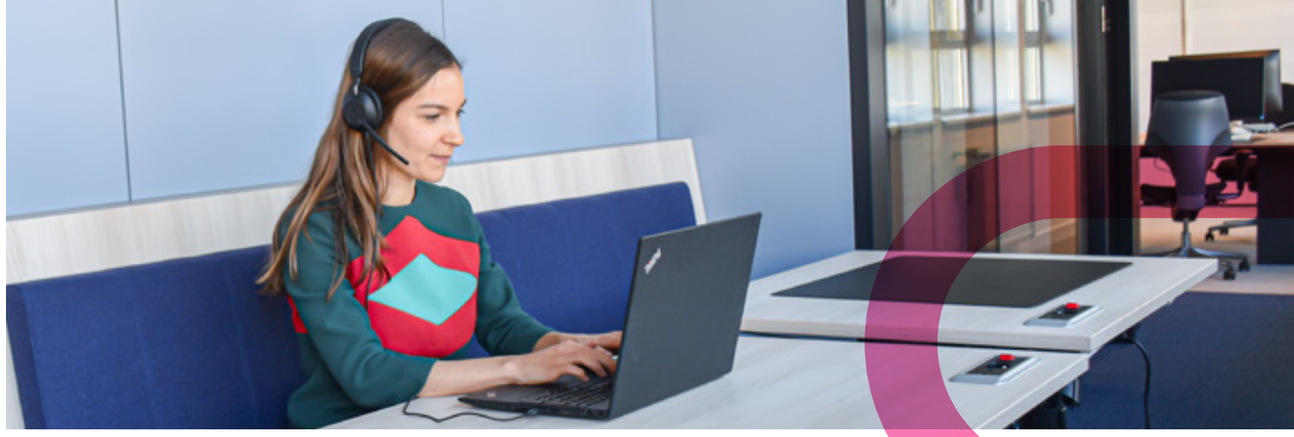
L'un de nos objectifs fondamentaux consiste à octroyer, dans les plus brefs délais, un revenu de remplacement à toutes les personnes qui y ont droit lorsque ces dernières opèrent une "transition" sur le marché du travail : passage du travail au chômage (temporaire) ou du travail à une réduction de temps de travail par le biais d'une interruption de carrière ou d'un crédit-temps. Comment nous y prenons-nous pour les indemniser correctement et rapidement ?

FAIRE CONFIANCE AUX PROCESSUS

Voilà déjà quelques années que l'ONEM applique les principes de gestion par processus. L'objectif de cette gestion par processus ? Travailler de manière aussi uniforme que possible sur l'ensemble de la Belgique et accroître l'efficacité de notre organisation en optimisant les processus.

Nos principaux processus, décrits et constamment analysés





NOS PRESTATIONS EN 2021 (CHIFFRES DE PRODUCTION)

Allocations de chômage

1.849.577
demandes d'allocation de chômage

4 jours
de délai de traitement moyen

96 %
des dossiers correctement traités

Interruption de carrière et crédit-temps

499.006
demandes d'interruption de carrière et crédit-temps

L'ONEM est responsable du traitement de ces demandes
de A à Z

Accueil téléphonique

878.097
appels téléphoniques pour le contact center de l'ONEM

88 %
d'appels traités immédiatement

84 %
des répondants à notre enquête très satisfaits de l'accueil téléphonique

L'ONEM S'ENGAGE
POUR LA SOCIÉTÉ

POUR L'ENVIRONNEMENT

L'ONEM attache beaucoup d'importance à sa responsabilité sociétale y compris son empreinte écologique. Depuis 2012, l'ONEM dispose d'un système de gestion environnementale afin d'évaluer et d'améliorer ses prestations en la matière.

Le passage au télétravail généralisé pendant la crise du coronavirus a bien évidemment eu une influence positive sur les consommations enregistrées en 2021.

POUR LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ

L'ONEM travaille sur la thématique de la pauvreté depuis 2014. Ces dernières années, l'Office a organisé des sessions de sensibilisation sur ce thème et des séances de théâtre d'entreprise pour reconnaître les signaux d'une situation de précarité. Des stages d'immersion au sein d'ASBL ont également été organisés. Sur le terrain, en 2021, la collaboration entre l'ONEM et les CPAS s'est renforcée.

POUR LA FORMATION DES JEUNES

L'ONEM est conscient de l'importance pour les jeunes d'acquérir une expérience professionnelle en accomplissant des stages en entreprise. Ces deux dernières années, la crise sanitaire a limité l'organisation de stages. En 2021, 23 stagiaires ont toutefois été accueillis dans les différents services de l'ONEM.

POUR LA DIVERSITÉ

L'ONEM mène depuis longtemps une politique active de diversité et d'inclusion. De nombreuses nationalités sont représentées parmi les plus d'1,7 million de personnes bénéficiant d'allocations. Il en est de même au sein de notre personnel. Un code de diversité a donc été élaboré, il y quelques années, afin de sensibiliser chaque collaborateur à la diversité sur son lieu de travail.

Antoine Druart, Joëlle Berghmans, Faten Wehbe

Nos mesures ont eu un impact sur les chiffres environnementaux. Moins de mobilité signifie moins d'émissions.
Moins de collaborateurs présents au bureau, c'est aussi moins de chauffage, d'électricité et de papier.

Timothy De Clerck, responsable de la cellule Eco

La crise sanitaire a affecté tout le monde a des degrés divers, mais elle a surtout touché les personnes en situation de pauvreté.

An Luxem, experte du vécu

Agir et penser inclusif devrait être un automatisme. Nous avons tout à y gagner tant notre société regorge de profils aux talents multiples. C'est une richesse qui est à la portée de tous et toutes.

Joëlle Berghmans, coordinatrice de la Diversiteam

DIVERSITE FEDERALE DIVERSITEIT
RESEAU - NETWERK

Lors du **Diversity Award Challenge** de 2021, organisé par la fonction publique fédérale, l'ONEM a remporté le **Best Practice Award** avec son projet : **4 Steps to Stop Domestic Violence**, une campagne de sensibilisation interne sur la violence entre partenaires.

DES PARTENARIATS CONSTRUCTIFS

L'ONEM est pour nous un partenaire apprécié doté d'un regard visionnaire. J'espère de tout cœur que cette collaboration constructive se poursuivra dans les prochaines années et qu'elle s'intensifiera davantage là où c'est nécessaire.

Bart Stalpaert,
directeur du SIRS

ORGANISMES DE PAIEMENT

Les syndicats (FGTB, CGSLB, CSC) et la CAPAC forment le lien entre les chômeurs et l'ONEM pour les paiements et la partie administrative. Lors de cette période de crise, nous avons appliqué une procédure simplifiée concernant le chômage temporaire. Ainsi, les tâches administratives de nos partenaires sont réduites.

SERVICES RÉGIONAUX DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Nous travaillons en étroite collaboration avec le VDAB, ACTIRIS, le FOREM et l'ADG, car les chômeurs qui perçoivent des allocations de chômage doivent être inscrits auprès de l'une de ces institutions.

SIRS

Le SIRS (Service d'information et de recherche sociale) coordonne entre autres les mesures de contrôle contre la fraude sociale et le respect des mesures corona contrôlées conjointement par les services d'inspection (l'ONSS, le CLS du SPF ETCS, l'INAMI, l'INASTI et l'ONEM).

L'ONEM fait preuve d'une maturité organisationnelle et d'un désir sincère de servir ses clients. Cette institution exceptionnelle pourrait être un modèle de référence pour les membres de l'AISS.

Marcelo Abi-Ramia Caetano,
secrétaire général de l'AISS

LES CPAS

L'accord de coopération UNIPROC entre l'ONEM, les CPAS et les organismes de paiement a été prolongé en 2021. Son objectif ? Diminuer les avances des CPAS sur les allocations de chômage. C'est pourquoi nous nous engageons à traiter les dossiers aussi rapidement que possible et à nous prononcer sur le droit à l'indemnité.

AISS

Depuis des années déjà, notre organisation joue un rôle actif au sein de l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS). L'année passée, l'AISS nous a décerné un certificat pour la qualité de nos services valable jusqu'en 2024.

LUTTER CONTRE LA FRAUDE SOCIALE

UN ENJEU NÉCESSAIRE

Le contrôle a souvent une mauvaise réputation. Surtout lorsqu'il est exercé par une institution comme l'ONEM qui a comme vocation première d'aider les assurés sociaux. Il est pourtant nécessaire. En 2021, l'ONEM a payé des allocations à plus de 1,7 million de personnes différentes. Cela représente un montant de 8,2 milliards d'euros dans le budget de la sécurité sociale.

Si nous voulons préserver notre système de sécurité sociale, nous devons pouvoir garantir que chaque allocataire reçoit exactement ce à quoi il a droit, ni plus ni moins et que les employeurs qui respectent les règles ne soient pas défavorisés par la concurrence déloyale de ceux qui ne le font pas.

Marc Rogiers,
Directeur général Contrôle

DES CONTRÔLES
DE A À Z

Les opérations de contrôle commencent dès l'introduction du dossier. Chaque demande d'allocation de chômage ou d'interruption de carrière fait l'objet d'un examen judicieux pour s'assurer que le demandeur peut recevoir une allocation et pour fixer le montant exact de cette allocation.

Elles se poursuivent lorsque les allocations de chômage sont payées aux bénéficiaires par les organismes de paiement. Chaque paiement de chaque jour de chômage de chaque chômeur est ainsi vérifié. Pour l'année 2021, cela représente près de 13 millions de dossiers vérifiés.

Les contrôles s'effectuent aussi tout au long du parcours de l'assuré social. Aujourd'hui, une grande partie de ces contrôles sont réalisés "à distance" en croisant des banques de données. Les informations présentes dans les dossiers gérés par l'ONEM sont, dans le respect de la législation GDPR (privacy), croisées avec les banques de données d'autres institutions belges et internationales ce qui nous permet de détecter des indices de fraude aux allocations. A côté de ces contrôles réalisés "a posteriori", après paiement, nous faisons aussi beaucoup de contrôles "a priori" dans le but de détecter les anomalies le plus tôt possible et d'éviter ainsi des rectifications coûteuses en temps et en argent.

Conséquence de la crise actuelle, 2021 a vu naître de nouveaux types d'enquêtes : les contrôles du recours au chômage temporaire force majeure corona sont devenus la première mission de notre processus. Nous avons adapté nos contrôles afin de rencontrer les demandes de notre gouvernement: vérifications des mesures de distanciation sociale ou encore du télétravail obligatoire.

Mélanie Dambiermont,
Inspectrice sociale

SUR LE
TERRAIN

Mais les contrôles sur le terrain sont parfois encore nécessaires. Vérifier une situation familiale déclarée, contrôler la véracité d'une dénonciation, lutter contre le travail au noir... les enquêtes de nos inspecteurs sociaux sur le terrain sont multiples et variées. Ces contrôles sont réalisés dans l'intérêt de la population comme ces deux dernières années où les inspecteurs sociaux de l'ONEM ont largement contribué aux contrôles effectués auprès des entreprises, afin de s'assurer qu'elles respectaient les prescriptions sanitaires.

LE FONDS DE FERMETURE
D'ENTREPRISES

UNE AIDE LORSQUE VOTRE EMPLOYEUR FAIT FAILLITE

Une faillite constitue une épreuve difficile. Heureusement, en tant que travailleur, vous pouvez compter sur le soutien du FFE, une organisation partenaire de l'ONEM.

Vous pouvez introduire une demande d'indemnisation auprès du FFE, afin de percevoir les indemnités dont votre employeur vous est encore redevable. Et ce, dès que le curateur a admis votre créance.

14.872
travailleurs ont reçu une indemnité du FFE dans le cadre d'une fermeture d'entreprise.

229,5 millions
d'euros on été versés en 2021 (+3,9 % par rapport à 2020).

88,46 %
des citoyens sont satisfaits de la prestation de services du FFE.

FAILLITES ET PERTES D'EMPLOI EN 2021

2.194 faillites avec personnel (-12,9 % par rapport à 2020)

12.823 pertes d'emploi (-40,7 % par rapport à 2020)

SECTEURS LES PLUS TOUCHÉS

Commerce, banques et assurances
928 faillites - **5.190** pertes d'emploi

Construction
488 faillites - **2.576** pertes d'emploi

Services
369 faillites - **2.298** pertes d'emploi

PAR RÉGION

Flandre
1.020 faillites - **5.654** pertes d'emploi

Wallonie
646 faillites - **4.325** pertes d'emploi

Bruxelles
528 faillites - **2.844** pertes d'emploi

CONSULTEZ LES DEUX VOLUMES DU RAPPORT ANNUEL

Le rapport annuel complet de l'ONEM comprend 2 volumes :

Le volume 1 "rapport d'activités" dresse le bilan des activités des différents services de l'ONEM en 2021.

Le volume 2 présente "les indicateurs du marché du travail et l'évolution des allocations" en 2021

Ces deux volumes sont disponibles sur le site internet **www.onem.be**

Lay-out et impression : ONEM - direction Communication
Editeur responsable : ONEM - Administrateur général
Bld de l'Empereur 7 - 1000 Bruxelles