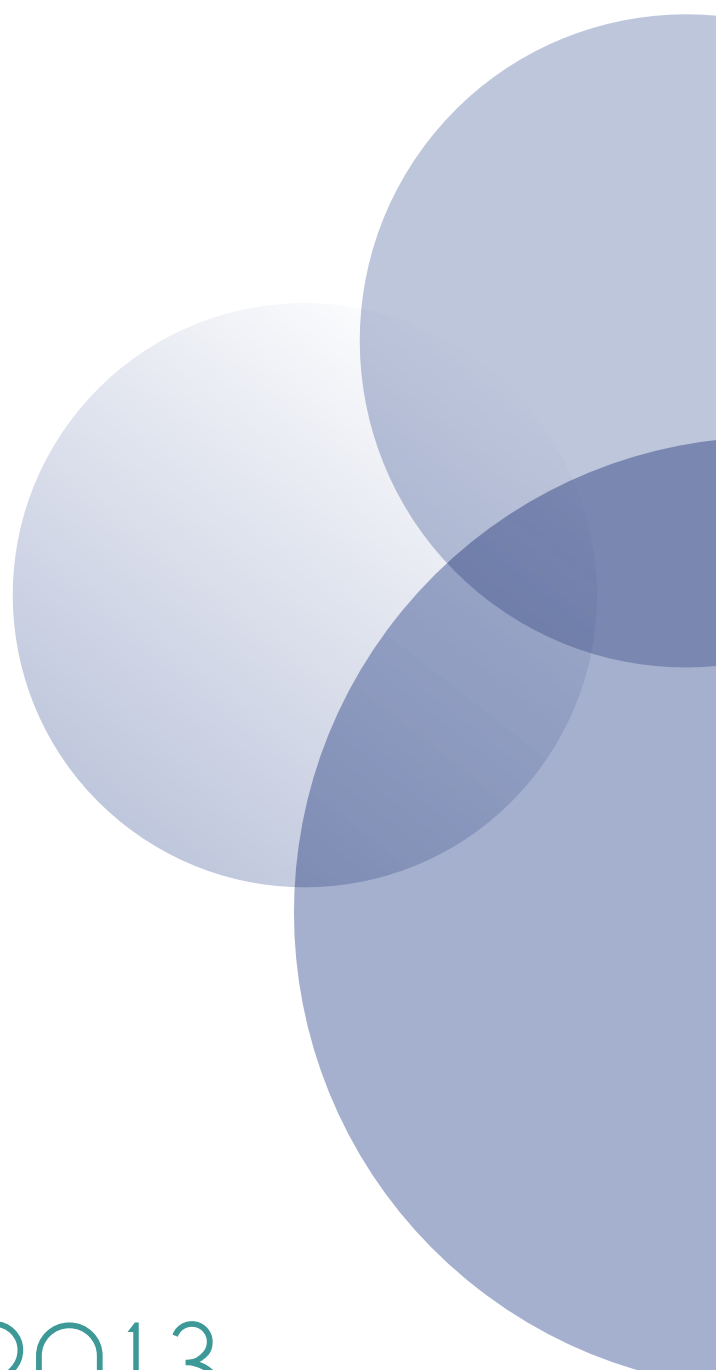


L'ONEM en 2013

Volume 1:
rapport d'activités



L'ONEM en 2013

Volume 1:
rapport d'activités

Préface

Faire plus ...

Mise en œuvre de nombreuses réformes

En 2012, l'ONEM avait mis en œuvre un nombre record de réformes structurelles et majeures, et ce, dans des délais très courts. Cette mise en œuvre s'est poursuivie en 2013. Certaines de ces réformes, comme la dégressivité des allocations de chômage ou les réformes des régimes du crédit-temps et de l'interruption de carrière, entraînent une charge de travail supplémentaire permanente liée notamment à la généralisation de la prise en compte de différentes notions de passé professionnel.

En 2013, l'ONEM a encore dû mettre en œuvre 38 nouvelles modifications réglementaires mais, pour la plupart, moins complexes. Citons toutefois 3 axes importants:

- les mesures destinées à faciliter l'insertion des jeunes à savoir les stages de transition et le plan d'embauche Activa renforcé pour les jeunes de moins de 27 ans (30 ans au 1^{er} janvier 2014);
- les modifications et extensions au système de suivi de la recherche active d'emploi;
- les modifications au régime des titres-services dans le cadre de la professionnalisation du secteur et de la viabilité financière du régime.



Respect d'un contrat d'administration beaucoup plus exigeant

Le contrat d'administration 2010-2012 de l'ONEM comportait 97 engagements spécifiques à l'ONEM et 29 dispositions communes à toutes les institutions publiques de Sécurité sociale.

Le contrat d'administration 2013-2015 de l'ONEM comporte 147 engagements spécifiques à l'ONEM et 34 dispositions communes à toutes les institutions publiques de Sécurité sociale. 70 engagements spécifiques sont repris du contrat précédent, 8 sont repris mais avec des objectifs renforcés et 69 sont de nouveaux engagements.

En 2013, l'ONEM a respecté tous les engagements de son nouveau contrat d'administration, à deux minimes exceptions près.

Sensible augmentation des dossiers à traiter

Comme explicité en détail dans le volume 2, l'ONEM est confronté depuis plusieurs années à la persistance d'une conjoncture économique difficile qui, conjuguée aux réformes précitées, entraîne un volume de travail élevé.

Nombre de cas traités	2012	2013	Evolution
Dossiers admissibilité	2 241 936	2 480 361	+ 10,63 %
- dont premières demandes d'allocations de chômage	192 881	216 398	+ 12,19 %
- dont calcul de passé professionnel	101 171	162 234	+ 60,36 %
Litiges	123 860	143 175	+ 15,59 %
Demandes d'allocations d'interruption	387 694	416 808	+ 7,51 %
Attestations	740 128	816 313	+ 10,65 %
Entretiens de suivi de la recherche d'emploi	98 229	134 017	+ 36,43 %

Le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises, qui dépend de l'ONEM, est lui aussi confronté à une augmentation continue du volume de travail depuis 2007. L'année 2013 a, en outre, été une année record en ce qui concerne le nombre de faillites.

Augmentation du volume de travail	2007-2012	2012-2013
Nouveaux dossiers entreprises	+ 36 %	+ 11 %
Nombre de travailleurs indemnisés	+ 32 %	+ 10 %
Nombre d'indemnités payées	+ 54 %	+ 9 %

... et mieux

Respect des délais et de la qualité

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

Après une période plus difficile en début d'année, en raison de la mise en œuvre de la dégressivité des allocations de chômage, les délais de traitement des demandes d'allocations au 2^{ème} semestre 2013 sont plus courts qu'en 2012. Nonobstant l'augmentation des dossiers et la complexité accrue de la réglementation, les délais de paiement des allocations d'interruption ont également été légèrement meilleurs qu'en 2012. Le niveau de qualité des décisions est également respecté.

Enquête de satisfaction

L'ONEM mesure également par enquête la satisfaction des clients. En 2013, le taux de satisfaction des visiteurs par rapport au personnel de l'ONEM était à nouveau très élevé (91 % comme lors de la dernière enquête en 2011).

Poursuite de la modernisation

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

La mise en œuvre des nouvelles réglementations reste bien sûr l'axe prioritaire des réalisations.

Mais dans le cadre d'un service de qualité à ses clients, l'ONEM a poursuivi le développement de transactions électroniques à leur intention. Plus de 14 000 cartes d'embauche pour les demandeurs d'emploi ont été demandées et délivrées de manière totalement électronique en 2013. La demande d'allocations d'interruption (y compris le congé parental, le congé pour assistance médicale, ...) est aussi devenue une procédure complètement électronique pour l'employeur et pour le travailleur depuis fin 2013 (744 demandes). L'ONEM utilise de plus en plus l'eBox, c'est-à-dire la nouvelle boîte aux lettres électronique des assurés sociaux, avec plus de 34 000 adresses activées fin 2013.

Les services offerts aux employeurs sont aussi de plus en plus numériques. En 2013, plus d'1,2 million de déclarations de chômage temporaire ont été faites par voie électronique (soit 96 % contre 51 % en 2010). Le nombre de déclarations électroniques de risque social (variante électronique des formulaires papier) a encore augmenté de 46 % en 2013, pour dépasser le cap des 3,7 millions. Les déclarations électroniques dans le secteur chômage représentent 90 % des déclarations électroniques de risque social pour l'ensemble de la Sécurité sociale. Via le réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, l'ONEM a également transmis 55 millions d'attestations à ses partenaires, en a reçu 44 millions et a effectué 29 millions de consultations.

Soucieux de réduire le plus efficacement possible la fraude et les usages impropres, l'ONEM continue également à informatiser ses procédures de contrôle. Le datamatching, a priori et a posteriori, continue à se généraliser. Les techniques de datamining sont également de plus en plus utilisées pour mieux cibler les enquêtes sur les situations à risques. Le résultat global est que l'ONEM n'a jamais détecté et ordonné le remboursement d'autant d'indus qu'en 2013 (129 millions d'EUR y compris la récupération de certaines avances) nonobstant le fait que par des actions préventives il évite beaucoup plus de paiements indus qu'auparavant.

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. Tous les bureaux centraux et locaux sont désormais équipés de cette technologie. L'ONEM a également continué à moderniser ses bâtiments, notamment à Louvain et à Boom, et ses infrastructures en fonction aussi du télétravail.

Développement des collaborateurs

L'ONEM a la conviction que ses performances sont intrinsèquement liées à son potentiel humain. C'est pourquoi il investit au maximum dans le bien-être et dans le développement de ses collaborateurs.

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

198 formateurs internes assurent 76 % des quelque 8 000 jours de formation suivis en site central en 2013. Les axes importants de la formation portent sur les nouvelles réglementations et sur la formation des cadres.

Des modules d'e-learning, dont certains enregistrent plus de 300 inscriptions, complètent et remplacent de plus en plus l'offre de formations classiques.

L'ONEM s'est également doté d'un système de téléconférence permettant de donner des formations à distance, sous la forme de webinaires. Cette formule permet de former directement un plus grand nombre de collaborateurs, de manière interactive et en évitant les frais et temps de déplacement.

Sur le plan local enfin, ce sont 28 775 heures de formation complémentaires qui ont été suivies en 2013.

Le partage des connaissances se fait par l'intermédiaire de bibliothèques électroniques, d'e-communities, d'intervisions et de workshops. Une grande partie de la documentation (2 044 documents fin 2013) est également disponible pour les externes moyennant inscription gratuite (1 475 nouvelles inscriptions en 2013). Le suivi des fonctions critiques est aussi assuré et des kits de survie sont élaborés pour faciliter la reprise de ces fonctions (13 fonctions importantes jusqu'à présent) 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. En 2013, l'approche intégrée de l'ONEM a d'ailleurs été récompensée par l'ADMB Award dans la catégorie Prévention.

Dans le cadre de l'implication et de la responsabilisation des collaborateurs, l'ONEM a également organisé en 2013 de nombreux ateliers de Lean Management qui ont permis de renforcer la communication horizontale et verticale et de simplifier des procédures.

Le télétravail à domicile et en bureau satellite s'est étendu progressivement en 2013 à 451 collaborateurs (108 en 2012) et le processus se poursuit.

La communication interne repose sur un journal interne online en page d'accueil de l'intranet (plus de 450 actualités en 2013), une newsletter électronique mensuelle destinée au personnel d'encadrement (750 personnes) et un magazine trimestriel destiné à l'ensemble du personnel (5 000 personnes). La direction Communication assure aussi, avec un réseau de porte-parole, la communication externe qui a donné lieu à 1 537 articles sur l'ONEM dans les médias externes en 2013.

Enfin un service Développement de l'organisation soutient le management dans la définition et la mise en œuvre de la stratégie permettant de réaliser la mission et la vision de l'Institution. Toutes les directions et tous les bureaux utilisent le modèle EFQM et disposent d'un plan opérationnel intégrant leurs projets et actions d'amélioration.

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

La 6^{ème} réforme de l'Etat va entraîner des transferts des compétences de l'ONEM vers les Régions et les Communautés: suivi de la disponibilité active et passive des chômeurs, agences locales pour l'emploi, titres-services, mesures d'activation des allocations, dispenses pour reprises d'études et de formation, outplacement, une partie de l'interruption de carrière, ... Ces compétences seront transférées au 1^{er} juillet 2014 mais le transfert effectif des agents interviendra au plus tôt à partir de 2015.

Afin de préparer ces transferts, l'ONEM a constitué des groupes de travail thématiques avec les Régions, a communiqué toute la documentation utile, a organisé des formations et des stages dans ses bureaux et prépare les protocoles réglant les relations pendant la période de transition et après. L'ONEM examine également les conséquences de ces transferts des compétences et des économies budgétaires imposées chaque année sur l'organisation de ses services. Toutes ces activités se poursuivent de manière encore plus intensive en 2014.

L'ONEM est convaincu qu'une bonne collaboration avec les partenaires permet d'optimiser les résultats de son action sur la société et la satisfaction de ses clients. L'ONEM entretient des partenariats structurés principalement avec les organismes de paiement, les services régionaux de l'emploi et de la formation et les centres publics d'action sociale. Ces partenariats se traduisent notamment par des réunions régulières, des échanges d'informations et des projets communs.

L'ONEM participe aussi 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 encore réduit en 2013 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.

Après un travail préparatoire considérable, l'ONEM a obtenu en 2013 l'enregistrement EMAS pour son bâtiment de l'Administration centrale. Cette opération sera étendue aux autres bureaux dont l'ONEM est propriétaire. Toujours en 2013, une campagne de sensibilisation a été menée à l'aide de planches de bandes dessinées originales illustrant des "ECollègues" de l'institution adoptant les comportements respectueux de l'environnement.

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale, l'ONEM a à nouveau accueilli, comme il le fait depuis 3 ans déjà, plus de 300 stagiaires étudiants ou demandeurs d'emploi. Parmi ces stagiaires, 91 demandeurs d'emploi ont suivi en 2013 un stage de transition à l'ONEM, qui est devenu de la sorte le premier employeur du pays pour ce type de stage.

... avec moins

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

Depuis 4 ans, nonobstant un volume de travail élevé et des nouvelles missions, l'effectif du personnel a diminué de 356 unités, soit - 8 %. Cette diminution tient compte de l'engagement de 53 facilitateurs pour l'extension de la mission de suivi de la recherche active d'emploi. Sans cette nouvelle mission, la diminution aurait dépassé les 400 personnes (- 9,2 %).

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

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.

Reconnaissance internationale

L'ONEM a été récompensé au niveau international par un prix prestigieux, décerné tous les 3 ans, à savoir le prix de lauréat des bonnes pratiques pour l'Europe de l'Association internationale de la Sécurité sociale (AISS). Ce prix a été décerné au forum européen pour la Sécurité sociale qui s'est tenu du 28 au 30 mai 2013 à Istanbul pour "La stratégie de prévention et d'activation dans le régime d'assurance-chômage en Belgique".

Le jury a primé cette bonne pratique parmi 56 soumissions de 26 organisations de 17 pays. Il a estimé que "cette bonne pratique constitue un excellent exemple de mise en œuvre efficace par une administration de la Sécurité sociale de mesures stratégiques et intégrées visant à réduire le chômage et à prévenir des problèmes sociaux graves. Elle montre combien il est important d'introduire les changements progressivement et de garantir une coordination adéquate avec les différents ministères et les partenaires sociaux et met en lumière le rôle que jouent une bonne communication et une promotion efficace dans la réussite des politiques adoptées".



30 mai 2013.

Forum européen pour la Sécurité sociale à Istanbul.

Monsieur Stoové, Président de l'AISS remet à Monsieur Carlens le prix 2013 des bonnes pratiques en Europe pour la mise en œuvre de "La stratégie de prévention et d'activation dans le régime d'assurance-chômage en Belgique".

L'Administrateur général

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke.

Georges Carlens



Séance du comité de gestion de l'ONEM
(pour la composition complète, voir page 25)

Sommaire



Préface	3
1 De nombreux dossiers, des réglementations plus complexes et moins de personnel	
1.1 Une allocation de l'ONEM pour 1 citoyen sur 9	18
1.2 Un nouveau contrat d'administration	18
1.3 Nouvelles procédures Dispo et modifications dans les titres-services	18
1.4 Lutte contre la fraude sociale	18
1.5 L'automatisation se poursuit	19
1.6 Techniques de gestion innovatrices	19
1.7 Moins de personnel pour autant de travail	20
1.8 Zoom sur le bien-être du personnel	20
1.9 L'ONEM: un employeur préoccupé par l'écologie et ses responsabilités sociétales	21
1.10 Reconnaissance internationale	21
1.11 Préparation de la régionalisation	21
2 Organisation et gestion de l'ONEM	
2.1 La structure de l'ONEM	25
2.1.1 Le Comité de gestion	25
2.1.2 Organigramme	26
2.1.3 Liste des bureaux du chômage et leur directeur	28
2.1.4 Données de contact des bureaux du chômage	29
2.2 Les évolutions réglementaires	30
2.2.1 Nouvelles mesures	31
2.2.2 Modifications aux dispositions existantes	33
2.3 Les partenaires de l'ONEM	43
2.3.1 Plans d'action annuels: les partenariats	43
2.3.2 Les organismes de paiement	44

2.3.3	Les organismes régionaux	44
2.3.4	Les communes	45
2.3.5	Les autres institutions publiques de la Sécurité sociale (IPSS)	45
2.3.6	CPAS	45
2.3.7	Le Médiateur fédéral	46
2.3.8	Les contacts internationaux	46
2.4	La gestion de l'ONEM	47
2.4.1	Le modèle de gestion	48
2.4.2.	Le contrat d'administration	49
2.4.3	PAA et plans opérationnels	50
2.4.4.	Les projets stratégiques	51
3	Les activités de l'ONEM	
3.1	Les activités des services Admissibilité	59
3.1.1	Procédure	59
3.1.2	Chiffres	60
3.1.3	Cas particulier: octroi d'allocations de chômage provisoires	63
3.2	Les activités des services Vérification	64
3.2.1	Contrôle du paiement des allocations de chômage	64
3.2.2	Contrôle du paiement des autres allocations	66
3.3	Les activités des services Dispenses	68
3.4	Les activités des services de Sauvegarde du système	70
3.4.1	La politique de contrôle de l'ONEM	70
3.4.2	La collaboration avec d'autres instances	71
3.4.3	Observatoire de la fraude	73
3.4.4	Contrôle par l'utilisation de banques de données	73
3.4.5	Contrôle par le biais d'une meilleure analyse des données	77
3.4.6	Contrôle via l'intervention d'un contrôleur ou d'un inspecteur social	78
3.4.7	Résultats des plans opérationnels	79
3.5	Les activités des services Litiges	87
3.5.1	Principaux motifs de litiges	88
3.5.2	Chiffres relatifs aux litiges	89
3.6	L'activation du comportement de recherche d'emploi du chômeur complet	94
3.6.1	Introduction	94
3.6.2	La procédure de suivi classique	95
3.6.3	La procédure de suivi des allocataires d'insertion	96
3.6.4	Actions menées	98
3.6.5	Les recours	98
3.7	Les activités des services Récupérations	101
3.7.1	Les allocations et indemnités récupérées	101

3.7.2	Principes de la récupération	101
3.7.3	Procédure de récupération	102
3.7.4	Situation des récupérations par les bureaux du chômage	105
3.7.5	Situation des récupérations par les Domaines et des récupérations sur débiteurs récalcitrants à l'étranger	108
3.7.6	Considérations générales	109
3.8	Le contentieux judiciaire	110
3.8.1	Recours contre les décisions de l'ONEM	110
3.8.2	Décisions judiciaires	112
3.8.3	Bilan du contentieux judiciaire	115
3.8.4	Résumé des principaux arrêts de la Cour de cassation	116
3.9	Les activités du service crédit-temps et interruption de carrière	119
3.9.1	Introduction	119
3.9.2	Dossiers traités	119
3.9.3	Délai de paiement	119
3.9.4	Exactitude des décisions	120
3.9.5	Complexité et diversité de la réglementation en matière d'interruption de carrière	120
3.10	Les mesures d'insertion	121
3.10.1	Les mesures d'activation	121
3.10.2	Autres mesures d'insertion	126
3.10.3	Les attestations délivrées en vue d'une embauche	127
3.11	Traitement des procédures de saisie	128
3.11.1	Introduction	128
3.11.2	Le règlement collectif de dettes	128
3.11.3	Documents traités par le service Saisies centralisé et par les bureaux du chômage	129
3.11.4	Evolution des procédures reçues au sein du service Saisies centralisé	129
3.11.5	Scanning	130
3.11.6	Frais de fonctionnement	130
3.12	Service électronique	131
3.12.1	L'eBox citoyen	131
3.12.2	La demande électronique de crédit-temps et de formes spécifiques	131
3.12.3	Déclaration électronique de chômage temporaire	132
3.12.4	Demandes et délivrances de cartes de travail en ligne	132
3.12.5	Nouveaux projets: C3 électronique, demande électronique d'allocations de chômage et utilisation des SMS	132
3.12.6	Déclaration de risques sociaux	133
3.12.7	Consultations de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale	134

4 Les services de soutien

4.1	Personnel, organisation et communication	139
4.1.1	Ressources humaines	139
4.1.2	Les activités du Centre national de formation	144
4.1.3	La direction Gestion de la connaissance.....	147
4.1.4	Les activités de la direction Communication	148
4.1.5	Le service Développement de l'organisation	151
4.2	Gestion financière	152
4.2.1	Introduction	152
4.2.2	Budget des missions	154
4.2.3	Budget de gestion	157
4.2.4	Les activités des Services financiers en 2013	159
4.3	Les Services de support	162
4.3.1	La direction ICT.....	162
4.3.2	Les activités de la direction Procédures de travail	164
4.3.3	La Direction Travaux et Matériel	165

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

	Introduction	169
5.1	Nouveautés dans la législation sur les fermetures	171
5.2	Exécution des missions du Fonds	172
5.2.1	Tâches classiques dans les secteurs commerciaux et industriels, les activités extra-statutaires et les restructurations	172
5.2.2	Tâches classiques dans le secteur non-marchand et les professions libérales	176
5.2.3	Chômage temporaire	177
5.3	Gestion des moyens.....	178
5.3.1	Moyens financiers	180
5.3.2	Moyens en matière de techniques de gestion	184
5.3.3	Moyens sur le plan de l'informatique et des applications	186
5.3.4	Information et communication	187
5.3.5	Statistiques sur les pertes d'emploi consécutives à une faillite	189
	Liste des abréviations	193



1

De nombreux dossiers, des
réglementations plus com-
plexes et moins de personnel

De nombreux dossiers, des réglementations plus complexes et moins de personnel



L'année dernière a été moins intense en termes de modifications réglementaires que 2012, une année d'exception. Néanmoins, la poursuite de la mise en œuvre des réformes de 2012 et l'implémentation de celles de 2013, la faible conjoncture et le nombre élevé d'allocataires ont une fois de plus mené à une année chargée dans les bureaux et les directions de l'ONEM. En raison des économies que le Gouvernement applique au budget de fonctionnement des Institutions de Sécurité sociale, l'Office doit réaliser ses tâches de

base avec de moins en moins de personnel. Cette situation est particulièrement difficile pour l'ONEM qui est confronté à un volume de travail élevé compte tenu de la crise prolongée et des nombreuses et complexes réformes à mettre en œuvre. La réponse à ce défi se trouve, en partie, dans le développement de la politique du personnel (télétravail, importance du bien-être du personnel et de l'implication de ce dernier) et dans l'automatisation des procédures de travail.

1.1 Une allocation de l'ONEM pour 1 citoyen sur 9

En 2013, les 30 bureaux de l'ONEM ont traité mensuellement une moyenne de 1 288 342 dossiers d'allocations (1 299 817 en 2012): il s'agissait de dossiers des chômeurs complets, des chômeurs temporaires, des interrompants de carrière, des travailleurs qui entrent en ligne de compte pour une allocation d'activation, ... En raison de la crise, le nombre d'allocataires pouvant faire appel à l'ONEM est resté élevé.

1.2 Un nouveau contrat d'administration

Les missions et les attentes que le Gouvernement fédéral formule à l'égard de l'ONEM ont été reprises dans le nouveau contrat d'administration. Ce contrat comporte 147 engagements spécifiques pour l'ONEM (contre 97 dans le contrat d'administration précédent). Les dispositions du contrat spécifient les projets des trois prochaines années et précisent les normes que l'Office doit atteindre, et ce, tant en termes de délais qu'en termes de qualité du travail. Un nouveau chapitre est consacré au soutien de la politique, une grande attention est accordée à la lutte contre la fraude, à la simplification administrative et aux services électroniques. Un système de suivi régulier, des mécanismes de feed-back rapides, une répartition des moyens objective et pertinente, mais avant tout ma motivation et les efforts de tous les collaborateurs ont permis de réaliser, à 3 exceptions près, tous les engagements spécifiques pour l'ONEM.

1.3 Nouvelles procédures Dispo et modifications dans les titres- services

En termes de modifications réglementaires, 2013 a été une année plus normale par rapport à 2012 lorsque de grandes modifications dans la réglementation de base ont dû être mises en œuvre. En 2013, la réglementation en matière de titres-services a changé en vue de professionnaliser davantage le secteur. L'ONEM assure désormais également le suivi du comportement de recherche d'emploi des personnes qui bénéficient d'une allocation d'insertion professionnelle. Au début de l'année 2014, de jeunes diplômés qui sont encore en stage d'insertion professionnelle devront également pouvoir prouver qu'ils recherchent activement du travail pour avoir droit aux allocations. Enfin, de nouvelles mesures d'activation ont vu le jour pour les demandeurs d'emploi de moins de 27 ans.

1.4 Lutte contre la fraude sociale

Les contrôles de l'usage impropre des allocations sociales ont constitué ces dernières années une priorité politique et l'ONEM a optimisé ses contrôles. En collaboration avec les organismes de paiement, l'accent est de plus en plus mis sur les contrôles a priori. Le paiement indu de certaines allocations peut, de la sorte, être évité. Au même moment, les contrôles a posteriori sont généralisés.

Les techniques utilisées dans la lutte contre la fraude sociale sont aussi de plus en plus avancées. En 2013, l'ONEM a eu recours au datamining, permettant d'améliorer la sélection des cas à contrôler, notamment en matière de titres-services, de chômage et de chômage temporaire. Depuis 2013, l'ONEM dispose d'une cellule Datamining.

1.5 L'automatisation se poursuit

L'automatisation d'un certain nombre de processus, tant devant que derrière les écrans, s'est poursuivie en 2013. La prestation de services classique s'est dotée d'une variante électronique dans un certain nombre de domaines. Depuis 2013, des travailleurs du secteur privé peuvent introduire leur demande de crédit-temps en ligne et les congés spéciaux peuvent également être demandés par voie électronique. L'ONEM est l'une des premières organisations fédérale à utiliser l'eBox pour échanger en ligne des documents officiels ou des documents contenant des données privées. Dans le cadre de la demande de crédit-temps, des documents sont mis à la disposition dans cette boîte mails sécurisée et des cartes de travail (Activa) peuvent aussi y être délivrées.

Derrière les écrans, on travaille continuellement à l'amélioration des procédures de travail internes pour que le personnel de l'ONEM dispose de programmes modernes et conviviaux.

L'objectif est aussi de faciliter l'application de réglementations de plus en plus complexes.

1.6 Techniques de gestion innovatrices

Au sein de l'autorité fédérale, l'ONEM a toujours joué un rôle de pionnier au niveau de l'application de techniques de gestion innovatrices. Ces dernières années ont été caractérisées par l'élaboration de la vision, de la mission et de la stratégie. Cette vision reflète la direction dans laquelle l'ONEM souhaite évoluer à moyen terme et la mission et la stratégie sont traduites depuis 2013 dans les directions de support en plans opérationnels. La méthode des plans opérationnels doit permettre d'intégrer dans la stratégie de l'ONEM les projets d'amélioration mis en œuvre dans les directions et de communiquer plus clairement à l'égard des collaborateurs. En 2013, les bureaux de l'ONEM ont encore travaillé avec des plans d'action annuels pour réaliser la stratégie. À partir de 2014, on y travaille également avec des plans opérationnels.

Le modèle EFQM constitue le cadre de références pour la gestion de l'Office. En 2013, certains services ont, en outre, utilisé les principes du Lean Management, une technique où l'apport des collaborateurs est important et où certains "gaspillages" liés à des méthodes de travail sont éliminés.

Une bonne gestion repose sur une circulation à deux sens. Pour faciliter la diffusion "bottom-up" des propositions d'amélioration, une application électronique a été lancée permettant aux collaborateurs de transmettre au Top certaines idées et propositions d'amélioration stratégiques ou opérationnelles.

1.7 Moins de personnel pour autant de travail

En vue de traiter le nombre élevé de dossiers, l'ONEM peut compter sur un personnel motivé. Malgré le fait que l'effectif du personnel présente depuis un certain nombre d'années une tendance à la baisse, l'ONEM parvient à traiter les dossiers correctement et dans les délais impartis.

En fonction des accents qui ont été mis au niveau politique, l'ONEM a toutefois pu procéder à un certain nombre de recrutements: 35 experts niveau B, 51 facilitateurs et 13 contrôleurs sociaux entre décembre 2009 et 2013.

Malgré ces recrutements, l'effectif du personnel de l'ONEM a diminué de 361,7 unités budgétaires entre décembre 2009 et décembre 2013. Ce chiffre a été atteint en ne remplaçant plus qu'1/3 des agents qui sont partis.

1.8 Zoom sur le bien-être du personnel

Dans ce contexte (effectif du personnel à la baisse, volume de travail élevé et réformes complexes), le management de l'ONEM accorde beaucoup d'importance au bien-être du personnel. Depuis 2013, il est possible pour tous les collaborateurs de faire du télétravail dans un bureau de l'ONEM de leur région. Un certain nombre de collaborateurs peuvent également travailler à domicile. Fin 2013, 3 739 collaborateurs avaient la possibilité de télétravailler (à domicile ou dans un bureau satellite), ce qui équivaut à 80,5 % du personnel. 451 collaborateurs utilisent effectivement cette possibilité.

L'ONEM protège également ses collaborateurs contre toutes formes d'agression. Depuis un certain nombre d'années, une approche spécifique visant deux objectifs a été mise en place: elle intervient aussi bien au niveau de la prévention (formations, aménagement des locaux) qu'au niveau du soutien des victimes. Cette approche a été récompensée en 2013 par un award de l'ADMB (Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen) dans la catégorie Prévention. Lors de la remise des prix, les organisateurs ont souligné que "l'ONEM a mis sur pied un plan d'action global dans lequel toutes les parties prenantes ont été impliquées et il a notamment fait en sorte qu'il y ait moins de frustrations en réduisant les files d'attentes et en aménageant le bureau de manière appropriée. Ce projet couronné de succès est un exemple-type qui démontre qu'investir dans la prévention porte ses fruits".

1.9 L'ONEM: un employeur préoccupé par l'écologie et ses responsa- bilités sociétales

Depuis 2012, l'ONEM a introduit un système de gestion environnementale (SGE) pour évaluer et améliorer ses prestations environnementales. En mai 2013, un audit externe a vérifié si la mise en oeuvre de ce système répond aux exigences du règlement EMAS. L'ONEM a ensuite demandé à obtenir le certificat EMAS pour son siège principal à Bruxelles. Ces efforts ont été récompensés et l'Office a obtenu l'enregistrement EMAS.

L'ONEM souhaite également obtenir à l'avenir l'enregistrement EMAS pour les bureaux dont il est propriétaire. Plusieurs de ces bureaux appliquent déjà un système de gestion environnementale.

De plus en plus de procédures sont numérisées à l'ONEM, réduisant ainsi la consommation de papier. Le parc à imprimantes a également été rationalisé: en octobre, un certain nombre d'imprimantes a été enlevé dans les bureaux de l'ONEM. Les bureaux ont donc vu leur nombre d'imprimantes se réduire mais ils ont reçu à la place des appareils multifonctionnels qui, non seulement, impriment mais aussi copient et scannent. Ces appareils imprimeront également automatiquement recto verso.

L'accent sur l'impact écologique ainsi que l'importance que l'ONEM accorde au bien-être du personnel, démontrent que les principes de responsabilisation sociétale jouent un rôle non négligeable dans la gestion de l'Office.

Dans ce cadre, l'ONEM entend également offrir des expériences professionnelles à des stagiaires. Pendant l'année scolaire 2012 - 2013, 368 stages classiques ont eu lieu à l'ONEM. 62 stages de transition ont été également organisés. L'ONEM est un des premiers employeurs de Belgique pour l'organisation de ce type de stages.

1.10 Reconnaissance internationale

L'ONEM a reçu en 2013 un prix prestigieux de l'Association internationale de la Sécurité sociale. Pour la mise en oeuvre de la stratégie en matière de prévention et d'activation dans le régime du chômage en Belgique, l'ONEM a obtenu le Prix 2013 des bonnes pratiques pour l'Europe. Le jury a qualifié l'approche de l'ONEM comme suit: "Un bon exemple de la manière dont un service de Sécurité sociale met en oeuvre des mesures stratégiques et intégrées pour réduire le chômage et éviter de graves problèmes sociaux".

Ce prix est une reconnaissance internationale de la qualité du travail accompli pour l'ONEM.

1.11 Préparation de la régionalisation

En 2013, les préparatifs nécessaires ont également été entrepris pour mener à bien le transfert d'un certain nombre de compétences et du personnel vers le niveau régional. Le transfert des compétences aura lieu le 1^{er} juillet, les budgets et le personnel seront transférés à partir du 1^{er} janvier 2015.

En 2013, des groupes de travail techniques ont été créés avec des représentants des Régions pour préparer les transferts des compétences. L'ONEM a, en outre, transmis à tous les services régionaux pour l'emploi toute la documentation utile sur les matières à transférer, donné des formations et organisé des stages. Ces efforts seront encore renforcés en 2014.



2

Organisation et gestion de l'ONEM

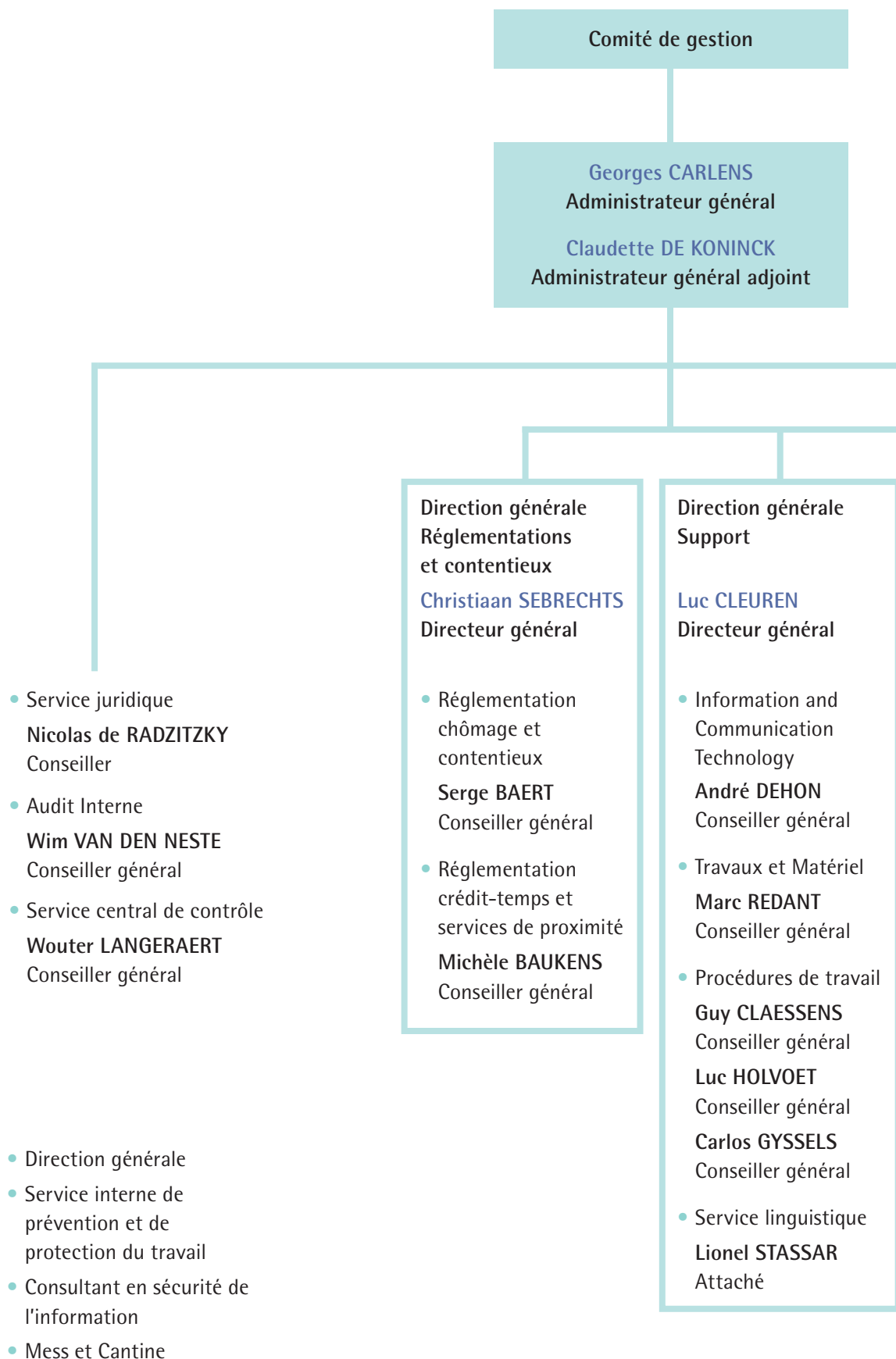
2.1

La structure de l'ONEM

2.1.1 Le Comité de gestion

- **Président**
Xavier VERBOVEN
- **Membres représentant les employeurs**
Marc BLOMME
René DE BROUWER (jusqu'au 28.02.2013)
Monica DE JONGHE
David LANOVE
Herwig MUYLDERMANS
Marie-Noëlle VANDERHOVEN
Guy VANKRUNKELSVEN (à partir du 01.03.2013)
Geert VERSCHRAEGEN
- **Membres représentant les travailleurs**
Philippe BORSU
Jan DE BRUYCKER (à partir du 01.09.2013)
Hilde DUROI
Herman HERREMANS (jusqu'au 09.05.2013)
Jozef MAES (à partir du 01.12.2013)
Marie-Hélène SKA
Sabine SLEGGERS
Ann VAN LAER
Eddy VAN LANCKER (jusqu'au 30.11.2013)
- **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





**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
(jusqu'au 30.09.2013)
Erik VAN THIENEN
Conseiller général

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

2.1.3

Liste des bureaux du chômage et leur directeur

• Alost	André DE MARTELAER
• Anvers	Dirk VAN CAPPELLEN
• Arlon	Nelly DETROUX
• Audenarde	Marie-Thérèse LYON
• Boom	Catherine STEPMAN (jusqu'au 30.11.2013) Augusta VAN KERCHOVE (à partir du 01.01.2014)
• Bruges	Johan VANDEVYVERE
• Bruxelles	Marc ROGIERS
• Charleroi	Ghislaine CROEGAERT
• Courtrai	Martine MAERTENS
• Gand	Dirk OPSOMER
• Hasselt	Paul DE PRETER (jusqu'au 31.10.2013) Diane LAMBRIGHS (à partir du 01.12.2013)
• Huy	Daniel LOECKX
• La Louvière	Michel UREEL
• Liège	Benoit DELVAUX
• Louvain	Rina VANDUFFEL
• Malines	Geert VERJANS
• Mons	Alain MAYAUX
• Mouscron	Nicolas SERVAIS
• Namur	Benoît COLLIN
• Nivelles	Baudouin STIEVENART
• Ostende	Hendrik WILLAERT
• Roulers	Guido VAN OOST
• Saint-Nicolas	Eddy VAN AERSCHOT
• Termonde	Vincent FEYS
• Tongres	Frank SCHEVERNELS
• Tournai	Annick HOLDERBEKE
• Turnhout	Luc VRINTS
• Verviers	Bernard BROGNIET
• Vilvorde	Jozef THOMAS
• Ypres	Luc VERVAEKE

2.1.4

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	Chaussée de Bruxelles 88 - 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	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 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	016 30 88 50	016 29 04 29
Malines	Stationsstraat 102-108 - 2800 Malines	015 28 29 40	015 20 61 59
Ostende	Kaaistraat 18 - 8400 Ostende	059 56 00 56	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

Les évolutions réglementaires

Par rapport à 2012, année pendant laquelle 37 lois ou arrêtés sont entrés en vigueur, avec souvent une influence considérable sur les missions de base de l'ONEM, 2013 a connu 38 modifications réglementaires mais, pour la plupart, moins fondamentales.

Toutefois, trois nouveautés ou modifications importantes sont à relever.

En matière d'activation du comportement de recherche, une nouvelle procédure a vu le jour pour les jeunes qui sont en stage d'insertion professionnelle. Ils doivent prouver qu'ils recherchent activement du travail avant l'ouverture du droit à des allocations d'insertion professionnelle. L'activation des demandeurs d'emploi qui bénéficient déjà d'allocations d'insertion professionnelle a également été modifiée en 2013.

En 2013, l'ONEM a été chargé de l'exécution d'une mesure Activa renforcée pour faciliter l'embauche des jeunes âgés de moins de 27 ans. Cette mesure est élargie à partir de 2014: les jeunes âgés de moins de 30 ans, qui sont déjà inscrits comme demandeur d'emploi depuis au moins 6 mois et qui ne possèdent pas de diplôme de l'enseignement secondaire supérieur, entrent désormais en ligne de compte pour bénéficier des avantages de ce plan, et ce, depuis le 1^{er} janvier 2014.

Le régime relatif aux titres-services a également subi un certain nombre de modifications: nouvelle hausse des prix, limitation de l'intervention fédérale et raccourcissement de la durée de validité des titres-services.

2.2.1 Nouvelles mesures

2.2.1.1 L'activation du comportement de recherche d'emploi des jeunes pendant le stage d'insertion professionnelle

Depuis le 1^{er} août 2013, un nouveau régime d'activation du comportement de recherche d'emploi des jeunes est entré en vigueur. Ce nouveau régime a instauré, pour les jeunes qui s'inscrivent comme demandeur d'emploi après la fin de leurs études, une procédure de suivi de leur comportement de recherche active d'emploi pendant le stage d'insertion professionnelle préalable à l'admission au bénéfice des allocations d'insertion.

Cette démarche active de recherche d'emploi pendant le stage d'insertion professionnelle est devenue une condition d'admission au bénéfice des allocations d'insertion.

La procédure de suivi débute par une lettre d'information que l'ONEM envoie au jeune au début de son stage d'insertion professionnelle. Cette lettre l'informe de son obligation de rechercher activement un emploi pendant le stage d'insertion professionnelle et de collaborer activement aux actions menées par le service régional de l'emploi en vue de son insertion sur le marché du travail.

Deux évaluations du comportement de recherche d'emploi du jeune sont prévues pendant le stage d'insertion professionnelle. Les évaluations ont lieu lors d'entretiens individuels avec un facilitateur du bureau du chômage, sur convocation de celui-ci.

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

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

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

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

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

Cette procédure de suivi est applicable pour la première fois aux jeunes qui ont terminé leurs études en juin 2013 et qui se sont inscrits comme demandeur d'emploi après le 14 juin 2013. Les premières évaluations (au cours du 7^{ème} mois de stage d'insertion professionnelle) auront lieu au mois de février 2014.

2.2.1.2

Le congé pour assistance médicale à un enfant hospitalisé

Depuis le 1^{er} août 2013, en application de l'arrêté royal du 12 juillet 2013, les membres du personnel du secteur public, des entreprises publiques autonomes, de la Coopération technique belge, de l'ordre judiciaire et de l'enseignement ont la possibilité de suspendre complètement leurs prestations de travail 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 membre du personnel qui est parent au premier degré de l'enfant gravement malade et qui cohabite avec lui;
- au membre du personnel qui cohabite avec l'enfant gravement malade et est chargé de son éducation quotidienne.

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

- au membre du personnel 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.

Il est à noter qu'une mesure similaire existe déjà depuis le 1^{er} novembre 2012 en faveur des travailleurs du secteur privé et des membres du personnel statutaire et contractuel des administrations locales et provinciales.

2.2.2 Modifications aux dispositions existantes

2.2.2.1

Modifications aux mesures d'indemnisation du chômage ordinaire et de la pré-pension

2.2.2.1.1

La dispense pour chômeurs âgés

Depuis le 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 est passé de 58 à 60 ans.

Les chômeurs d'au moins 60 ans peuvent, dès le premier jour de chômage, obtenir une dispense de disponibilité sur le marché de l'emploi, d'inscription comme demandeur d'emploi et de l'obligation d'accepter tout emploi convenable, sauf s'ils habitent dans une commune qui figure sur la liste de communes qui font partie d'un bassin d'emploi avec un faible taux de chômage. Dans ce cas, l'âge de 60 ans est porté à 65 ans, ce qui implique de facto qu'une dispense n'est plus possible. Cette liste de communes est établie par l'ONEM. L'ajout d'une commune sur cette liste se fait à la demande de la Région compétente. Jusqu'à présent, aucune région n'a formulé une telle demande.

2.2.2.1.2

Le stage de transition

Depuis le 1^{er} janvier 2013, le stage de transition remplace le stage d'insertion.

Un stage de transition est un stage qu'un jeune peu qualifié peut suivre dans une entreprise, une ASBL ou un service public et qui permet au stagiaire de faire connaissance avec le marché de l'emploi. L'employeur paie une prime mensuelle de 200 EUR qui n'est pas soumise aux cotisations sociales.

Le stagiaire reçoit, en plus de l'indemnité mensuelle de 200 EUR de l'employeur, une allocation de stage à charge de l'ONEM.

Le terme "stage d'insertion" a été remplacé par "stage de transition" afin d'éviter la confusion avec le stage d'insertion professionnelle que les jeunes sortant des études doivent accomplir avant d'avoir droit aux allocations d'insertion. Le régime a également été renforcé afin de donner aux jeunes peu qualifiés sortant des études un maximum de chances d'acquérir de l'expérience professionnelle.

Les principales modifications sont les suivantes:

- le stage de transition est à temps plein;
- la durée du stage est de 3 mois minimum et de 6 mois maximum;
- le stage de transition prend cours pendant le stage d'insertion professionnelle mais au plus tôt à partir du 7^{ème} mois;
- le montant de l'allocation de stage est fixé forfaitairement;
- le secteur public peut aussi engager des stagiaires;
- le fait que le candidat ait déjà suivi une formation professionnelle auprès du même employeur n'est plus un obstacle pour l'octroi de l'allocation de stage;
- il n'y a pas d'obligation d'embauche après le stage.

2.2.2.1.3

L'activation du comportement de recherche d'emploi

Avant le 1^{er} janvier 2013, les chômeurs de 50 ans et plus, n'étaient pas concernés par la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi.

Depuis le 1^{er} janvier 2013, cette limite d'âge a été portée de 50 à 55 ans. Cette augmentation de la limite d'âge ne concerne toutefois que les chômeurs qui ont introduit une demande d'allocations comme chômeur complet indemnisé après le 31 janvier 2013 et qui, soit ont été admis pour la première fois aux allocations de chômage, soit ont obtenu un retour à la première période d'indemnisation.

2.2.2.1.4

Le complément de reprise de travail

Depuis le 1^{er} février 2013, la condition d'âge pour l'octroi du complément de reprise de travail a été portée de 50 à 55 ans.

Cette nouvelle disposition s'applique si:

- le début du contrat de travail se situe après le 31 janvier 2013;
- le début du contrat de travail se situe avant le 1^{er} février 2013, mais l'allocation est demandée pour une période postérieure au 31 janvier 2013 (p. ex.: dans le cas où le chômeur âgé qui a repris le travail à temps partiel a d'abord opté pour l'allocation de garantie de revenus);
- le début de l'établissement comme indépendant se situe après le 31 janvier 2013;
- le début de l'établissement comme indépendant se situe avant le 1^{er} février 2013 mais l'allocation est demandée pour une période postérieure au 31 janvier 2013.

La nouvelle condition d'âge ne s'applique pas:

- au travailleur qui, déjà avant le 1^{er} février 2013, a effectivement perçu le complément de reprise de travail en raison d'une reprise de travail comme salarié et qui souhaite continuer à bénéficier de ce droit ou en bénéficier à nouveau. Le fait que le complément de reprise de travail octroyé précédemment l'ait été pour une durée déterminée ou indéterminée est sans incidence;
- au travailleur qui, déjà avant le 1^{er} février 2013, a effectivement perçu le complément de reprise de travail ordinaire en raison d'une reprise de travail comme indépendant et qui souhaite continuer à bénéficier de ce droit ou en bénéficier à nouveau. Le fait que le complément de reprise de travail octroyé précédemment l'ait été à durée déterminée ou indéterminée est sans incidence.

L'exception précitée ne s'applique pas si l'assuré social a déjà perçu le complément de reprise de travail avant le 1^{er} février 2013 en raison d'une reprise de travail comme travailleur salarié et qu'il introduit une nouvelle demande en raison d'une reprise de travail comme indépendant après le 31 janvier 2013 ou vice-versa.

2.2.2.1.5

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

A partir du 1^{er} avril 2013, les limites salariales applicables au calcul du montant de certaines allocations de chômage ont été augmentées dans le cadre de l'adaptation des allocations de chômage au bien-être.

2.2.2.1.6

Proportionnalisation de l'indemnité de rupture des travailleurs à temps partiel bénéficiant d'une allocation complémentaire

Depuis le 1^{er} avril 2013, la réglementation a été complétée pour régler la situation des travailleurs à temps partiel qui perçoivent une allocation (d'interruption, de garantie de revenus, ...) en plus de leur salaire et qui sont licenciés moyennant le paiement d'une indemnité de rupture.

En effet, dans cette hypothèse, ces travailleurs ne perçoivent plus d'allocations complémentaires pendant la période couverte par l'indemnité de rupture étant donné qu'il n'existe plus de contrat de travail. Ils sont donc pénalisés financièrement par rapport aux travailleurs qui sont licenciés mais qui, pendant la période de préavis, continuent à effectuer leurs prestations et à percevoir des allocations complémentaires.

Pour remédier à cette situation, une pratique administrative prévoit déjà depuis de nombreuses années que la période couverte par l'indemnité de rupture est proportionnée dans les situations où le travailleur perd un avantage complémentaire à la suite d'un licenciement. La proportionnalisation se fait en multipliant la période couverte par l'indemnité de rupture par la fraction d'occupation qui a été prise en compte dans le calcul de cette indemnité. La proportionnalisation entraîne une anticipation de la demande d'allocations de chômage et la perte financière est alors compensée par l'octroi des allocations de chômage à partir d'une date anticipée.

Cette pratique administrative est à présent confirmée par la réglementation.

2.2.2.1.7

Allocation de garantie de revenus pour le travailleur à temps partiel volontaire

Depuis le 1^{er} juillet 2013, le travailleur à temps partiel volontaire qui reprend le travail à temps partiel peut, pendant la période durant laquelle il est lié par un contrat de travail, prétendre à une allocation de garantie de revenus (AGR) pour les heures durant lesquelles il n'est pas occupé.

Les conditions auxquelles doivent satisfaire l'occupation à temps partiel et le travailleur à temps partiel volontaire pour pouvoir prétendre à l'AGR sont les mêmes que celles requises pour l'AGR octroyée au travailleur à temps partiel avec maintien des droits.

L'AGR est calculée sur la base de l'allocation à temps partiel du travailleur et vise à lui garantir un revenu global (salaire + allocation) qui est:

- au moins égal à l'allocation de chômage si l'occupation à temps partiel s'élève à maximum un tiers d'une occupation à temps plein;
- plus élevé que l'allocation de chômage si l'occupation à temps partiel dépasse le tiers d'une occupation à temps plein.

Le travailleur n'est pas obligé de recourir au système de l'AGR pendant l'occupation. Il peut choisir le système de la diminution du nombre d'allocations dont le principe existait déjà auparavant. Dans ce cas, le nombre de demi-allocations de chômage auquel il avait droit avant la reprise de travail est diminué de 2 demi-allocations par jour presté.

2.2.2.1.8

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

A partir du 1^{er} septembre 2013, dans le cadre de l'adaptation des allocations de chômage au bien-être, le montant minimal des allocations de chômage, le montant forfaitaire des allocations d'insertion (octroyées au jeune travailleur admis sur la base de ses études) et des allocations de garde (octroyées à l'accueillant(e) d'enfants lorsque ses revenus diminuent du fait de l'absence d'enfants inscrits chez lui (elle) pour des raisons indépendantes de la volonté de l'accueillant(e)) ont été augmentés de 2 %.

2.2.2.1.9

Augmentation du montant maximum de certains revenus de remplacement des membres du ménage du chômeur

Lorsque le montant du revenu de remplacement d'une personne qui cohabite avec un chômeur ne dépasse pas un certain plafond, le chômeur peut rester ou devenir travailleur ayant charge de famille. Le plafond diffère selon la nature du revenu de remplacement et selon le lien de parenté existant entre le chômeur et le membre du ménage qui bénéficie de ce revenu.

A partir du 1^{er} septembre 2013, dans le cadre de l'adaptation des allocations de chômage au bien-être, le montant mensuel du plafond de certaines pensions a été augmenté et est passé de 576,46 à 588 EUR (montant indexé).

2.2.2.1.10

Absence de cumul entre certaines indemnités payées en raison de la fin d'un contrat de travail et des allocations de chômage

La réglementation chômage pose comme principe général que, pour pouvoir bénéficier d'allocations de chômage, il faut, notamment, être involontairement privé de rémunération.

Depuis le 1^{er} novembre 2013, la réglementation précise que l'indemnité octroyée en cas d'application d'une clause de non-concurrence et l'indemnité d'éviction sont considérées comme une rémunération pour l'application de la réglementation chômage.

2.2.2.1.11

Contrôle de la résidence en Belgique

Depuis le 1^{er} avril 2006, dans le cadre de la suppression du contrôle communal, une nouvelle procédure est entrée en vigueur afin de contrôler ponctuellement si les chômeurs, qui ne sont pas dispensés de l'obligation de résidence, résident effectivement en Belgique.

Pour ce faire, l'ONEM sélectionne un échantillon de chômeurs et leur adresse un courrier les invitant à se présenter personnellement à l'administration communale ou au bureau du chômage afin de faire compléter un certificat de résidence. Lors de l'entrée en vigueur de cette nouvelle procédure, la présentation devait avoir lieu dans les 14 jours suivant l'envoi de la lettre par l'ONEM. Depuis le 1^{er} décembre 2013, ce délai de 14 jours a été ramené à 7 jours.

2.2.2.1.12

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

La procédure de suivi du comportement de recherche d'emploi des allocataires d'insertion débute par l'envoi par l'ONEM à l'allocataire concerné d'une demande écrite d'informations sur ses démarches de recherche d'emploi.

L'allocataire d'insertion dispose d'un délai d'un mois pour y donner suite en faisant parvenir les documents requis au bureau du chômage (s'il opte pour la procédure écrite) ou en demandant un entretien d'évaluation (s'il opte pour la procédure orale).

Si l'allocataire d'insertion ne donne pas suite à la demande écrite d'informations dans les délais, le paiement de ses allocations est suspendu jusqu'à ce que les documents parviennent au bureau du chômage ou que l'intéressé se présente personnellement au bureau du chômage.

Pour éviter des procédures inutiles, la réglementation a été adaptée à partir du 1^{er} novembre 2013 de telle sorte qu'un rappel soit envoyé par lettre recommandée à l'allocataire d'insertion (qui dispose d'un délai de cinq jours ouvrables pour y donner suite) avant d'appliquer la suspension du paiement des allocations.

2.2.2.2

Modifications aux mesures de soutien aux travailleurs

2.2.2.2.1

Augmentation du précompte professionnel sur les allocations de chômage temporaire

Depuis le 1^{er} janvier 2013, le précompte professionnel prélevé sur les allocations de chômage temporaire est passé de 20 à 26,75 %.

2.2.2.2.2

Modification des pourcentages d'indemnisation en chômage temporaire

Depuis le 1^{er} avril 2013, tous les travailleurs mis en chômage temporaire perçoivent une allocation égale à 70 % de leur rémunération (éventuellement plafonnée).

Le pourcentage ne dépend donc plus de la situation familiale du travailleur.

Pour les travailleurs ayant charge de famille et les travailleurs isolés, le pourcentage diminue de 75 à 70 %. Pour les travailleurs cohabitants, le pourcentage reste inchangé.

2.2.2.2.3

Conventions de premier emploi

Au 1^{er} janvier 2013, les avantages et les conditions du régime premier emploi ont été adaptés.

Le montant des avantages a été augmenté mais les avantages sont dorénavant octroyés pendant un nombre de trimestres plus limité.

Une nouvelle catégorie de groupe cible est venue s'ajouter à celles des peu qualifiés et des très peu qualifiés, celle des moyennement qualifiés. Par ailleurs, la définition de la catégorie des très peu qualifiés est devenue également plus stricte.

Depuis le 1^{er} janvier 2013, il y a donc trois catégories de groupe cible:

- les jeunes très peu qualifiés, qui ne possèdent pas de certificat du deuxième degré de l'enseignement secondaire ou de l'enseignement secondaire inférieur;
- les jeunes peu qualifiés, qui ne possèdent pas de diplôme ou de certificat de l'enseignement secondaire supérieur (ESS);
- les jeunes moyennement qualifiés, qui possèdent au maximum un diplôme ou un certificat de l'enseignement secondaire supérieur (ESS).

Le jeune très peu qualifié ouvre le droit à la diminution de cotisations ONSS suivante:

- 1 500 EUR pendant le trimestre de l'entrée en service et pendant les 11 trimestres suivants;
- 400 EUR pendant les trimestres 13 à 16.

Les mêmes avantages sont octroyés si le demandeur d'emploi:

- est peu qualifié;
- et est en outre handicapé ou d'origine étrangère.

Le jeune peu qualifié ouvre le droit à la diminution de cotisations ONSS suivante:

- 1 500 EUR pendant le trimestre de l'entrée en service et pendant les 7 trimestres suivants;
- 400 EUR pendant les trimestres 9 à 12.

Le jeune moyennement qualifié, qui prouve avoir été inscrit pendant au moins 156 jours comme demandeur d'emploi inoccupé dans le mois de l'entrée en service et dans les 9 mois calendrier qui précèdent, ouvre le droit à la diminution de cotisations ONSS suivante:

- 1 000 EUR pendant le trimestre de l'entrée en service et pendant les 3 trimestres suivants;
- 400 EUR pendant les trimestres 5 à 12.

Cette condition supplémentaire d'inscription comme demandeur d'emploi inoccupé n'est pas exigée pour les travailleurs handicapés.

De manière générale:

- la réduction des cotisations n'est plus d'application après le trimestre dans lequel le jeune a atteint l'âge de 26 ans;
- l'octroi des avantages précités est lié au salaire trimestriel de référence: si le montant de 9 000 EUR est dépassé, l'ONSS (APL) n'octroie plus les avantages.

2.2.2.2.4

Plan Activa pour les jeunes de moins de 27 ans

Depuis le 1^{er} juillet 2013, le plan Activa a été renforcé avec une mesure forte pour les jeunes de moins de 27 ans qui n'ont pas de diplôme de l'enseignement secondaire supérieur et qui démontrent 312 jours d'inscription comme demandeur d'emploi inoccupé. Ces jeunes ouvrent le droit à une réduction de cotisations ONSS de 1 500 EUR par trimestre pendant 12 trimestres et, s'ils sont chômeurs complets indemnisés, à une allocation de travail de 500 EUR pendant 36 mois.

2.2.2.2.5

Titres-services

2.2.2.2.5.1

Prix d'acquisition, montant de l'intervention fédérale et durée de validité du titre-service

A partir du 1^{er} janvier 2013:

- par année civile, le prix d'acquisition d'un titre-service est passé de 7,50 à 8,50 EUR, et ce, pour les 400 premiers titres-services acquis par un utilisateur.

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

Le prix d'un titre-service est passé à 9,50 EUR lorsque l'utilisateur commande les 100 derniers titres-services qu'il peut acquérir par année civile (maximum 500 titres-services par année civile).

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

- le montant de l'intervention fédérale s'élève à 13,54 EUR par titre-service pour tous les titres-services dont le prix d'acquisition est de 8,50 EUR.

Le montant de l'intervention fédérale s'élève à 12,54 EUR par titre-service pour tous les titres-services dont le prix d'acquisition est de 9,50 EUR.

Le montant de l'intervention fédérale s'élève à 14,54 EUR par titre-service pour chaque commande valable d'un titre-service payée par un utilisateur à partir du 1^{er} décembre 2012 et avant le 1^{er} janvier 2013 (7,50 EUR).

A partir du 1^{er} septembre 2013:

- la durée de validité du titre-service est modifiée pour les titres-services achetés à partir du 1^{er} septembre et jusqu'au 31 décembre 2013.

Ces titres ont une durée de validité jusqu'au 30 avril 2014 pour l'utilisateur et jusqu'au 31 mai 2014 pour l'entreprise agréée.

Les titres-services, échangés entre le 1^{er} septembre 2013 et avant le 1^{er} janvier 2014, seront réémis avec ces dates de fin de durée de validité.

2.2.2.2.5.2

Retenues

Une décision de retenue de 5 EUR est prise lorsqu'une entreprise agréée ne remplit pas une ou plusieurs conditions d'agrément. Ce montant de 5 EUR est prélevé sur le montant de l'intervention fédérale.

Dans les cas d'infractions graves (notamment, l'introduction de titres-services indûment reçus, fraude manifeste, ...), le montant total, comprenant l'intervention fédérale et la participation de l'utilisateur, est entièrement retenu.

Ces divers montants retenus sont directement versés par la société émettrice sur un compte bancaire de l'ONEM.

En cas de régularisation par l'entreprise concernée des infractions constatées, l'ONEM vérifie préalablement si l'entreprise a des dettes vis-à-vis de l'ONSS, de l'ONEM et des impôts. Les montants bloqués servent à rembourser les différents créanciers, en respectant l'ordre de priorité.

Le montant restant, après apurement des éventuelles dettes, est remboursé à l'entreprise.

2.2.2.3

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

Il existe plusieurs régimes d'interruption de carrière:

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

2.2.2.3.1

Réglementation du secteur public

En 2013, plusieurs modifications ont été apportées au Code de la Fonction publique wallonne, lequel s'applique aux agents statutaires et contractuels de la Région wallonne et des services qui en dépendent.

D'une part, l'arrêté du Gouvernement wallon du 31 janvier 2013 a revu à la baisse les durées maximales d'interruption de carrière afin de mettre le Code de la Fonction publique wallonne en conformité avec l'arrêté royal cadre du 7 mai 1999, tel que modifié par l'arrêté royal du 28 décembre 2011. Par conséquent, depuis le 1^{er} mars 2013, les périodes d'interruption de carrière prises par les agents de la Région wallonne 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 à temps partiel.

D'autre part, les agents de la Région wallonne peuvent désormais bénéficier dans le régime général d'interruption de carrière ordinaire d'une réduction de prestations d'1/5, d'1/4 et d'1/3 temps, en plus de la réduction de prestations à mi-temps.

Au niveau du congé pour assistance médicale, l'arrêté du Gouvernement wallon du 31 janvier 2013 a supprimé les possibilités d'interruption partielle d'1/3 et d'1/4 temps en vue d'assister ou d'octroyer des soins à un membre du ménage ou de la famille jusqu'au deuxième degré qui souffre d'une maladie grave (mise en conformité avec l'arrêté royal cadre du 7 mai 1999).

Par ailleurs, l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 mai 2013, entré en vigueur le 27 mai 2013, permet aux agents de la Région wallonne de bénéficier d'un quatrième mois de congé parental complet ou du régime équivalent de réduction des prestations à 1/2 temps ou d'1/5 temps, et ce, conformément à la directive européenne 2010/18/EU. Cet arrêté porte également l'âge maximum que peut avoir l'enfant au moment de la prise de cours du congé parental à 12 ans (au lieu de 6 ans auparavant) et à 21 ans (au lieu de 8 ans auparavant) si l'enfant est atteint d'une incapacité physique ou mentale de 66 pourcent ou d'une affection qui a pour conséquence qu'au moins quatre points sont reconnus dans le pilier I de l'échelle médico-sociale au sens de la réglementation relative aux allocations familiales.

En ce qui concerne le personnel de la Cellule de Traitement des Informations financières (CTIF), l'arrêté royal du 29 avril 2013 (entré en vigueur le 1^{er} juin 2013) lui octroie le droit au congé parental et au congé pour assistance médicale ainsi qu'aux allocations d'interruption y afférentes.

Enfin, deux arrêtés du 2 mai 2013, adoptés par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, prévoient les différentes possibilités d'interruption de carrière (ordinaires et spécifiques) dont peuvent bénéficier les membres du personnel contractuel et statutaire de l'Agence de stationnement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Tableau chronologique des modifications réglementaires

Type	Date	Intitulé	Moniteur belge	En vigueur
AR	10.11.2012	Arrêté royal modifiant les articles 59bis 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	10.11.2012	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant la réglementation du chômage en ce qui concerne les stages de transition	23.11.2012	01.01.2013
AR	11.12.2012	Arrêté royal modifiant, en matière de précompte professionnel, l'AR/CIR 92 (1): précompte sur les allocations de chômage temporaire	14.12.2012	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 à l'exception de certaines dispositions: 01.01.2013
AR	20.12.2012	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services	31.12.2012	01.01.2013
L	27.12.2012	Loi-programme: chômage temporaire – plan de formation	31.12.2012	Par AR
L	27.12.2012	Loi contenant le plan pour l'emploi: bonus à l'emploi – réduction groupe cible des jeunes – convention de premier emploi	31.12.2012	01.01.2013
AR	22.01.2013	Arrêté royal modifiant les articles 70, 111, 114, 127, 129bis et 129ter de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant la réglementation du chômage, abrogeant l'article 4 de l'arrêté royal du 6 septembre 2012 modifiant les articles 53, 56, 58, 70, 133 et 151 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant la réglementation du chômage et modifiant l'arrêté royal du 10 novembre 2012 modifiant les articles 59bis et 89 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant la 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	30.01.2013	01.02.2013 (01.11.2012) (01.01.2013)
AR	24.01.2013	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 16 mai 2003 pris en exécution du Chapitre 7 du Titre IV de la loi-programme du 24 décembre 2002 (I), visant à harmoniser et à simplifier les régimes de réductions de cotisations de sécurité sociale	04.02.2013	01.01.2013
AR	24.01.2013	Arrêté royal pris en exécution de l'article 2, §2, quatrième alinéa de la loi du 20 décembre 1999 visant à octroyer un bonus à l'emploi sous la forme d'une réduction des cotisations personnelles de sécurité sociale aux travailleurs salariés ayant un bas salaire et à certains travailleurs qui ont été victimes d'une restructuration, et modifiant l'arrêté royal du 17 janvier 2000 pris en exécution de l'article 2 de la loi du 20 décembre 1999 visant à octroyer un bonus à l'emploi sous la forme d'une réduction des cotisations personnelles de sécurité sociale aux travailleurs salariés ayant un bas salaire et à certains travailleurs qui ont été victimes d'une restructuration	07.02.2013	01.01.2013
AG	31.01.2013	Arrêté du Gouvernement wallon modifiant diverses dispositions relatives au régime des congés des agents des Services du Gouvernement wallon	13.02.2013	01.03.2013
AG	01.02.2013	Arrêté du Gouvernement flamand modifiant le statut du personnel flamand du 13 janvier 2006, en ce qui concerne l'intégration des receveurs régionaux, la marine et d'autres dispositions	10.04.2013	01.02.2013
AR	28.03.2013	Arrêté royal modifiant l'article 114 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	05.04.2013	01.04.2013
AR	10.04.2013	Arrêté royal modifiant les articles 111 et 131ter de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, modifiant l'article 8 de l'arrêté royal du 7 décembre 1992 relatif à l'octroi du chômage en cas de prépension conventionnelle et modifiant l'article 12 de l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise dans le cadre du bien-être	22.04.2013	01.04.2013
AM	16.04.2013	Arrêté ministériel modifiant l'article 69 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage	23.04.2013	01.04.2013
AR	23.04.2013	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise	02.10.2013	01.01.2015
AR	29.04.2013	Arrêté royal accordant au personnel de la Cellule de Traitement des Informations financières (CTIF) le droit au congé parental et à l'interruption de carrière pour l'assistance à un membre du ménage ou de la famille gravement malade	13.05.2013	01.06.2013

AG	02.05.2013	Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixant le statut administratif et pécuniaire des agents de l'Agence de stationnement de la Région de Bruxelles-Capitale	21.05.2013 éd.2	01.06.2013
AG	02.05.2013	Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale fixant le statut administratif et pécuniaire du personnel contractuel de l'Agence de stationnement de la Région de Bruxelles-Capitale	21.05.2013 éd.2	01.06.2013
AG	16.05.2013	Arrêté du Gouvernement wallon relatif au congé parental des agents des services du Gouvernement wallon	27.05.2013	27.05.2013
AR	21.05.2013	Arrêté royal modifiant l'article 46 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	31.05.2013	01.04.2013
AR	07.06.2013	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et l'arrêté royal du 19 décembre 2001 de promotion de mise à l'emploi des demandeurs d'emploi de longue durée, dans le cadre de l'octroi d'une allocation de garantie de revenus au chômeur qui est indemnisé dans le régime des travailleurs à temps partiel volontaires, et qui reprend le travail à temps plein	19.06.2013	01.07.2013
AM	07.06.2013	Arrêté ministériel modifiant les articles 38bis, 66, 75bis et 75quater de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage dans le cadre de l'octroi d'une allocation de garantie de revenus au chômeur qui est indemnisé dans le régime des travailleurs à temps partiel volontaires, et qui reprend le travail à temps plein	19.06.2013	01.07.2013
AR	10.06.2013	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007, fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise	19.06.2013	01.01.2013
AR	12.07.2013	Arrêté royal modifiant le système d'assistance médicale en ce qui concerne le secteur public	19.07.2013 éd.2	01.08.2013
AR	15.07.2013	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise	24.07.2013	03.08.2013
AR	17.07.2013	Arrêté royal modifiant les articles 36, 59bis/1, 59ter/1, 59quater/1, 59quater/2, 59quater/3, 59quinquies/1 et 59quinquies/2 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	29.07.2013	01.08.2013
L	22.06.2012	Loi-programme (1)	28.06.2012	Titre 4, chapitre 1 ^{er} article 7: 01.01.2013 (EV prévue à cette date par AR du 14.12.2012 – MB 24.12.2012)
AR	17.08.2013	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise dans le cadre de l'octroi d'une allocation de garantie de revenus au chômeur qui est indemnisé dans le régime des travailleurs à temps partiel volontaires, et qui reprend le travail à temps partiel	23.08.2013	01.07.2013
AR	17.08.2013	Arrêté royal modifiant les articles 114, 115, 124 et 127 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et de l'article 3 de l'arrêté royal du 26 mars 2003, d'exécution de l'article 7, §1er, alinéa 3, q, de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, relatifs aux gardiens et gardiennes d'enfants	23.08.2013	01.09.2013
AR	17.08.2013	Arrêté royal modifiant l'article 59quater/3 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	23.08.2013	01.09.2013
AR	17.08.2013	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services	26.08.2013	01.01.2014 à l'exception d'une disposition: 01.09.2013
AM	19.08.2013	Arrêté ministériel modifiant l'article 61 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage	23.08.2013	01.09.2013
AG	06.09.2013	Arrêté du Gouvernement flamand modifiant la réglementation relative à l'interruption de carrière, le congé d'adoption et la mise en disponibilité préalable à la pension de retraite des membres du personnel de l'enseignement, des centres d'encadrement des élèves et des instituts supérieurs	04.10.2013	01.09.2013
AR	24.10.2013	Arrêté royal modifiant l'article 46 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	31.10.2013	01.11.2013
AR	24.10.2013	Arrêté royal modifiant l'article 66bis de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	31.10.2013	01.12.2013
AR	24.10.2013	Arrêté royal modifiant les articles 59quater/1, 59quater/2, 59quinquies/1 et 70 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	31.10.2013	01.11.2013
AR	26.12.2013	Arrêté royal modifiant l'article 46 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	31.12.2013	01.11.2013

2.3

Les partenaires de l'ONEM

2013 était une année importante pour les partenariats de l'ONEM. Les premiers préparatifs pour le transfert des compétences vers les services régionaux et communautaires ont eu lieu en étroite concertation avec les institutions partenaires. En outre, les différents bureaux ont resserré les liens avec les partenaires locaux afin d'optimiser la coopération. Au niveau international, l'ONEM a développé des liens de coopération et a réalisé du benchmarking avec des institutions qui ont des missions comparables.

2.3.1 Plans d'action annuels: les partenariats

En 2013, les trente bureaux régionaux de l'ONEM ont accordé une attention particulière aux liens de coopération au niveau local. Dans un plan d'action annuel, les relations avec les organismes de paiement, les services régionaux de l'emploi et les CPAS ont été optimisées. Un standard minimum auquel toutes les entités locales de l'ONEM doivent satisfaire a été établi. Concrètement, il doit y avoir chaque année (au moins) une réunion avec chacun de ces trois partenaires. En outre, l'ONEM doit être représenté à la réunion provinciale organisée par les CPAS. Dorénavant, chaque bureau définit un planning annuel et le communique aux partenaires concernés. Les bureaux qui ont satisfait à ces conditions minimales pouvaient organiser leur plan d'action annuel en fonction d'un problème spécifique dans les contacts avec leurs partenaires.

De plus, les bureaux pouvaient également s'informer des besoins spécifiques des partenaires régionaux.

2.3.2 Les organismes de paiement

Il existe quatre organismes de paiement: les syndicats, la FGTB, la CSC et la CGSLB, qui disposent chacun de leur organisme de paiement et 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 les informations utiles concernant ses droits et ses devoirs et tient à sa disposition les documents nécessaires à sa demande. L'organisme de paiement constitue un dossier et l'introduit auprès de l'ONEM. Si le dossier est complet, l'ONEM examine si les conditions d'admissibilité et d'octroi sont remplies et délivre une autorisation de paiement. L'organisme de paiement communique le contenu de cette décision positive au chômeur. L'ONEM avance tous les mois aux organismes de paiement les moyens financiers qui leur permettent de payer les chômeurs. Le service Vérification de l'ONEM vérifie ensuite si les paiements effectués par les organismes de paiement sont réglementairement justifiés.

2.3.3 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. Depuis 1988, les rapports entre les services régionaux et l'ONEM sont régis par un protocole.

La 6^{ème} réforme de l'Etat résultant de l'Accord Papillon (automne 2011) prévoit le transfert d'un certain nombre de compétences du niveau fédéral aux régions. Certaines missions qui sont actuellement exécutées par l'ONEM en font également partie. Un certain nombre de missions de l'ONEM sont intégralement transférées: les titres-services, l'outplacement, les bonus de stage et de démarrage, certaines primes (par exemple, complément de reprise du travail), l'interruption de carrière pour des administrations régionales et pour l'enseignement. L'ONEM continue de jouer un rôle dans un certain nombre d'autres missions qui sont transférées: l'activation du comportement de recherche d'emploi et les sanctions pour refus d'emploi ou refus de suivre une formation (l'autorité fédérale reste compétente pour la législation, les régions s'occupent de l'accompagnement et déterminent les sanctions éventuelles (l'ONEM exécute les sanctions)), les ALE (les régions deviennent compétentes pour la réglementation, l'ONEM continue de payer l'allocation si le régime ALE continue d'exister), les dispenses pour études et formation (les régions restent compétentes pour la réglementation et pour l'octroi de la dispense, l'ONEM reste responsable du paiement de l'allocation), l'activation des allocations de chômage (les régions restent compétentes pour la réglementation et pour l'octroi du droit, l'ONEM est chargé du paiement de l'allocation d'activation).

Au cours de l'année 2013, des groupes de travail techniques avec des représentants des services régionaux ont été créés pour préparer les transferts des compétences. En outre, l'ONEM a transmis aux collègues des services régionaux de l'emploi toute la documentation utile concernant ces matières.

2.3.4 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 dans la Région de Bruxelles-Capitale.

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

La sécurité sociale belge compte plusieurs organisations qui couvrent chacune un certain nombre de risques sociaux. 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.

Ces dernières années, la coopération avec ces institutions s'est intensifiée et, pour la première fois, un certain nombre de dispositions communes ont été prises dans les nouveaux contrats d'administration des IPSS. Il s'agit d'une coopération au niveau des ressources humaines, de l'ICT, de la logistique et de l'audit interne. Cette coopération peut apporter certaines économies d'échelles et d'autres économies.

2.3.6 CPAS

La coopération avec les CPAS est liée à certaines de leurs missions telles que l'octroi d'avances sur allocations de chômage ou l'octroi d'un complément de ressources lorsque l'allocation est inférieure au revenu d'intégration. Les chômeurs qui connaissent des problèmes financiers à cause d'un retard dans le traitement de leur demande d'allocations de chômage peuvent solliciter auprès du CPAS une avance sur leurs allocations de chômage. Afin de réduire sensiblement le nombre d'avances octroyées par les CPAS, il existe une procédure de communication d'informations relatives aux personnes étant dans une situation financière difficile entre les bureaux du chômage, les organismes de paiement et les CPAS. Chaque année, les CPAS sont invités 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. En 2013, différents bureaux ont planché sur l'optimisation de ces moments d'information.

2.3.7 Le Médiateur fédéral

Le nombre de nouveaux dossiers introduits par le Médiateur fédéral auprès de l'ONEM a diminué par rapport à 2012: 118 nouveaux dossiers en 2013 contre 140 dossiers en 2012.

Tableau 2.3.I

Admissibilité	48
Chômage temporaire	5
Allocations familiales	1
Litiges/cumul/récupérations/tribunal du travail	36
Dispo	2
IC/crédit-temps/congé parental	9
Entreprises titres-services	5
Accueil des visiteurs & qualité de l'accueil (téléphonique)	2
Dispenses	3
Complément de reprise du travail	6
FFE	1
Total	118

La rapidité de la réaction aux courriers du Médiateur reste un point d'attention important pour l'ONEM. Le contrat d'administration prévoit un délai de réponse de 15 jours ouvrables maximum. En 2013, tous les dossiers, sauf 1, ont été traités à temps. Le délai de réponse moyen était de 6 jours.

Le Médiateur a évalué le comportement de l'ONEM dans 108 dossiers.

Tableau 2.3.II

Non fondés	58
Fondés	7
Partiellement fondés	2
Effort de médiation réussi	15
Résultat positif	22
Sans objet	4
Total	108

2.3.8 Les contacts internationaux

Depuis un certain nombre d'années, l'ONEM joue un rôle très actif au sein de l'AISS, l'association internationale de la sécurité sociale. L'Administrateur général de l'ONEM assure la présidence de la Commission technique "Politiques de l'emploi et de l'assurance-chômage". L'ONEM était représenté à différentes rencontres internationales de l'AISS et l'Administrateur général y a fait un certain nombre d'exposés (sur la fraude dans le chômage, sur des mesures d'activation adaptées et sur l'approche préventive et proactive dans la sécurité sociale). Lors du forum européen pour la sécurité sociale à Istanbul, l'ONEM a reçu une distinction internationale: l'Office a reçu le Prix 2013 des bonnes pratiques pour Europe pour la stratégie de prévention et d'activation dans le régime d'assurance-chômage en Belgique.

A l'occasion d'un benchmarking à l'ONEM, un certain nombre de délégations étrangères ont pu examiner certaines bonnes pratiques de plus près. En 2013, l'ONEM a accueilli des délégations de Moldavie, Taïwan, Singapour, Turquie, des Pays-Bas (une délégation parlementaire au sujet des titres-services), d'Algérie, du Cameroun et de Serbie.

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

Depuis 2011, les contacts internationaux de l'ONEM sont gérés par un groupe de collaborateurs sous le nom de "réseau international". Cela a permis de formaliser et de structurer des formes de collaboration déjà existantes. En outre, l'ONEM améliore son propre fonctionnement en repérant et en s'inspirant éventuellement des bonnes pratiques d'administrations étrangères similaires.

2.4

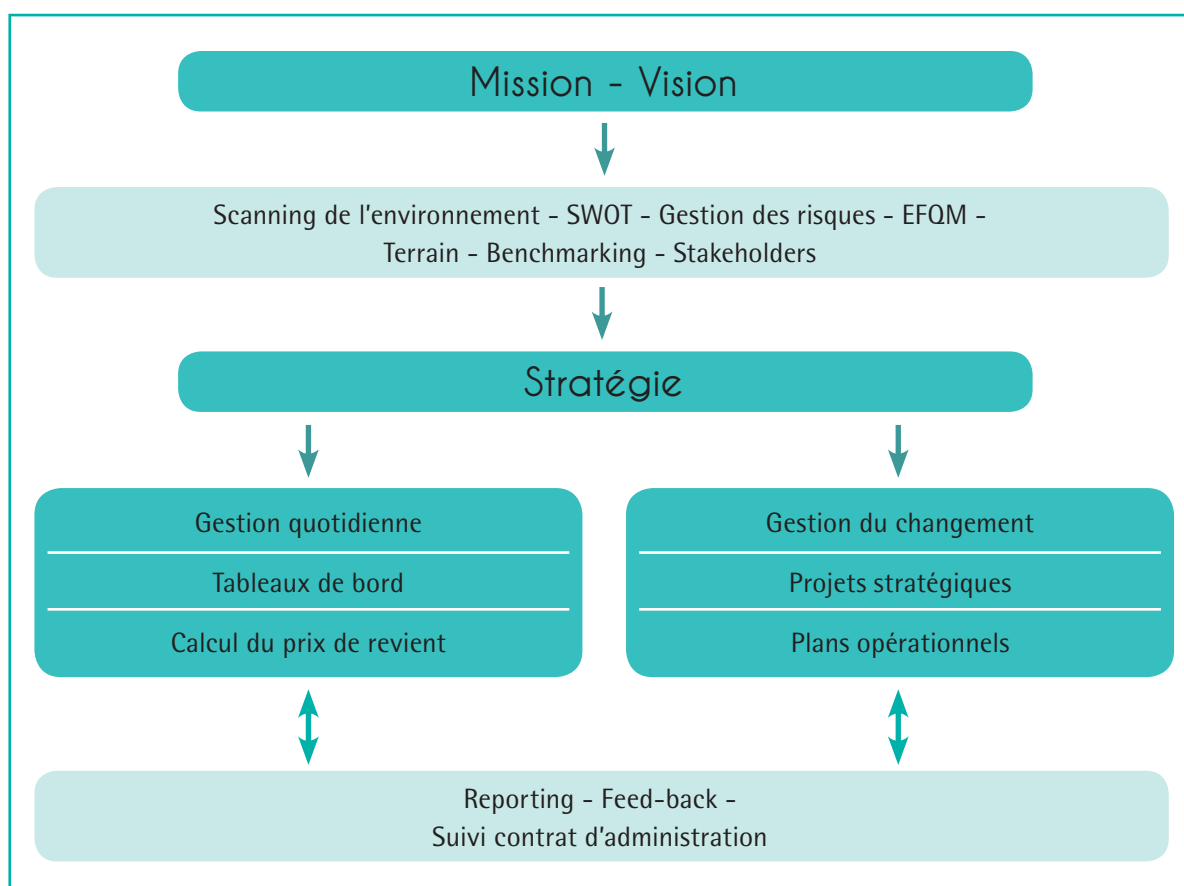
La gestion de l'ONEM



L'ONEM a toujours été parmi les pionniers des pouvoirs publics fédéraux lorsqu'il est question d'appliquer des techniques de management innovantes. Au fil des années, cette approche s'est traduite par le modèle de gestion intégrée. L'ONEM tend à obtenir d'excellents résultats lors de l'exécution de ses missions. Pour ce faire, il utilise des instruments de gestion et des méthodes de management appropriés: un management des performances poussé via l'utilisation de tableaux de bord pour le suivi du travail quotidien des services, un système de calcul du prix de revient basé sur une comptabilité analytique, l'utilisation du modèle EFQM comme cadre de référence pour un management de la qualité, l'application des principes du Lean Management et du Risk Management, etc. L'ONEM investit en outre dans des projets de changement en vue de continuer à soutenir les collaborateurs dans l'accomplissement de leurs tâches, d'améliorer ses services et de mettre en place des innovations.

2.4.1 Le modèle de gestion

L'ONEM dispose d'un modèle de gestion intégrée décrivant la manière dont sont gérés et suivis aussi bien les activités-clés quotidiennes que les projets de changement. Ce modèle reprend également l'ensemble des instruments de gestion appliqués par l'ONEM. Le compte rendu des résultats et le feedback y occupent une place essentielle. Le modèle de gestion intégrée peut être schématisé comme suit:



La mission/vision constitue le fondement de ce modèle. La mission décrit la raison d'être de l'ONEM ainsi que ses missions. Dans la vision, l'ONEM décrit la direction qu'il entend prendre à moyen terme. La vision repose sur 3 piliers.

L'ONEM veut:

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

En 2013, les bureaux de l'ONEM et les directions de l'Administration centrale ont eu recours pour la dernière fois à la méthode des plans d'action annuels locaux. A l'aide de ces plans d'action annuels, les bureaux menaient des actions d'amélioration avec leurs propres moyens afin de s'attaquer à des problèmes spécifiques en appliquant le principe SMART. A partir de 2014, ces plans d'action seront remplacés par des plans opérationnels.

2.4.2 Le contrat d'administration

Dans le cadre de la modernisation de la Sécurité sociale, l'ONEM comme d'autres institutions publiques de Sécurité sociale dispose d'une autonomie de gestion. Depuis lors, l'Office a un contrat d'administration avec le niveau politique, lequel énumère les droits et les devoirs de chacun.

En 2013, un nouveau contrat d'administration, plus volumineux, qui sera d'application jusqu'en 2015 est entré en vigueur et impose à l'ONEM des exigences encore plus élevées. Le 21 mai, le Conseil des Ministres a approuvé le contrat d'administration 2013-2015 et a été publié au Moniteur belge le 9 août. Le nouveau contrat contient 181 engagements parmi lesquels 147 sont propres à l'ONEM, soit 50 de plus que dans le contrat précédent. Les dispositions du contrat présentent les projets des trois prochaines années et précisent les normes que l'Office doit atteindre, et ce, tant en termes de délais qu'en termes de qualité du travail. 68 nouveaux engagements propres à l'ONEM y ont été repris. Les normes sont devenues plus strictes pour un certain nombre d'engagements qui figuraient déjà dans le contrat précédent.

On y trouve un nouveau chapitre relatif au soutien à la politique, à la lutte contre la fraude, à la simplification administrative, à la responsabilité sociétale et au service électronique. Il ressort également du texte, l'intérêt que porte l'ONEM à une politique du personnel moderne et de qualité.

Les dispositions communes avec les autres institutions de Sécurité sociale ont trait à des matières se rapportant aux ressources humaines et aux formations (applications HR électroniques destinées à réduire la consommation de papier, initiatives communes pour l'organisation de sélections de recrutement et de promotion, formation Sécurité sociale commune pour l'ensemble des collaborateurs, formations existantes susceptibles d'être proposées en synergie, ...), à l'informatique (achat central ICT, centralisation des demandes d'impression, ...), à la logistique (cadastre du patrimoine immobilier des IPSS, procédures électroniques d'achat, ...) ainsi qu'au lancement et à la mise sur pied d'une fonction d'audit interne.

Chaque année, l'ONEM établit un plan d'administration détaillant et expliquant la manière dont l'ONEM exécutera à court terme les engagements repris dans le contrat d'administration. L'accent y est mis sur la stratégie adoptée par l'ONEM, à savoir les actions et les projets planifiés pour atteindre les objectifs, sur les indicateurs utilisés pour traduire les résultats atteints et sur les moyens financiers et humains qui seront mis en oeuvre. Le 25 septembre, le Comité intermédiaire de concertation a émis un avis positif au sujet du plan d'administration 2013.

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 toutefois à nouveau permis de réaliser, à deux exceptions près, tous les engagements propres à l'ONEM (147 au total).

2.4.3 PAA et plans opérationnels

En 2013, pour la dernière fois, les BC ont mis en œuvre des plans d'action annuels. Les PAA en tant que tels disparaîtront car à partir de 2014, à l'instar des directions de l'Administration centrale, les bureaux du chômage commenceront à établir et à utiliser un plan opérationnel. La méthode des plans opérationnels doit permettre d'intégrer de manière claire les priorités de la politique locale du BC et le lien avec la stratégie globale de l'ONEM et de les communiquer plus clairement aux collaborateurs.

En 2013, les BC ont tous mis en œuvre un plan d'action annuel visant à renforcer les partenariats locaux conformément au deuxième objectif stratégique de l'ONEM. Les BC pouvaient aborder ce PAA de différentes manières en fonction de leur situation. Ils pouvaient choisir d'organiser au moins une réunion par an avec chaque partenaire local (services régionaux, organismes de paiement, CPAS) pour résoudre certains problèmes au niveau local ou encore d'organiser une enquête auprès des partenaires locaux afin de mieux connaître leurs besoins et de mettre au point des actions d'amélioration. Dans le cadre des transferts des compétences à venir, décision a été prise de charger les BC de continuer à travailler sur les partenariats locaux dans les plans opérationnels 2014.

En 2013, les services de support de l'ONEM ont mis en œuvre la stratégie au moyen de plans opérationnels: un inventaire des actions que les directions doivent entreprendre pour mettre en œuvre la stratégie. Le plan est un instrument de suivi dynamique qui est régulièrement ajusté à l'actualité.

2.4.4 Les projets stratégiques

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 fixée pour trois ans. La stratégie pour la période 2012–2014 a été déterminée lors du séminaire stratégique d'automne d'octobre 2011 et mise en œuvre de manière concrète par le biais d'un plan opérationnel à partir de 2012.

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

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

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

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

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

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

2.4.4.1

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'adaptations si la réglementation rendait certaines transitions difficiles. En vue de réaliser cet objectif, plusieurs initiatives d'amélioration ont été mises en œuvre en 2013, dont:

- **BPR ICT FFE:** le FFE se charge d'indemniser les travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises. Pour les clients externes, ce projet pluriannuel entraînera une simplification administrative grâce à l'élargissement des applications e-government;
- **E-LO+:** ce projet doit permettre d'introduire des demandes de crédit-temps et de congés thématiques (congé parental, congé pour soins palliatifs, etc.) par voie électronique via le site portail de la Sécurité sociale. Depuis septembre 2013, une telle introduction est possible pour les demandes de crédit-temps et de congés thématiques dans le secteur privé. La partie interruption de carrière dans le secteur public sera mise au point l'année prochaine;
- **Action Multichannel:** 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. En 2014, un nouveau système de "one click mailing" permettra aux collaborateurs de donner facilement des réponses standard à des FAQ posées par e-mail. Ce système sera couplé à l'utilisation de l'eBox, à savoir une boîte mail sécurisée pour les assurés sociaux;
- **Etude Demande d'allocations électronique:** en 2013, la direction Procédures de travail a étudié la faisabilité d'une demande d'allocations ou de modification introduite par le chômeur de manière entièrement électronique (ADMISS. & Dispenses) sur le site portail Sécurité Sociale et introduite ensuite auprès de l'ONEM par l'organisme de paiement. Il ressort de l'étude qu'une demande d'allocations électronique est possible. Un projet stratégique démarrera en 2014;
- **Etude Modernisation C3:** en 2013, la direction Procédures de travail a établi une description des besoins pour le développement d'une version sécurisée de la carte de contrôle chômage complet sur le site portail de la Sécurité sociale. Ceci est censé conduire à une simplification administrative pour les assurés sociaux, l'organisme de paiement et l'ONEM mais aussi à des contrôles plus efficaces. Le 21 mars 2013, le Comité de gestion de l'ONEM a donné son accord sur les principes de la Modernisation C3. Ce projet pourra être réalisé en 2014 et cette étude se trouve déjà, entre-temps, en phase de projet;
- **Action Simplification des formulaires et des feuilles info:** pour inciter les chômeurs à introduire leur demande d'allocations à temps et correctement, les formulaires et les feuilles info existants sont remaniés et simplifiés.

2.4.3.2

Développer des partenariats

Afin de mener une politique efficace en matière d'emploi, une collaboration cohérente avec les autres organismes compétents est nécessaire. L'ONEM souhaite développer des synergies et des partenariats structurés, certainement dans le cadre des nouveaux transferts des 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.

L'exécution de plans d'action annuels locaux (PAA) dans les 30 bureaux du chômage afin d'optimiser la collaboration locale avec les principaux partenaires (voir point 2.4.3).

Réaliser les transferts des compétences aux Régions de manière constructive: des groupes de travail techniques ont été mis sur pied avec des représentants des services régionaux en vue de préparer les transferts des compétences autour de quatre thèmes: le chômage volontaire et l'activation du comportement de recherche d'emploi (Dispo), les mesures d'activation, les dispenses et les ALE/Titres-services. L'ONEM a transmis aux collègues des services régionaux de l'emploi tous les documents utiles relatifs à ces matières, donné des formations et accueilli des stagiaires.

2.4.3.3

Soutenir le travail régulier et sauvegarder le système

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

- **Projet Datamining:** les données figurant dans différentes applications internes et externes sont croisées et des méthodes statistiques sont appliquées en vue de détecter automatiquement des liens existants. Le Datamining a ensuite été appliqué au contrôle relatif à la situation familiale, aux titres-services et au chômage temporaire.
- **Poursuivre la mise en œuvre des plans opérationnels de la Politique générale de contrôle:** en 2013, les services de contrôle ont travaillé sur cinq plans opérationnels: chômage temporaire, titres-services, fraude domiciliaire, grands événements et 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, les bureaux du chômage mènent des contrôles a priori de manière plus systématique lors du traitement de demandes d'allocations de chômage, en comparant les données et celles, par exemple, du Registre national. En 2013, ces contrôles ont été élargis. Le 18 juillet 2013, le Comité de gestion de l'ONEM a marqué son accord quant au principe selon lequel les organismes de paiement doivent jouer un rôle plus important dans la prévention de la fraude. A partir de 2014, ils collaboreront activement au contrôle de l'adresse, de la nationalité et de la situation familiale des chômeurs.

- **Renforcer le rôle des directions chargées de la réglementation dans la détection préalable et le contrôle ultérieur de fraude:** la direction Réglementation souhaite instaurer un test en matière d'"usage impropre" lors de la rédaction d'une nouvelle législation. Les mécanismes présents dans la réglementation existante et susceptibles de mener à un "usage impropre" ont été inventoriés. Les responsables de la gestion et le Service Central de Contrôle en seront informés.

2.4.3.4

Investir dans le développement des collaborateurs

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

- **Informatiser et intégrer les instruments en matière d'apprentissage et de développement qui existent:** l'objectif du projet e-L&D est de créer une plate-forme informatique pour la gestion intégrée du processus d'apprentissage sous toutes ses formes: organisation et suivi de formations classiques, e-learning, ...
- **Introduire progressivement à l'ONEM différentes formes de télétravail:** après une évaluation positive des projets pilotes 2012, le télétravail a été officialisé pour les bureaux et directions-tests et depuis juillet 2013, l'élargissement progressif aux autres BC et directions a été amorcé. On a également officialisé le télétravail en bureau-satellite. D'ici fin 2014, tous les agents de l'ONEM dont les tâches sont susceptibles d'être effectuées à la maison auront la possibilité de travailler à domicile 1 jour par semaine.
- **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 visant à mettre en place davantage de synergies et une plus grande collaboration entre les institutions sur le plan des 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 et 2013, l'ONEM a mené une enquête afin d'examiner dans quelle mesure les collaborateurs se sentent impliqués dans leur travail et dans quelle mesure celui-ci les motive. Sur la base des résultats, un plan d'action a été élaboré pour faire participer davantage les collaborateurs et leur donner plus de responsabilités.
- **Obtenir le label de qualité "Investors in people" destiné aux employeurs:** le label "Investors in People" est une reconnaissance pour les organisations qui parviennent à associer efficacement les investissements dans le développement des personnes et les objectifs de l'Organisation. A l'été 2012, une mesure de référence a été effectuée qui sert de base pour un plan d'action. En 2013, des actions ont, dans ce cadre, notamment été menées au niveau de l'accompagnement de carrière, du test de l'évaluation 360°, d'intervisions entre collaborateurs qui travaillent dans une même matière, ...





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 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 point 3.5). Celui-ci examine le litige en tenant compte des dispositions réglementaires qui peuvent entraîner une limitation ou une suspension du droit aux allocations.

3.1.2 Chiffres

Nombre de dossiers

En 2013, les services Admissibilité ont reçu 2 419 095 dossiers. Cela représente une augmentation de 2,64 % par rapport à 2012 (2 356 832 dossiers).

Ces 2 419 095 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.

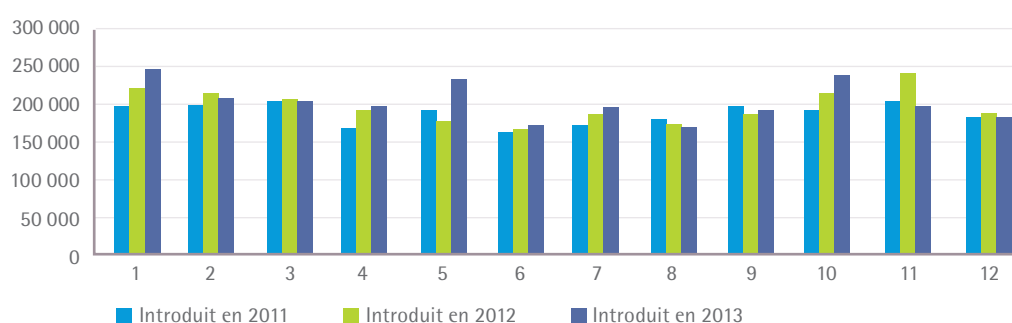
Tableau 3.1.1
Composition en pourcentage par types de dossiers
introduits en 2013

Type	2013
Transferts (d'organisme de paiement, de bureau du chômage)	5,42 %
Chômage avec complément d'entreprise	2,17 %
Déclarations de modifications (composition du ménage, adresse, mode de paiement, ...)	10,24 %
Passé professionnel (incidence sur le montant de l'allocation de certains chômeurs)	13,84 %
Catégories particulières (ports, pêche en mer, travail frontalier, diamant, formation professionnelle, activation, ...)	14,24 %
Chômage complet (première demande après travail ou études, après interruption du chômage, ... et travail à temps partiel)	39,78 %
Chômage temporaire (manque de travail, intempéries, ... vacances jeunes et seniors, accueillant(e)s d'enfants)	14,32 %
Total	100 %

En 2013, les services Admissibilité ont traité 2 480 361 dossiers (y compris une partie de dossiers introduits fin 2012). Cela représente une augmentation de 10,63 % par rapport à 2012 (2 241 936 dossiers).

Le graphique 3.1.1 indique le nombre d'introductions par mois pendant les trois dernières années.

Graphique 3.1.1



Délai de traitement

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

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

Pour fixer le délai de traitement, il était fait usage avant 2013 du délai de traitement moyen global. Depuis 2013, le délai de traitement est calculé par dossier. Pour 2013, 95 % des dossiers ont ainsi été traités dans le délai de 26 jours. Ce délai a été influencé en début d'année par la réforme du régime d'indemnisation des chômeurs (dégressivité). Pour les 6 derniers mois de 2013, le délai était de 17 jours.

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

Renvois de dossiers incomplets

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

Le pourcentage de tels dossiers renvoyés a diminué par rapport à 2012, pour passer de 8,2 % à 7,2 %. Cela signifie qu'en 2013, 178 964 dossiers ont été traités deux fois, contre 183 436 dossiers en 2012.

Malgré la complexité de la réglementation et l'augmentation du nombre de données qui doivent être introduites et vérifiées, le pourcentage de renvois de dossiers de première demande d'allocations a également baissé: 17,12 % de ces dossiers ont dû être renvoyés parce qu'ils étaient incomplets, contre 19,30 % en 2012.

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.

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 2013, les 30 bureaux du chômage ont en moyenne traité tout à fait correctement 95,95 % des dossiers.

Décisions de non-octroi d'allocations

Le tableau 3.1.II indique, pour 2013, 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 donc ici 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 2 419 095 dossiers, des allocations n'ont pas été octroyées dans 77 236 cas (3,19 %).

Tableau 3.1.II
Décisions 2013

	Nombre total de cas
1. Non-admission (travail/études insuffisants)	20 912
2. Non-admission à la suite de l'introduction d'un dossier incomplet ou à l'introduction tardive d'un dossier	11 005
3. Limitation du droit de travailleurs à temps partiel	3 239
4. Non-indemnisation	42 080
Total	77 236

Commentaires par rapport au tableau précité

Groupe 1 (travail/études insuffisants)

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

Groupe 2 (dossier incomplet/introduit tardivement)

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

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

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

Groupe 4 (non-indemnisation – autres motifs)

Appartiennent à ce groupe de décisions:

1. le non-octroi d'allocations parce que le chômeur dispose encore d'un revenu et parce que les conditions de cumul ne sont pas remplies (6 806 cas);
2. le non-octroi d'allocations pendant une période d'interruption de carrière ou de crédit-temps ou, en cas de demande d'allocations après un abandon d'emploi pour éduquer ses enfants ou pour exercer une activité indépendante, pendant une période de carence réglementairement prévue (17 641 cas);
3. le non-octroi d'allocations en raison des conditions d'âge et de l'interdiction de cumul avec une pension (7 607 cas);
4. le non-octroi d'allocations pour indisponibilité pour le marché de l'emploi (6 986 cas).

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

- n'a pas donné suite à une convocation par le service de l'emploi compétent;
 - n'est plus inscrit comme demandeur d'emploi à la suite de la radiation de l'inscription par ce service;
 - pose pour sa remise au travail des conditions qui, compte tenu des critères de l'emploi convenable, ne sont pas justifiées;
5. le non-octroi d'allocations en raison d'un séjour à l'étranger, d'études de plein exercice, d'un emprisonnement ou parce que les conditions en matière de travail à domicile ne sont pas remplies (2 201 cas);
 6. le non-octroi d'allocations à la suite de l'incapacité au travail au sens de la législation relative à l'assurance-maladie invalidité obligatoire (839 cas).

3.1.3

Cas particulier: octroi d'allocations de chômage provisoires

Le travailleur licencié sans que l'employeur ait respecté le délai de préavis normal peut, en attendant de percevoir son indemnité de rupture (ou l'intervention du Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de Fermeture d'Entreprises), demander le bénéfice d'allocations de chômage provisoires. Cela permet d'éviter qu'il 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 2013, le nombre de dossiers avec récupération s'élevait à 12 648 (contre 12 950 en 2012, 12 421 en 2011 et 10 862 en 2010). Le montant à recouvrer s'élevait à 38,969 millions EUR (contre 37,436 millions EUR en 2012, 48,211 millions EUR en 2011 et 32,161 millions EUR en 2010).

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

Fin 2013, les bureaux du chômage avaient 22 101 dossiers de paiement pour lesquels il fallait vérifier s'il y avait lieu de récupérer partiellement ou intégralement les allocations (contre 20 538 fin 2012, 19 302 fin 2011 et 19 653 fin 2010).

3.2

Les activités des services Vérification



3.2.1 Contrôle du paiement des allocations de chômage

3.2.1.1 Généralités

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

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

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

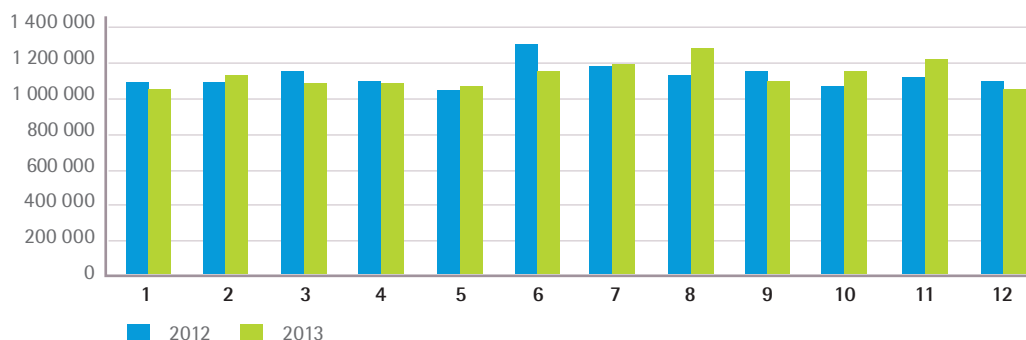
En 2013, les organismes de paiement ont introduit 13 544 459 dossiers de paiement, ce qui représente une diminution de 0,95 % par rapport à 2012 (13 673 693 dossiers de paiement introduits).

3.2.1.2

Dossiers de paiement introduits

Graphique 3.2.1

Aperçu mensuel des dossiers de paiement introduits en 2012 et 2013



3.2.1.3

Décisions et délais au service

Vérification

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

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

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

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

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

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

En 2013, les bureaux du chômage ont vérifié 13 827 160 dossiers de paiement, soit une diminution de 0,64 % par rapport à 2012 (13 914 851). Cela signifie une moyenne mensuelle de 1 152 263 dossiers de paiement.

En 2012, le pourcentage définitif d'éliminations et de rejets était respectivement de 0,10 % (9,3 millions EUR) et 0,21 % (18,7 millions EUR). Les estimations faites pour 2013 indiquent également des chiffres comparables.

En 2013, le vérificateur a proposé un complément dans 469 426 cas, avec un montant total de 37 374 518,06 EUR.

En 2013, les organismes de paiement ont introduit 449 460 dossiers de paiement en réponse aux compléments proposés par le service Vérification. Cela concerne 3,32 % de tous les dossiers de paiement introduits.

Fin décembre 2013, 100 % des décisions que les services Vérification devaient notifier aux organismes de paiement à ce moment-là, avaient effectivement été traitées (c.-à-d. les dossiers de paiement jusqu'au mois de juillet 2013 inclus). En outre, 88,6 % des dossiers de paiement du mois d'août et 24,9 % des dossiers de paiement du mois de septembre avaient déjà été vérifiés.

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

3.2.2 Contrôle du paiement des autres allocations

3.2.2.1 Généralités

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

3.2.2.2 Sécurité d'existence - ouvriers de la construction

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

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

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

Dépenses (en millions EUR)	
2009	32,46 ¹
2010	38,87 ¹
2011	26,79 ¹
2012	29,50 ²
2013	39,07²

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 fluctua- tions du taux de change octroyées aux travailleurs frontaliers occupés en France

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

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

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

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

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

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

Dépenses (en millions EUR)	
2009	0,93 ¹
2010	0,81 ¹
2011	0,72 ¹
2012	0,64 ²
2013	0,60²

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'ont donc plus droit à l'indemnité compensatoire. Seules certaines catégories de travailleurs et de personnes inaptes au travail, qui restent assujetties à l'impôt en Belgique, conservent leur droit à l'indemnité.

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

Dépenses (en millions EUR)	
2009	0,06 ¹
2010	0,06 ¹
2011	0,05 ¹
2012	0,05 ²
2013	0,04²

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 2010, 2011, 2012 et 2013.

Tableau 3.3.I

	Demandes de dispense reçues	Demandes de dispense traitées ¹
2010	148 591	149 092
2011	143 321	142 785
2012	151 001	149 346
2013	137 448	141 905

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
2010	7 jours
2011	7 jours
2012	7 jours
2013	7 jours

¹ Jours calendrier.

3.4

Les activités des services de Sauvegarde du système



3.4.1 La politique de contrôle de l'ONEM

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

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

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

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

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

La réalisation de la vision et de la mission

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

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

Les objectifs fixés sont concrétisés dans les plans opérationnels.

Le pilotage central implique notamment:

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

En 2013 également, la politique de contrôle de l'ONEM a été concrétisée par le Groupe de pilotage Contrôle par l'établissement de plans opérationnels.

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

3.4.2

La collaboration avec d'autres instances

3.4.2.1

Le Collège pour la lutte contre la fraude et le SIRS

Les priorités gouvernementales sont définies dans le 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 est le lien de collaboration entre les services de contrôle de l'ONEM et de l'ONSS, l'Inspection Sociale (IS) et le Contrôle des Lois Sociales (CLS).

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

En 2013, l'ONEM a participé à 1 155 actions qui ont été coordonnées à partir des cellules d'arrondissement.

3.4.2.2

La collaboration avec les instances judiciaires et la police

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

D'une part, les contrôleurs de l'ONEM transmettent de leur propre initiative des procès-verbaux électroniques (ePV) aux instances judiciaires en vue de poursuites pénales lorsqu'ils constatent une infraction.

En 2013, les inspecteurs et contrôleurs sociaux ont dressé 2 618 ePV, contre 2 831 en 2012.

Cette diminution est notamment attribuable à l'augmentation du nombre d'enquêtes qui ont été traitées et sanctionnées de manière administrative.

En 2013 également, l'ONEM a collaboré activement avec les autres services d'inspection sociale en vue de poursuivre le développement de l'application ePV, et ce, entre autres au sein du groupe de pilotage ePV, du groupe d'utilisateurs et du groupe de rédaction de la Newsletter ePV.

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

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

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

De juin à décembre 2013, les bureaux du chômage ont reçu 2 243 apostilles de l'Auditeur du travail.

Avant septembre 2013, la procédure dans le cadre de la fraude au domicile était la suivante: les services d'inspection de l'ONEM collaboraient étroitement avec les administrations communales dans le cadre de la lutte contre la fraude au domicile. La collaboration se déroulait au moyen d'un formulaire standard (C25.8) par lequel la coopération des communes était demandée au sujet de la résidence principale effective et de la composition de ménage d'un chômeur, lorsqu'il existait une présomption qu'une information inexacte avait été communiquée à ce sujet. Les communes étaient ensuite priées de donner suite dans les plus brefs délais à la demande de l'ONEM et de délivrer une copie du rapport de police relatif à l'enquête domiciliaire.

Cette procédure a été modifiée par la circulaire du 2 septembre 2013 dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale à la suite de domiciliations fictives (circulaire COL 13/17 de la Ministre de la Justice, de la Ministre de l'Intérieur et du Secrétaire d'Etat pour la Lutte contre la fraude sociale et fiscale).

La circulaire est assortie d'un vade-mecum fournissant à toutes les parties actives sur le terrain les instruments nécessaires pour lutter efficacement contre la fraude domiciliaire.

A présent, l'Auditeur du travail joue un rôle central dans la lutte contre la fraude sociale. Le rôle des autres institutions est également clairement défini dans la circulaire.

Pour l'ONEM, la nouvelle méthode implique dorénavant d'envoyer le C25.8 aux services de police (à l'attention du fonctionnaire de référence). Cette procédure a été appliquée à partir du mois de septembre.

En 2013, l'ONEM a transmis 1 425 formulaires C25.8, soit aux administrations communales (avant septembre 2013), soit au service de police local compétent (à partir du 1^{er} septembre 2013).

3.4.2.3

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

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

En 2013, le Service Central de Contrôle a répondu à 58 questions de ce type (contre 65 en 2012).

3.4.3

Observatoire de la fraude

Les collaborateurs des services de contrôle des bureaux du chômage et du Service Central de Contrôle (SCC) décèlent continuellement de nouveaux mécanismes ou de nouvelles formes de fraude. C'est la raison pour laquelle le SCC fait fonction d'Observatoire de la fraude. Le SCC centralise toutes les informations relatives à la fraude en matière d'allocations de chômage, d'allocations d'interruption et de titres-services qui concerne tous les bureaux du chômage (ou plusieurs) et également souvent les autres institutions de sécurité sociale. La tâche du SCC consiste ensuite à analyser la fraude et à développer des mécanismes de contrôle efficaces. Cela se fait par enquête des services internes de contrôle, par sondages et par datamatching et datamining. En 2013, des dossiers à examiner de manière approfondie ont été détectés pour chaque plan opérationnel au moyen des banques de données. Ces dossiers ont été examinés ou préparés par le SCC lui-même en vue d'être traités ultérieurement au niveau des bureaux du chômage. Certains dossiers ont été envoyés directement aux bureaux du chômage en vue d'une enquête et d'un traitement.

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

3.4.4

Contrôle par l'utilisation de banques de données

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

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

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

En 2013, le croisement de différentes banques de données a continué d'être fréquemment utilisé. De plus, le nombre de banques de données disponibles a encore été élargi (BCEwi du SPF Economie avec des données sur les entreprises, TAXI-AS du SPF Finances avec certaines données sur les revenus des chômeurs indemnisés).

Depuis août 2013, l'ONEM effectue également un contrôle préventif systématique de la résidence effective du chômeur. Par le biais du croisement avec le registre national, il est automatiquement contrôlé si le chômeur n'a pas été radié du registre de la population ou s'il est éventuellement connu avec une adresse à l'étranger. Depuis septembre 2013, le contrôle de la composition de ménage a été élargi par le biais des liens existants avec le registre des indépendants et, depuis décembre 2013, avec la DMFA. Lorsqu'un membre du ménage d'un chômeur est détecté dans ces banques de données, une enquête est automatiquement ouverte sur le dossier du chômeur lui-même et on examine si le revenu ou la pension du membre du ménage n'influe pas sur l'allocation du chômeur.

Au 31 décembre 2013, l'ONEM (et les organismes de paiement) effectuaient 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 (A950);
2. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors de l'octroi du droit aux allocations de chômage: détection du cumul d'allocations de chômage avec une activité indépendante (L302);
3. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors de l'octroi du droit aux allocations de chômage: détection du cumul avec une pension (Cadastre des pensions);
4. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors de l'octroi du droit aux allocations de chômage: abus en matière de nationalité, d'adresse, de composition de ménage ou autre dossier à l'ONEM (registre national);
5. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors de l'octroi du droit aux allocations de chômage: contrôle de l'occupation des membres du ménage des chômeurs (RGTI et DMFA);
6. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors du paiement d'allocations d'interruption: détection du cumul d'allocations de chômage avec une activité indépendante (L302);
7. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors du paiement d'allocations d'interruption: détection du cumul avec une pension (Cadastre des pensions);
8. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors du paiement d'allocations d'interruption: contrôle de l'existence d'un lien contractuel entre le travailleur et l'employeur indiqué (A950);
9. Contrôle préventif effectué par l'ONEM lors du paiement d'allocations d'interruption: détection d'une occupation chez un autre employeur (A950).

Les contrôles a priori (ou préventifs) 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.

Contrôles a posteriori (après paiement):

1. Détection du cumul d'allocations de chômage avec un travail salarié (A950);
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 d'une adresse à l'étranger ou d'une radiation d'office (registre national);
5. Détection du cumul d'une interruption de carrière avec une activité indépendante (A301);
6. Détection de la fin d'une occupation auprès de l'employeur pendant une interruption de carrière (A850);
7. Détection du début d'une occupation auprès d'un nouvel employeur pendant une interruption de carrière (A850);
8. Détection du cumul d'une interruption de carrière avec une pension (Cadastre des pensions);
9. Détection de la fin du contrat de travail en raison d'une faillite pendant une interruption de carrière (listing FFE);
10. Détection de la fin du contrat de travail pendant une interruption de carrière en raison d'une fusion / d'une reprise / d'un changement d'employeur (A950).

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

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

Vous trouverez les résultats des contrôles a posteriori dans le tableau 3.4.I.

Tableau 3.4.I
Nombre d'enquêtes de cumul effectuées

	Cumul salarié	Cumul indépendant	Cumul maladie	Total
2012	20 451	11 813	9 455	41 719
2013	12 155	9 444	22 661	44 260

Tableau 3.4.II
Résultats des enquêtes de cumul effectuées:
nombre d'infractions constatées

	Infractions cumul salarié	Infractions cumul indépendant	Infractions cumul maladie	Total
2012	5 903	4 182	3 526	13 611
2013	3 353	2 894	8 706	14 953

Tableau 3.4.III
Résultats des enquêtes de cumul effectuées:
montants à récupérer

	Montant à récupérer cumul salarié	Montant à récupérer cumul indépendant	Montant à récupérer cumul maladie	Total
2012	2 629 588,93 EUR	12 638 082,02 EUR	4 061 569,23 EUR	19 329 240,18 EUR
2013	1 519 779,60 EUR	7 672 428,74 EUR	4 323 435,75 EUR	13 515 644,09 EUR

Contrôle des demandes d'allocations à la suite d'une déclaration fictive d'occupation

Lorsque l'ONSS constate une 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. Les droits éventuellement déjà octroyés sont retirés et les allocations de chômage payées indûment sont récupérées.

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, ...).

L'ONEM se sert également d'une application informatique spécifique pour éviter au maximum l'octroi d'allocations sur la base de documents inexacts.

Dès qu'une personne ou une société est liée à une entreprise ayant fait l'objet d'une décision de non-assujettissement par l'ONSS, les informations y afférentes sont stockées dans une banque de données.

Dès l'instant où le bureau du chômage reçoit une demande d'allocations par laquelle une telle entreprise ou un tel individu est concerné, l'application informatique donne un "clignotant" au service Admissibilité du bureau du chômage compétent.

Le traitement de ces dossiers est ensuite 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 2013, le Service Central de Contrôle a clôturé l'enquête pour 108 dossiers d'entreprise (y compris des dossiers détectés avant 2013).

61 de ces dossiers n'étaient pas conformes (c.-à-d. avec des preuves suffisantes qu'il s'agit d'entreprises et/ou d'occupations fictives). Dans ce cadre, 1 950 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. 313 d'entre eux n'étaient pas conformes. Ceux-ci ont été envoyés aux bureaux du chômage pour décision.

Les décisions prises équivalent à 3 531 semaines d'exclusion et à un montant de 1 148 007,38 EUR à récupérer.

3.4.5

Contrôle par le biais d'une meilleure analyse des données

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

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

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

En 2013, l'ONEM a notamment amélioré les croisements (matchings) dans le cadre des sélections en matière de contrôle:

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

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

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

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

Quels sont les objectifs visés?

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

Ces techniques de "matching" et "mining" sont complémentaires. En matière de titres-services, elles ont contribué en 2013 à la mise à jour (découverte) de nouvelles techniques de fraude ainsi qu'à leur démantèlement, à la réalisation d'enquêtes plus ciblées et moins lourdes en termes de temps et de moyens et également à la récupération rapide et effective des sommes indûment payées (voir tableau 3.4.XI).

En matière de chômage temporaire, un grand nombre d'irrégularités liées au caractère structurel du chômage ont été constatées. Le taux de non-conformité pour ce type d'enquête est passé de 28,92 % à 37,39 %. L'analyse des données relatives au marché du travail à temps partiel a permis de mieux sélectionner les irrégularités liées à la déclaration d'un nombre insuffisant d'heures effectivement prestées. Des analyses et enquêtes sectorielles (application correcte de la réglementation du travail à temps partiel) sont actuellement en cours.

3.4.6

Contrôle via l'intervention d'un contrôleur ou d'un inspecteur social

En 2013, 40 722 dossiers traités par l'ONEM ont effectivement requis l'intervention d'un contrôleur social (contre 44 194 en 2012).

Les contrôles effectués ont eu lieu sous différentes facettes:

Exécution des plans opérationnels

- contrôle du chômage temporaire (premières demandes, chômage temporaire structurel et secteurs sensibles à la fraude) (voir aussi infra, point 3.4.7.1)

Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 8 282 dossiers. 6 457 de ces dossiers ont été clôturés conformes et une ou plusieurs infractions ont été constatées dans 1 785 dossiers employeurs;

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

En 2013, les contrôleurs sociaux ont traité 936 dossiers. 447 d'entre eux ont été clôturés conformes et une ou plusieurs infractions ont été constatées dans 489 dossiers employeurs;

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

Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 3 422 dossiers. Ils ont clôturé 1 817 dossiers comme étant conformes et une infraction a été constatée pour 1 605 chômeurs;

- contrôles de grands événements (voir infra, point 3.4.7.4).

Contrôle conformément aux missions de base de l'ONEM

- déblocage de dossiers chômage

Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 7 975 dossiers. Leurs constatations ont ensuite été transmises aux services compétents (Admissibilité et/ou Litiges) pour poursuivre le traitement du dossier;

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

Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 6 216 dossiers. 4 386 d'entre eux ont été clôturés sans constatation d'une infraction et 1 830 dossiers ont été déclarés non conformes;

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

Les contrôleurs sociaux sont intervenus dans 3 688 dossiers. 1 803 de ces dossiers ont été clôturés conformes et une infraction a été constatée dans 1 885 d'entre eux;

- contrôles des situations de travail

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

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

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

Tableau 3.4.IV
Répartition des actions d'après le secteur d'activité

Secteurs	Employeurs contrôlés
Construction	1 135
Horeca	973
Commerce de détail et marchés	636
Horticulture	98
Autres	1 254
Total	4 096

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

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

3.4.7 Résultats des plans opérationnels

3.4.7.1

Contrôle du chômage temporaire

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

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

- première demande de chômage temporaire: en 2013, 1 520 dossiers employeurs de ce type ont été examinés. Une anomalie a été constatée dans 227 dossiers (14,93 %). En outre, 1 050 travailleurs ont été contrôlés. Pour 259 d'entre eux, une infraction a été constatée (24,67 %);
- chômage temporaire structurel: les contrôleurs de l'ONEM ont effectué 1 336 de ces enquêtes. Une infraction a été constatée 526 fois (39,37 %). Lors de ces enquêtes, 1 403 travailleurs ont été contrôlés. Parmi eux, 330 étaient en infraction (23,52 %);
- chômage temporaire dans des secteurs spécifiques, sensibles à la fraude. Il s'agit ici notamment des secteurs suivants: construction, entreprises titres-services agréées, horeca, viande, nettoyage, entreprises de taxis et sociétés de déménagement. Sur un total de 4 937 contrôles, nous notons 989 infractions (20,00 %). Pour ce type d'enquête, 927 des 5 593 travailleurs contrôlés étaient en infraction (16,57 %);
- chômage temporaire pour employés: en 2013, les contrôleurs de l'ONEM ont aussi effectué 489 enquêtes dans le cadre du chômage temporaire pour employés. Lors de ces contrôles, 43 infractions ont été constatées (8,79 %). Dans ce cadre, 895 travailleurs ont été contrôlés au total. Pour 76 d'entre eux, une infraction a été constatée (8,49 %).

Comparaison des résultats 2012 - 2013

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

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	CT employés	Total
2012	2 458	1 051	6 284	/	9 793
2013	1 520	1 336	4 937	489	8 282

Tableau 3.4.VI
Infractions chômage temporaire constatées pour des employeurs

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	CT employés	Total
2012	358	304	827	/	1 489
2013	227	526	989	43	1 785

Tableau 3.4.VII
Enquêtes chômage temporaire effectuées auprès de travailleurs

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	CT employés	Total
2013	1 050	1 403	5 593	895	8 941

Tableau 3.4.VIII
Infractions chômage temporaire constatées pour des travailleurs

	Premières demandes	Chômage structurel	Secteurs sensibles à la fraude	CT employés	Total
2013	259	330	927	76	1 592

En 2013, le "nombre d'enquêtes employeurs" a légèrement baissé. Grâce à une sélection plus efficace et plus ciblée des dossiers à examiner, beaucoup plus d'infractions ont néanmoins été constatées par rapport à 2012 (1 785 en 2013 contre 1 489 en 2012). En outre, lors des enquêtes chômage temporaire en 2013, l'accent a également été mis davantage sur le contrôle des travailleurs concernés.

En 2013, comme les années précédentes, l'ONEM a également organisé une action nationale de contrôle coordonnée dans le secteur de la construction en vue de prendre des décisions administratives homogènes dans l'ensemble du pays et d'exercer un effet dissuasif. Les entreprises de construction 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 2012, il était préalablement examiné si un nouveau contrôle en 2013 n'était pas utile. Les enquêtes sur chantier ont été effectuées par les contrôleurs sociaux de presque tous les bureaux du chômage.

Ces enquêtes sur chantier ont donné les résultats suivants:

Tableau 3.4.IX
Résultats action nationale construction 2013

Nombre de chantiers contrôlés	54
Nombre d'employeurs contrôlés	31
Nombre d'employeurs en infraction	19
Nombre de travailleurs contrôlés	264
Nombre de travailleurs contrôlés en infraction	23

A la demande du SIRS, des contrôles supplémentaires dans le secteur de la construction ont été effectués dans chaque province en juillet, août et septembre 2013. Les quatre services d'inspection sociale (Inspection sociale, Contrôle des lois sociales, ONSS et ONEM) se sont rendus ensemble et simultanément sur certains chantiers de construction. Il s'agissait de 238 chantiers toutes provinces confondues. L'ONEM était chargé de la coordination des actions de contrôle dans les provinces de Flandre Occidentale, Flandre Orientale et Liège, ce qui représente 54 chantiers.

3.4.7.2 Contrôle des entreprises titres-services

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

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.

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

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

Si des infractions sont constatées, il est alors procédé à une retenue de 5 EUR par titre-service concerné. En cas d'infractions graves, la retenue peut être totale (quote-part utilisateurs et intervention fédérale).

En 2013, 168 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle administratif et sur le terrain dans le cadre d'une première introduction de titres-services. 66 entreprises ont été déclarées non-conformes.

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

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

Les contrôles approfondis ont été perfectionnés en 2013, notamment en utilisant le datamatching lors duquel les informations de la base de données de la société émettrice ont été croisées avec les banques de données de l'ONEM et de l'ONSS (voir ci-dessous).

L'année dernière, 459 entreprises ont été soumises à un contrôle approfondi; 180 d'entre elles travaillaient en totale conformité avec la réglementation. Une ou plusieurs infractions ont été constatées dans 279 entreprises.

En 2013, un nouveau type d'enquête a également été introduit: l'enquête dite "ad hoc". Cette enquête se concentre sur un aspect spécifique de la réglementation (titres-services), par exemple le respect de la règle d'engagement des 60 % ou la différence entre le nombre d'heures déclarées à la DMFA (déclaration trimestrielle auprès de l'ONSS) et le nombre de titres-services introduits. Ces enquêtes ont principalement pour but de pouvoir intervenir à court terme (1 mois) lors de la constatation de certaines infractions. Ce n'est en effet pas toujours possible, dans le cadre des contrôles dits approfondis, car ceux-ci requièrent généralement un délai d'enquête plus long en raison de la complexité de celle-ci.

En 2013, 936 enquêtes ont été effectuées au total auprès d'entreprises titres-services. Sur l'ensemble des entreprises contrôlées, 489 ne travaillaient pas conformément à la réglementation. Le nombre d'enquêtes de contrôle effectuées a connu en 2013 une augmentation de ± 40 % par rapport à 2012. Ceci s'explique entre autres par l'introduction des "enquêtes ad hoc".

Pour 136 entreprises, on a procédé à la récupération des titres-services payés indûment (contre 101 en 2012). Au total, des récupérations ont été notifiées pour un montant de 21 941 440,84 EUR (intervention fédérale + quote-part utilisateur).

Le montant des récupérations a pratiquement triplé par rapport à 2012 (6 897 731,33 EUR - montant actualisé).

Cela s'explique par le fait que l'ONEM a continué à investir en 2013, comme déjà en 2012, dans l'affinement de ses sélections des entreprises à contrôler. Ainsi, les contrôles effectués donnent de meilleurs résultats. En 2013, non seulement davantage d'entreprises ont été confrontées à une récupération mais, contrairement à 2012, certaines entreprises se sont vues réclamer plusieurs fois le montant de la récupération moyenne.

Tableau 3.4.X
Enquêtes effectuées et infractions constatées pour
les titres-services – enquêtes

	Enquête première introduction			Enquête approfondie			Enquête ad hoc			Total		
	Conforme	Non-conforme	Total	Conforme	Non-conforme	Total	Conforme	Non-conforme	Total	Conforme	Non-conforme	Total
2012	189	81	270	222	176	398	/	/	/	411	257	668
2013	102	66	168	180	279	459	165	144	309	447	489	936

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

	Montants à récupérer
2012	6 897 731,33 EUR
2013	21 941 440,84 EUR

En 2013, 339 entreprises ont également fait l'objet d'un retrait de leur agrément comme entreprise titres-services (voir également point 3.10.1.2.1).

Collaboration avec les services d'inspection régionaux

Une part considérable des entreprises titres-services occupe des travailleurs étrangers qui doivent être en possession d'un permis de travail délivré par les Régions. En 2013, l'ONEM a poursuivi sa collaboration avec les services d'inspection régionaux, tant avec ceux de la Région flamande qu'avec ceux de la Région wallonne et qu'avec ceux de la Région de Bruxelles-Capitale. Les entreprises titres-services à contrôler sont sélectionnées avec les services d'inspection régionaux et les enquêtes sont effectuées conjointement avec ces services. Le contrôle porte plus particulièrement sur le respect par ces entreprises titres-services 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.

3.4.7.3 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.

Les contrôles sont en grande partie traités par les collaborateurs administratifs. Le contrôleur social intervient uniquement si les compétences spécifiques d'un contrôleur sont requises ou s'il y a de sérieuses indications de fraude.

En 2013, l'ONEM a sensiblement augmenté le nombre de contrôles par rapport à 2012. L'augmentation du nombre d'enquêtes, du nombre

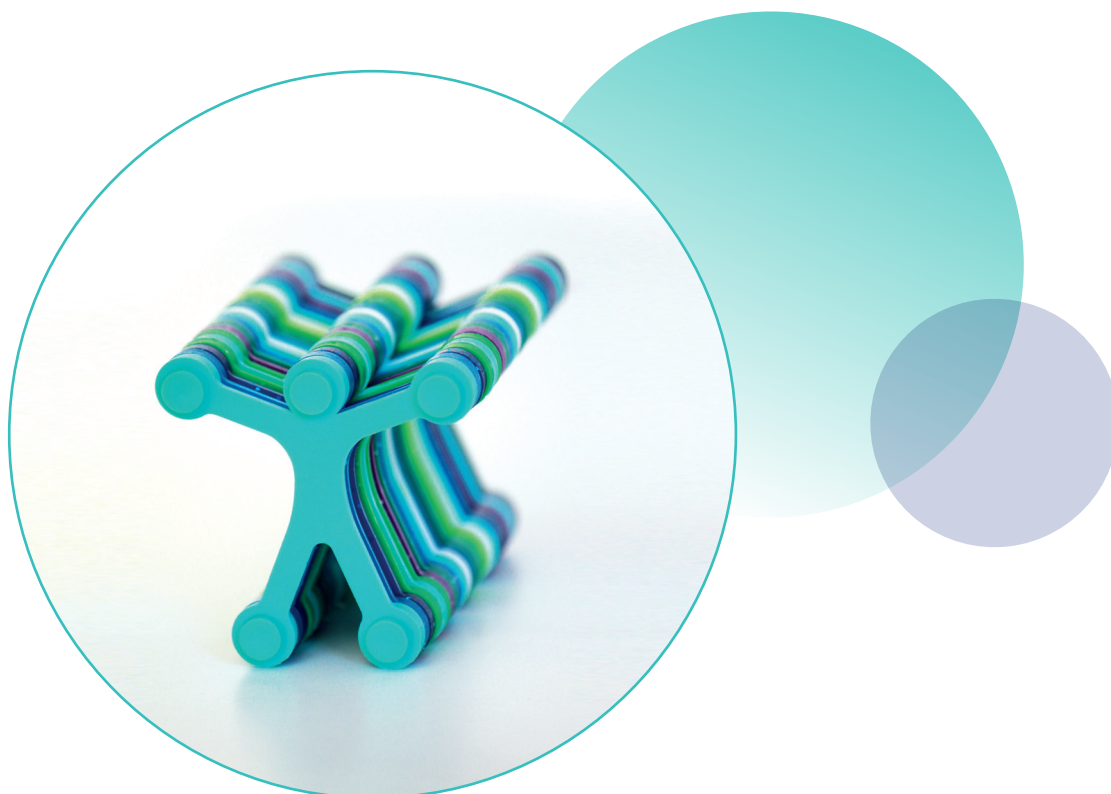
d'infractions et des montants à récupérer découle d'un croisement encore plus poussé de données provenant des différentes banques de données, en particulier celles du registre national. Grâce à la technique du datamining, la sélection des dossiers à examiner s'est encore améliorée en 2013.

Grâce à ces mesures, les contrôles des adresses de domicile et des compositions de ménage sont de plus en plus ciblés.

Tableau 3.4.XII
Contrôles de la situation familiale

	Enquêtes situation familiale			Montants à récupérer
	Conforme	Non-conforme	Total	
2012	18 603	4 422 ¹	23 025	24 190 888,55 EUR
2013	23 995	8 379	32 374	33 010 972,35 EUR

¹ chiffre actualisé.



3.4.7.4

Contrôle de grands événements

En 2013, comme en 2012, l'ONEM a aussi contrôlé les activités économiques qui se déroulent lors de certaines manifestations sportives ou culturelles. Un grand nombre de happenings, festivals et manifestations sportives qui étaient au départ de petits événements locaux se sont développés pour devenir des événements à caractère économique et commercial important. Beaucoup d'ASBL et de nombreux bénévoles sont actifs dans les diverses branches d'activité de ces événements, telles la construction et le démontage de podiums et de stands, la surveillance, la distribution de boissons, les stands de vente, les parkings, ...

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

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

En 2013, chaque bureau du chômage a contrôlé au moins un et au maximum trois grands événements dans le cadre de ce plan opérationnel. Il s'agissait de grands événements tels que des grandes manifestations sportives, des événements musicaux, des marchés de Noël, ... Chaque bureau du chômage a également effectué au moins un contrôle non annoncé d'un grand événement qui avait été contrôlé en 2012. L'objectif de ce nouveau contrôle consistait surtout à vérifier si les accords pris avec l'organisateur en 2012 étaient toujours respectés.

Sur un total de 69 contrôles, 3 491 travailleurs ont été contrôlés (3 834 en 2012). 249 d'entre eux (340 en 2012) ou 7,13 % (8,87 % en 2012) étaient en infraction avec la réglementation chômage. Des 2 157 bénévoles contrôlés (2 996 en 2012), 23, soit 2,64 %, étaient des chômeurs bénévoles en infraction (23 en 2012). Pour 857 employeurs (797 en 2012) soumis au contrôle, 157 (138 en 2012), soit 18,32 % (17,31 % en 2012), infractions ont été constatées.

3.4.7.5

La fraude transfrontalière

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

Le plan opérationnel Fraude transfrontalière vise à détecter et à lutter au niveau international contre les différents types de fraude qui, actuellement, sont gérés au niveau central.

En 2013, le Service Central de Contrôle a, en collaboration avec les différents services de contrôle des BC, entrepris les actions concrètes suivantes:

- contrôle du domicile effectif de non belges en plus de la sélection mensuelle normale de dossiers C66bis dans lesquels les chômeurs sont invités à se présenter à leur administration communale ou au bureau du chômage. En 2013, 13 174 chômeurs ont été sélectionnés par le biais de la procédure normale C66bis. En outre, 2 211 chômeurs ont été sélectionnés par les bureaux du chômage (1 186) et par le Service Central de Contrôle (1 025) en vue d'un contrôle de leur résidence effective;
- contrôle de la résidence effective de chômeurs radiés d'office du registre national (exclusivement contrôle a priori via le registre national) en raison d'un déménagement à l'étranger. En 2013, les bureaux du chômage ont effectué 363 contrôles supplémentaires lors desquels une infraction a été effectivement constatée pour 65 chômeurs. Les chômeurs pour lesquels une infraction en matière de résidence effective a été constatée ont été convoqués aux bureaux du chômage pour y être entendus. Pour chaque infraction commise, l'intéressé se voit notifier une récupération des allocations de chômage indûment perçues. En outre, une sanction administrative est en principe toujours appliquée (suspension temporaire ou définitive du droit aux allocations de chômage). En cas d'intention frauduleuse, un procès-verbal est rédigé puis transmis à l'Auditeur du travail en vue de poursuites pénales;
- le Service Central de Contrôle a demandé au Comité Sectoriel de la Sécurité Sociale et de la Santé – section "Sécurité Sociale" – une autorisation pour un échange (électronique) systématique de données avec l'UWV (Pays-Bas) et Pôle Emploi (France). Le Comité sectoriel a accordé l'autorisation le 7 mai 2013 pour l'échange de données avec l'UWV et le 7 juillet 2013 pour l'échange de données avec Pôle Emploi. Le Service Central de Contrôle a échangé avec l'UWV et le Pôle Emploi des données en matière de droit aux allocations de chômage;
- le Service Central de Contrôle et les services de contrôle des bureaux du chômage analysent en particulier les dossiers chômage de travailleurs étrangers qui sont admis à l'assurance-chômage belge, parfois après une très courte période d'occupation en Belgique ou également parfois après une occupation auprès d'un seul et même employeur en Belgique ou à l'étranger;
- les services de Contrôle des bureaux du chômage vérifient l'exactitude des documents relatifs à une occupation étrangère et contrôlent les prestations de travail effectives en Belgique des travailleurs précités.

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 2013, les services Admissibilité et Litiges ont pris au total 195 197 décisions qui étaient négatives pour le chômeur.

19 909 décisions ont été prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi. En outre, 13 660 chômeurs ont été suspendus en application de l'article 70 parce qu'ils ne s'étaient pas présentés à l'entretien qui était prévu dans ce cadre. Ces décisions ne sont pas commentées plus avant dans le présent point mais le sont dans le Volume 2.

La majeure partie des 161 628 autres décisions (77 236 décisions) concerne des refus du droit aux allocations à l'occasion d'une demande d'allocations. Ces 77 236 décisions ont déjà été expliquées au point 3.1.2.

Les 84 392 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 84 392 décisions sont expliquées ci-après:

- 84 336 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");
- 56 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 2012 et 2013 et le tableau 3.5.III indique les différences entre 2012 et 2013.

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

Tableau 3.5.I
Décisions 2012

	Nombre d'avertissements	Nombre de décisions à durée déterminée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines, y compris les semaines de sursis	Nombre de décisions à durée indéterminée	Nombre total de cas
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	6 805	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.II
Décisions 2013

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

Tableau 3.5.III
Tableau comparatif - Différence 2013-2012

	Nombre d'avertissements	Nombre de décisions à durée déterminée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines, y compris les semaines de sursis	Nombre de décisions à durée indéterminée	Nombre total de cas
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	585	1 513	14 158	0	- 6 664	0	305	2 403
Sanctions administratives	5 041	3 281	16 665	0	- 237	0	- 2	8 320
Chômage de longue durée							- 40	- 40
Total	5 626	4 794	30 823	- 1	- 6 901	- 1	263	10 683

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 motif légitime, le licenciement pour un motif équitable eu égard à l'attitude fautive du travailleur ou le fait de ne pas se présenter, sans justification suffisante, auprès du service compétent de l'emploi et/ou de la formation

professionnelle, lorsque ce service y avait invité le chômeur.

Dans le cadre du "Pacte de solidarité entre les générations", qui a pour objectif de promouvoir la remise au travail de travailleurs licenciés âgés de 45 ans ou plus, l'arrêté royal du 9 mars 2006 a ajouté des nouvelles situations de chômage volontaire, à savoir refuser (ou ne pas collaborer à) l'outplacement, ne pas demander l'outplacement, ne pas s'inscrire dans

une cellule pour l'emploi "obligatoire", refuser un emploi dans une cellule pour l'emploi et refuser une formation dans une cellule pour l'emploi "obligatoire". Un régime spécifique de récidive est prévu pour les chômeurs avec complément d'entreprise. Les chômeurs avec complément d'entreprise qui doivent être disponibles pour le marché de l'emploi peuvent être exclus pour une durée indéterminée en cas de récidive de refus d'emploi.

Le nombre total de décisions prises dans le cadre du groupe A (point 3.5.1) a augmenté de 5 % en 2013, pour passer de 48 884 en 2012 à 51 287 en 2013.

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

	2012	2013	Différence 2013 - 2012
Licenciement en raison d'une attitude fautive	4 306	4 719	413
Abandon d'un emploi convenable	11 607	11 984	377
Refus d'un emploi convenable	1 362	1 217	- 145
Licenciement, arrêt ou refus d'une formation professionnelle	1 189	1 201	12
Non-présentation chez un employeur	6 895	7 308	413
Non-présentation au service de l'emploi	19 952	20 799	847
Non-présentation à l'ONEM	2 344	2 380	36
Refus, arrêt ou échec d'un parcours d'insertion	1 135	1 582	447
Situations de chômage volontaire "Pacte de solidarité entre les générations"	94	97	3
Nombre total de cas	48 884	51 287	2 403

Le tableau 3.5.V donne la répartition de ces décisions par Région pour 2013.

Tableau 3.5.V
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté - 2013

2013	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-Capitale	Pays
Licenciement en raison d'une attitude fautive	2 913	1 395	411	4 719
Abandon d'un emploi convenable	7 026	3 527	1 431	11 984
Refus d'un emploi convenable	431	768	18	1 217
Licenciement, arrêt ou refus d'une formation professionnelle	740	394	67	1 201
Non-présentation chez un employeur	117	7 187	4	7 308
Non-présentation au service de l'emploi	10 876	6 663	3 260	20 799
Non-présentation à l'ONEM	737	1 118	525	2 380
Refus, arrêt ou échec d'un parcours d'insertion	1 521	56	5	1 582
Situations de chômage volontaire "Pacte de solidarité entre les générations"	70	13	14	97
Nombre total de cas	24 431	21 121	5 735	51 287

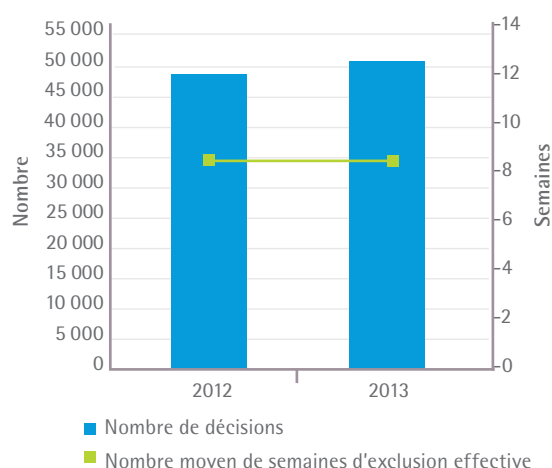
Le nombre moyen de semaines d'exclusion (groupe A – point 3.5.1) reste identique en 2012 et 2013, soit 9 semaines.

Tableau 3.5.VI

	Nombre total de décisions		Nombre moyen de semaines d'exclusion effective	
	2012	2013	2012	2013
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	48 884	51 287	9	9

Graphique 3.5.I

Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté



Sanctions administratives

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

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

En 2013, nous constatons une hausse de 34 % du nombre total de sanctions administratives (groupe B, point 3.5.1) de 24 729 en 2012 à 33 049 en 2013. Cette hausse est attribuable au croisement accru

des données de l'ONEM avec celles d'autres banques de données.

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

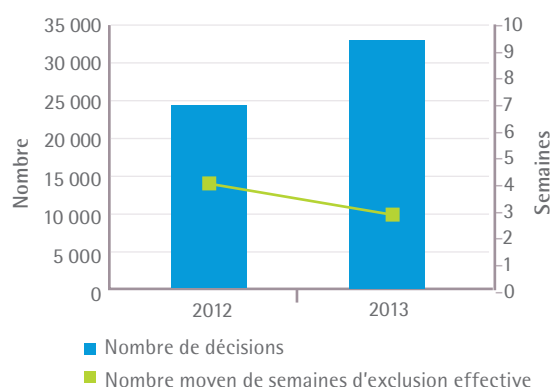
Le nombre moyen de semaines d'exclusion (groupe B – point 3.5.1) a baissé de 4 semaines en 2012 à 3 semaines en 2013.

Tableau 3.5.VII

	Nombre total de décisions		Nombre moyen de semaines d'exclusion effective	
	2012	2013	2012	2013
Sanctions administratives	24 729	33 049	4	3

Graphique 3.5.II

Sanctions administratives



Chômage de longue durée

Tableau 3.5.VIII

Chômage de longue durée 2012-2013 et différence

	2012	2013	Différence 2013 - 2012
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	96	56	- 40

En 2013, le directeur a confirmé la suspension pour chômage de longue durée de 56 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

	%	2012	%	2013	Différence 2013 - 2012
Flandre	45,3	22 162	47,6	24 431	2 269
Wallonie	42,3	20 655	41,2	21 121	466
Bruxelles	12,4	6 067	11,2	5 735	- 332
Total	100	48 884	100	51 287	2 403

Tableau 3.5.X

Sanctions
administratives

	%	2012	%	2013	Différence 2013 - 2012
Flandre	47,0	11 629	46,0	15 192	3 563
Wallonie	38,0	9 394	37,9	12 510	3 116
Bruxelles	15,0	3 706	16,2	5 347	1 641
Total	100	24 729	100	33 049	8 320

Tableau 3.5.XI

Suspension pour
chômage de longue durée

	%	2012	%	2013	Différence 2013 - 2012
Flandre	65,6	63	60,7	34	- 29
Wallonie	33,3	32	39,3	22	- 10
Bruxelles	1,0	1	0,0	0	- 1
Total	100	96	100	56	- 40

Tableau 3.5.XII

	%	2012	%	2013	Différence 2013 - 2012
Total					
Flandre	45,9	33 854	47,0	39 657	5 803
Wallonie	40,8	30 081	39,9	33 653	3 572
Bruxelles	13,3	9 774	13,1	11 082	1 308
Total	100	73 709	100	84 392	10 683

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).

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

Un arrêté royal du 17 juillet 2013 a instauré, à partir du 1^{er} août 2013, une procédure de suivi pour les jeunes demandeurs d'emploi pendant le stage d'insertion professionnelle, préalable à leur admission au bénéfice des allocations (d'insertion) sur la base

de leurs études. L'arrêté royal précité ajoute une condition d'admission au bénéfice des allocations d'insertion. Dorénavant, pour pouvoir bénéficier des allocations d'insertion à l'issue du stage d'insertion professionnelle, le jeune demandeur d'emploi devra, en outre, avoir obtenu deux évaluations positives de son comportement de recherche d'emploi pendant le stage d'insertion professionnelle.

Dans le cadre de cette procédure, la démarche active de recherche d'emploi sera évaluée lors d'entretiens individuels avec le jeune demandeur d'emploi, une première fois au cours du septième mois du stage d'insertion professionnelle et une seconde fois au cours du onzième mois.

Cette procédure de suivi est applicable pour la première fois aux jeunes qui ont terminé leurs études en juin 2013 et qui se sont inscrits comme demandeur d'emploi après le 14 juin 2013. Les premières évaluations (au cours du 7^{ème} mois de stage d'insertion professionnelle) auront lieu au mois de février 2014.

3.6.2 La procédure de suivi classique

3.6.2.1 Avertissement

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

3.6.2.2 Premier entretien d'évaluation

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

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

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

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

3.6.2.3 Deuxième entretien d'évaluation

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

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

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

3.6.2.4 Troisième entretien d'évaluation

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

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

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

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

3.6.2.5

Sanction en cas d'absence aux entretiens d'évaluation

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

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

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

3.6.2.6

Recours

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

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

3.6.3

La procédure de suivi des allocataires d'insertion

3.6.3.1

Lettre d'information

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

3.6.3.2

Demande écrite d'informations

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

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

3.6.3.3

Première évaluation

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

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

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

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

3.6.3.4 Evaluation définitive

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

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

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

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

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

3.6.3.5 Sanctions

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

En cas d'absence du chômeur à un entretien d'évaluation après une convocation par lettre recommandée, le paiement de ses allocations est suspendu. La suspension du paiement des allocations peut cependant être levée dès que le chômeur se présente au bureau du chômage.

Le paiement des allocations est, en principe, également suspendu lorsque le chômeur ne donne pas suite, dans le mois, à la demande écrite d'informations en complétant et transmettant à l'ONEM le formulaire joint ou en sollicitant un entretien d'évaluation. Avant d'appliquer la suspension du paiement des allocations, un rappel est envoyé par lettre recommandée au chômeur (qui dispose d'un délai de cinq jours ouvrables pour y donner suite). Si le chômeur ne donne pas suite au rappel dans les délais, le paiement de ses allocations d'insertion est suspendu jusqu'à ce que les documents parviennent au bureau du chômage ou que l'intéressé se présente personnellement au bureau du chômage.

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

3.6.3.6 Recours

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

3.6.4 Actions menées

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. Enfin, depuis le 1^{er} août 2013, une troisième procédure est applicable aux jeunes demandeurs d'emploi pendant le stage d'insertion professionnelle.

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

3.6.5 Les recours

3.6.5.1 Les recours administratifs auprès de la Commission administrative nationale

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

Le chômeur ne peut introduire un recours auprès de la Commission administrative nationale qu'à l'issue du troisième entretien d'évaluation. 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 2013, 70 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 (8 278 pour l'année 2013). L'activité de la Commission administrative nationale reste donc limitée.

Le tableau 3.6.I donne un aperçu des résultats des recours examinés en 2013.

Tableau 3.6.I

Résultats des recours traités	Nombre
Irrecevable Le recours ne remplit pas les conditions de forme, est hors délai ou n'est pas fondé sur un motif valable.	7
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.	7
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.	3
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.	9
D'office et définitivement fondé Le médecin affecté au bureau du chômage a constaté que le chômeur justifie d'une inaptitude permanente au travail de 33 % au moins.	6
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.	0
Non fondé Les décisions d'exclusion limitée et/ou d'exclusion totale sont maintenues.	38
Total	70

Abstraction faite des 14 recours qui ont été déclarés irrecevables ou sans objet et des 6 recours basés sur des motifs médicaux, la Commission a traité en 2013 50 recours au fond. 38 recours sur 50 ont été déclarés non fondés (76 % des recours traités).

3.6.5.2

Les recours judiciaires

Le pourcentage de recours s'élève à 1,1 % par rapport au nombre d'évaluations négatives dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi. Le pourcentage de jugements et d'arrêts favorables à l'ONEM s'élève à 77 % pour l'année 2013 (voir tableau 3.6.II).

3.6.5.3

Les plaintes auprès du Médiateur fédéral

Pour l'année 2013, deux plaintes ont été introduites auprès du Médiateur fédéral (voir tableau 3.6.II).

3.6.5.4

Tableau récapitulatif

Tableau 3.6.II

Procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi – Aperçu des recours de 2008 à 2013 (situation par année)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Entretiens menés	130 495	117 234	109 814	96 885	98 229	107 141
Evaluations négatives	59 713	55 148	47 887	42 755	44 852	50 572
Recours judiciaires						
Recours introduits au Tribunal du travail	1 208	1 252	1 191	1 019	886	578
% de recours par rapport au nombre d'évaluations négatives	2	2,3	2,5	2,4	2,0	1,1
Jugements et arrêts sur le fond	728	1 069	1 192	1 040	1 005	970
% favorable à l'ONEM	76	78	75	75	73	77
Recours à la Commission administrative nationale						
Recours possibles ¹	6 502	9 589	8 799	8 259	8 013	8 278
Recours reçus	84	131	120	103	84	70
% de recours par rapport au nombre de recours possibles	1,3	1,4	1,4	1,2	1,0	0,8
Recours traités sur le fond	57	89	73	72	59	50
Recours favorables pour l'ONEM	49	68	51	54	40	38
% favorable à l'ONEM	86	76	70	75	68	76
Plaintes au Médiateur fédéral	4	8	2	10	5	2

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:

- 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 point 3.1.3);
- réclament des indemnités compensatoires forfaitaires aux employeurs qui n'ont pas satisfait à leur obligation de remplacer valablement un bénéficiaire d'allocations de chômage avec complément d'entreprise (ex-prépensionné);
- récupèrent l'intervention fédérale et le montant du prix d'acquisition du titre auprès de l'entreprise agréée dans le cadre des titres-services, lorsque cette entreprise ne respecte pas ses obligations en la matière. L'ONEM a également le pouvoir de récupérer l'intervention fédérale auprès de l'utilisateur de titres-services qui a participé délibérément à une infraction commise par l'entreprise agréée.

3.7.2 Principes de la récupération

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

3.7.3 Procédure de récupération

3.7.3.1 Constat de la créance

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

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

Dès lors, les bureaux du chômage:

- veillent à limiter le plus possible la durée des procédures qui aboutissent à la décision de récupération (enquêtes et litiges);
- s'efforcent au maximum d'envoyer la demande de remboursement conjointement avec la décision de récupérer. Le débiteur peut donc mesurer immédiatement l'enjeu financier de cette décision. On évite ainsi des recours purement conservatoires devant le Tribunal du travail.

En 2013, l'envoi conjoint a eu lieu, en moyenne, dans 88,1 % des dossiers (en 2012 88 %, en 2011 88 % et en 2010 85,5 %). Ce score élevé témoigne de l'effet positif, d'une part de l'automatisation du calcul du montant à récupérer, et d'autre part de la création automatique des documents relatifs à la récupération. Le nombre de décisions de récupération du service Litiges en classement d'attente, qui s'élève à 1 477 fin 2013 (contre 1 294 fin 2012, 1 591 fin 2011 et 2 349 fin 2010), demeure réduit malgré le flux considérable de dossiers en provenance des services Litiges. En 2013, les bureaux ont encore pris 59 773 décisions de récupération (contre 56 996 en 2012, 60 942 en 2011, 65 436 en 2010).

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). La nouvelle application informatique destinée aux services Récupérations (OPTIREC), actuellement en projet, permettra de détecter de manière globale et systématique, via un croisement du fichier des débiteurs et des dossiers d'allocations de chômage, les débiteurs qui perçoivent des allocations de chômage sur lesquelles aucune retenue n'est effectuée en application de l'article 1410, § 4, du Code judiciaire.

L'analyse fonctionnelle et la programmation de l'application informatique OPTIREC ont été commencées. Cette application, dont une partie est en phase test, 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 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

	Nombre de dossiers soumis au Comité de gestion	Montant des créances (en millions EUR)	Montants exonérés (en millions EUR)
2010	929	3,835	1,950
2011	951	4,572	2,098
2012	922	4,739	2,337
2013	889	5,936	3,132

Pour l'appréciation des chiffres des quatre années reprises et leur comparaison, il faut tenir compte de l'annulation en 2013 de 254 anciennes créances improductives auprès des Domaines pour un montant de 1,239 million EUR (contre 319 pour un montant de 0,860 million EUR en 2012, 409 pour un montant de 1,191 million EUR en 2011, 334 pour un montant de 0,950 million EUR en 2010).

Parmi les autres dossiers (demandes d'exonération émanant des débiteurs, débiteurs décédés sans héritiers connus ayant accepté la succession, débiteurs disparus, ...), 417 dossiers étaient, en 2013, des demandes d'exonération faites par des débiteurs (contre 395 dossiers en 2012, 358 dossiers en 2011 et 389 dossiers en 2010). Ces 417 demandes d'exonération représentent à peine 0,70 % du nombre total de décisions de récupération prises en 2013 (contre 0,69 % en 2012, 0,59 % en 2011 et 0,59 % en 2010). Pour ce type de demandes d'exonération faites par des débiteurs eux-mêmes, le Comité de gestion a, en 2013, accordé une exonération pour 25,90 % des montants à rembourser (contre 20,77 % en 2012, 13,27 % en 2011, 12,71 % en 2010). Le taux plus élevé en 2013 n'est pas dû à un assouplissement des critères d'appréciation de ces demandes mais, comme en 2012, 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 99,76 % des dossiers de demandes d'exonération faites par des débiteurs (contre 99,24 % en 2012, 95,81 % en 2011, 94,60 % en 2010), 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 2013, l'ONEM s'est prononcé sur 878 plans, contre 704 en 2012, 620 en 2011, 597 en 2010.

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 848 des 878 plans de règlement collectif, contenant une proposition de renonciation, sur lesquels il s'est prononcé en 2013.

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 3,132 millions EUR du tableau 3.7.I ci-avant. En effet, en vertu de la loi, la renonciation est sous condition. Il faut que, d'abord, le débiteur exécute le plan de règlement collectif, qui s'étale sur plusieurs années.

3.7.4

Situation des récupérations par les bureaux du chômage

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

Tableau 3.7.II

	Constats ¹	Récupéré	Transmis aux Domaines ²	Restant à récupérer ³
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
2013	129 362 818,73	66 478 432,27	24 602 312,10	251 836 205,23

¹ Nouvelles créances + augmentations de créances déjà constatées.

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

³ Pour le montant des créances restant à récupérer par les Domaines ou à l'étranger, voir point 3.7.5.

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

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

Tableau 3.7.III

	Montant des créances sur allocataires (A)	Nouvelles créances ^{1, 2} (B)	Pourcentage de (A) par rapport à (B)
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 %
2013	81 558 646,19	126 875 502,78	64,3 %

¹ Nouvelles créances sans les augmentations de créances déjà constatées.

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

Or, compte tenu de la situation financière de ces débiteurs, l'ONEM doit inévitablement accepter des plans de remboursement échelonnés qui s'étendent souvent sur de très longues périodes. Le montant absolu de créance est très variable mais peut être très considérable: il peut aller de 25 EUR jusqu'à la récupération de 3 années d'allocations, voire 5 années en cas de fraude (périodes maximales de récupération en vertu de l'article 7, § 13, de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs). Cette catégorie de débiteurs conteste également plus souvent le motif de la récupération, ce qui a comme conséquence que, fin 2013, 15,39 % 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 2010, 2011, 2012 et 2013, ventilés selon l'origine du paiement.

Tableau 3.7.IV

Remboursements	2010	2011	2012	2013
Par les débiteurs eux-mêmes (paiements volontaires)	33 636 865,11	32 808 122,96	34 427 972,18	34 550 416,89
Par voie de retenues sur allocations ou indemnités (art. 1410, § 4, CJ)	9 754 761,22	10 060 185,76	10 586 245,84	10 707 468,55
Via les mutuelles ¹	13 647 401,37	15 464 895,64	14 567 435,96	14 911 317,45
Via l'Office national des Pensions ²	4 289 417,47	4 736 947,29	5 449 674,77	3 747 820,40
Par d'ex-employeurs ³	627 095,46	801 044,87	772 574,96	804 117,21
Par des employeurs ⁴	527 335,54	653 131,37	266 338,62	860 739,20
Par des entreprises agréées titres-services ⁵	444 871,11	545 104,17	446 661,53	896 552,57
Total (= total de la colonne "Récupéré" du tableau 3.7.II)	62 927 747,28	65 069 432,06	66 516 903,86	66 478 432,27

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 bénéficiaires d'allocations de chômage avec complément d'entreprise (ex-préparés) ou de personnes qui interrompent leur carrière.

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

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

3.7.5

Situation des récupérations par 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

	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
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
2013	23 458 017,53	4 313 983,00	105 407 613,60

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

- l'automatisation de la transmission des dossiers, de leur inscription dans les bureaux 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

	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
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
2013	1 144 294,57	52 345,02	4 394 680,70

3.7.6

Considérations générales

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

Face au défi de la récupération, il est plus que jamais nécessaire de poursuivre les actions tendant à prévenir les indus, notamment via l'utilisation optimale des différentes banques de données disponibles. L'optimisation du recouvrement et le remplacement de l'outil informatique, 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 2013, les bureaux du chômage ont pris 214 494 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 également été adaptés.

En 2013, 4 491 recours ont été introduits devant le Tribunal du travail.

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

Tableau 3.8.I

	Décisions	Recours
2010	201 168	5 364 (2,7 %)
2011	189 466	4 576 (2,4 %)
2012	192 349	4 497 (2,3 %)
2013	214 494	4 491 (2,1 %)

Le nombre de recours introduits par des assurés sociaux en 2013 est resté pratiquement identique au nombre de recours introduits par des assurés sociaux en 2012. En revanche, le nombre de décisions a augmenté en 2013. Malgré la hausse du nombre de décisions susceptibles de donner lieu à un recours (de 192 349 en 2012 à 214 494 en 2013), les assurés sociaux n'ont pas introduit davantage de recours devant le Tribunal du travail (4 491 en 2013 contre 4 497 en 2012).

Tout comme les années précédentes, la proportion entre le nombre de décisions et le nombre de recours reste faible (2,1 % en 2013). Un nombre relativement réduit de chômeurs conteste donc devant le Tribunal la décision reçue du directeur du bureau du chômage.

Le tableau 3.8. Il 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

	2009	2010	2011	2012	2013
Non-admission (art. 30 à 43) (travail/études insuffisants)	233 (5 %)	251 (4,5 %)	244 (5 %)	234 (5 %)	217 (5 %)
Non-admission (art. 133 à 138) (dossier incomplet/tardif)	79 (1,5 %)	91 (1,5 %)	78 (1,5 %)	95 (2 %)	81 (1,5 %)
Non indemnisable (art. 51 à 53) (en raison de chômage dépendant de sa volonté)	1 140 (24 %)	1 237 (23 %)	1 043 (23 %)	1 004 (22 %)	1 035 (23 %)
Non indemnisable (art. 44-45-48-71-110) (présence de travail et/ou de rémunération, déclaration erronée de la situation familiale)	1 251 (26,5 %)	1 850 (34,5 %)	1 379 (30 %)	1 201 (27 %)	1 222 (27 %)
Chômage de longue durée (art. 80-88)	3 (0,5 %)	5 (0,5 %)	8 (0,5 %)	3 (0,5 %)	5 (0,5 %)
Activation du comportement de recherche d'emploi (art. 59bis à 59 decies)	1 252 (26,5 %)	1 191 (22 %)	1 019 (22 %)	886 (19,5 %)	578 (13 %)
Autres	751 (16 %)	739 (14 %)	805 (18 %)	1 074 (24 %)	1 353 (30 %)
Total	4 709 (100 %)	5 364 (100 %)	4 576 (100 %)	4 497 (100 %)	4 491 (100 %)

Dans toutes les catégories, le nombre de recours reste à peu près identique à celui de 2012. C'est uniquement dans la catégorie "activation du comportement de recherche d'emploi" que l'on constate que le nombre de recours continue de baisser (de 26,5 % en 2009 à 13 % en 2013).

Les 103 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	2 510
• confirmation partielle de la décision administrative	816
• annulation de la décision administrative	1 009
Jugements interlocutoires	931
Autres jugements (recours irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	788
Nombre total de jugements	6 054

Par rapport à 2012, le nombre total de jugements est resté plus ou moins identique (6 054 en 2013 contre 6 063 en 2012).

La majeure partie (85 %) des 931 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 1 009 cas qui ont entraîné une annulation de la décision administrative, 3 326 cas confirmaient la décision administrative soit intégralement, soit partiellement. Cela correspond à 77 % des 4 335 jugements définitifs (jugements statuant au fond).

Tableau 3.8.IV

	Nombre de jugements (jugements définitifs statuant au fond)	Nombre de jugements annulant la décision administrative	Pourcentage de jugements définitifs favorables à l'ONEM
2009	3 582	769	79 %
2010	4 045	941	77 %
2011	4 115	804	80 %
2012	4 335	860	80 %
2013	4 335	1 009	77 %

En 2013, 914 jugements (949 en 2012) ont été prononcés concernant des décisions prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi. 706 de ces décisions ont été entièrement ou partiellement confirmées, soit 77 %.

Soulignons que le résultat du nombre de jugements annulant la décision administrative, et le pourcentage de jugements définitifs favorables à l'ONEM qui en découle, sont influencés par la décision de principe rendue dans un dossier conséquent, où les décisions de l'ONEM ont été annulées. De ce fait, le nombre de décisions annulées est plus élevé que les années précédentes et le pourcentage de jugements définitifs favorables à l'ONEM s'est réduit à 77 %.

97 jugements ont été prononcés en ce qui concerne le droit aux allocations d'interruption. La décision administrative a été entièrement ou partiellement confirmée dans 73 d'entre eux, soit 75 %.

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

Dans ce cadre, il y a eu en 2013:

- 5 décisions en référé du Président du Tribunal du travail (dont 2 ont confirmé entièrement ou partiellement la décision de l'ONEM);
- 13 jugements dont 10 ont confirmé entièrement ou partiellement la décision de l'ONEM;
- 1 jugement interlocutoire.

3.8.2.2 Arrêts

Des chômeurs ou l'Office ont interjeté appel de 506 jugements devant les cours du travail. L'ONEM a interjeté 126 appels, soit contre 7 % des jugements définitifs qui étaient partiellement ou intégralement défavorables à l'ONEM. Les chômeurs ont interjeté 380 appels, soit contre 11 % des jugements définitifs qui leur étaient partiellement ou intégralement défavorables.

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

Tableau 3.8.V

	Nombre d'appels ONEM	Nombre d'appels chômeurs
2009	193 (14 %)	268 (10 %)
2010	157 (9 %)	349 (11 %)
2011	116 (7 %)	348 (11 %)
2012	150 (9 %)	416 (12 %)
2013	126 (7 %)	380 (11 %)

Tableau 3.8.VI

Arrêts définitifs statuant au fond avec:	496
• entière confirmation de la décision administrative	258
• confirmation partielle de la décision administrative	152
• annulation de la décision administrative	86
Arrêts interlocutoires	63
Autres arrêts (recours irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	45
Nombre total d'arrêts	604

Les arrêts définitifs statuant au fond ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement, dans 410 cas, c.-à-d. dans 83 % des arrêts définitifs.

Tableau 3.8.VII

	Nombre d'arrêts (arrêts définitifs statuant au fond)	Nombre d'arrêts annulant la décision administrative	Pourcentage d'arrêts définitifs favorables à l'ONEM	Pourcentage d'arrêts définitifs favorables à l'ONEM (appel ONEM)	Pourcentage d'arrêts définitifs favorables à l'ONEM (appel chômeur)
2009	440	71	84 %	75 %	90 %
2010	530	123	77 %	69 %	81 %
2011	550	105	81 %	71 %	86 %
2012	469	78	83 %	69 %	89 %
2013	496	86	83 %	76 %	86 %

144 arrêts définitifs statuant au fond ont été prononcés à la suite d'un appel interjeté par l'ONEM. Parmi ceux-ci, 109 arrêts définitifs, soit 76 %, ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement.

352 arrêts définitifs statuant au fond ont été prononcés à la suite d'un appel interjeté par un chômeur. Parmi ceux-ci, 301 arrêts définitifs, soit 86 %, ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement.

10 arrêts définitifs relatifs au droit aux allocations d'interruption de carrière ont été prononcés. La décision administrative a été confirmée dans 6 d'entre eux.

En ce qui concerne les titres-services, il y avait 6 arrêts qui confirmaient tous, soit intégralement, soit partiellement, la décision de l'ONEM.

Enfin, l'ONEM a introduit 3 pourvois en cassation contre des arrêts portant sur des litiges en matière de chômage. Les chômeurs ont introduit 1 pourvoi.

En 2013, la Cour de cassation a prononcé 5 arrêts dans des litiges chômage. 3 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 2013.

3.8.3

Bilan du contentieux judiciaire

Tableau 3.8.VIII

	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
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 %
2013	214 494	2,1 %	1 009	77 %	86	83 %

Il ressort des chiffres du point 3.8.2 et du tableau (récapitulatif) ci-dessus qu'en 2013:

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

3.8.4

Résumé des principaux arrêts de la Cour de cassation

Il y a eu peu d'arrêts rendus par la Cour de cassation en 2013.

1. Le cumul des revenus provenant d'une activité artistique avec les allocations de chômage

La Cour de cassation a rappelé sa jurisprudence concernant les artistes qui perçoivent des revenus provenant d'une activité exercée dans le cadre d'un contrat de travail.

La Cour du travail d'Anvers avait considéré que les revenus perçus par l'artiste au titre de droits d'auteur et de droits d'exploitation devaient être pris en compte pour l'application de l'article 130 de l'AR, qui détermine la mesure dans laquelle les revenus tirés d'une activité artistique peuvent être cumulés avec les allocations de chômage.

La Cour de cassation rappelle que, lorsqu'on se trouve en présence d'une activité artistique, il ne faut pas tenir compte des revenus qui proviennent de l'exercice d'une activité salariée ou d'une occupation statutaire pour l'application de l'article 130 de l'AR. Cette règle n'opère pas de distinction suivant la nature des revenus qui sont retirés de l'activité salariée. Elle s'applique donc également aux revenus perçus au titre de droits d'auteur ou de droits d'exploitation (Cass., 11.03.2013, Ch.V.R c/ONEM, RG S.11.0093.N).

La Cour confirme ainsi la solution adoptée dans son arrêt du 15 octobre 2012 (Cass., 15.10.2012, B.C. c/ONEM, RG S.11.0061.N).

2. L'admission aux allocations d'insertion d'un jeune travailleur ayant effectué ses études dans un autre Etat membre de l'Union Européenne

Une ressortissante française a effectué ses études secondaires en France et y a obtenu un baccalauréat professionnel. En 2001, elle choisit de s'installer en Belgique avec son époux de nationalité belge. Elle s'inscrit comme demandeuse d'emploi auprès du service régional de l'emploi et demande le bénéfice des allocations d'attente.

L'Office refuse de l'admettre étant donné qu'elle n'a pas, comme le prévoit l'article 36, § 1er, 2°, j) de l'AR, suivi six années d'études dans un établissement d'enseignement organisé, reconnu ou subventionné par l'une des communautés de la Belgique.

La décision de l'ONEM est confirmée par la Cour du travail de Mons et l'intéressée introduit un pourvoi en cassation.

Elle fait valoir que, compte tenu de son caractère trop général et exclusif, cette condition va au-delà de ce qui est nécessaire pour établir le rattachement avec le marché du travail belge. Selon elle, son inscription auprès du service de l'emploi en tant que demandeuse d'emploi ainsi que son établissement en Belgique consécutivement à son mariage avec un belge suffisaient à établir ce rattachement.

La Cour de cassation décide de poser une question préjudicielle à la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE).

Dans son arrêt du 25 octobre 2012, la CJUE rappelle, comme dans son arrêt IOANNIDIS, que les allocations d'attente constituent des prestations sociales dont l'objectif est de faciliter, pour les jeunes, le passage des études au marché du travail. Compte tenu de l'instauration de la citoyenneté de l'Union et de l'interprétation jurisprudentielle du droit à l'égalité de traitement dont jouissent les citoyens de l'Union, il n'est plus possible d'exclure ce type de prestation du champ d'application de l'article 39, § 2, CE, qui

est une énonciation du principe fondamental d'égalité de traitement garanti par l'article 12 CE.

Elle rappelle également que l'article 39, § 2, CE, qui garantit la libre circulation des travailleurs, implique l'abolition de toute discrimination, fondée sur la nationalité, entre les travailleurs des États membres, en ce qui concerne l'emploi, la rémunération et les autres conditions de travail, y compris l'octroi d'allocations d'attente. Sont non seulement interdites toutes les formes de discrimination directe, mais aussi toutes les formes de discrimination indirecte ou dissimulée, qui, par l'application d'autres critères de distinction, aboutissent en fait au même résultat. Or, la condition imposant l'accomplissement de 6 années d'études préalables en Belgique est par sa nature même, susceptible d'être plus facilement remplie par les Belges.

Une telle différence de traitement ne peut être justifiée que par des considérations étrangères à la nationalité des personnes et proportionnelles à l'objectif poursuivi par le droit national.

A cet égard, la CJUE rappelle une nouvelle fois qu'il est légitime pour le législateur national de vouloir s'assurer de l'existence d'un lien réel entre le demandeur d'allocations d'attente et le marché de l'emploi. Toutefois, elle estime que, en prévoyant, comme unique condition pour avoir droit aux allocations, l'accomplissement d'une période d'études préalable en Belgique, la réglementation belge fait obstacle à ce qu'il puisse être tenu compte d'autres circonstances qui, bien que non liées au lieu où les études ont été effectuées, seraient également représentatives de l'existence d'un lien réel entre le jeune travailleur et le marché de l'emploi belge.

La Cour conclut dès lors que l'article 39 CE s'oppose à une disposition nationale qui subordonne le droit aux allocations d'attente bénéficiant aux jeunes à la recherche de leur premier emploi à la condition que l'intéressé ait suivi au moins six années d'études dans un établissement d'enseignement de l'Etat membre d'accueil, dans la mesure où ladite condition fait obstacle à la prise en compte d'autres éléments représentatifs propres à établir l'existence d'un lien réel entre le demandeur d'allocations et le marché géographique du travail en cause et excède, de ce fait, ce qui est nécessaire aux fins d'atteindre l'objectif poursuivi par ladite disposition et visant à garantir l'existence d'un tel lien (CJUE, 25.10.2012, Affaire C-367/11, PRETE c/ONEM, J.T.T. 2013, p.17).

Compte tenu de la solution dégagée par la CJUE, la Cour de cassation confirme que, en considérant que, à défaut de satisfaire à la condition prévue par l'article 36, § 1^{er}, 2^o, j) de l'AR, ni la résidence de l'intéressée en Belgique avec son époux, ni son inscription comme demandeuse d'emploi depuis une date qui précède de 16 mois la demande d'allocations d'attente, ne suffisent à établir un lien réel avec le marché du travail belge justifiant l'octroi des allocations, la Cour du travail a violé l'article 39 du Traité CE (Cass., 08.04.2013, RG S.10.0057.F).

3. L'obligation pour le chômeur d'informer l'ONEM de ses changements d'adresse et la régularité des convocations adressées par l'ONEM à l'adresse mentionnée sur le formulaire C1

Un chômeur bénéficie d'allocations provisoires depuis plusieurs années en raison d'un litige qui l'oppose à sa mutuelle. Etant donné qu'il ne donne aucune information concernant l'état d'avancement de la procédure, le bureau du chômage le convoque à plusieurs reprises pour qu'il se présente et donne des explications. L'intéressé ne donne pas suite à ces convocations. Le bureau du chômage l'exclut, en conséquence, du bénéfice des allocations.

L'intéressé conteste cette décision. En appel, il soutient avoir informé l'ONEM d'un changement d'adresse et explique, par ce motif, son absence de réaction aux convocations. Devant la Cour du travail de Bruxelles, il produit, pour la première fois, un formulaire C1 de déclaration de changement de situation familiale, qu'il aurait soi-disant remis à son organisme de paiement avant que les convocations litigieuses ne lui soient adressées. Le bureau du chômage n'a cependant jamais reçu ce formulaire C1.

La Cour du travail constate que l'historique des adresses de l'intéressé est particulièrement confus. Elle rappelle qu'il appartient au chômeur d'être effectivement joignable à l'adresse qu'il renseigne sur le formulaire C1 et d'informer correctement l'ONEM de ses changements d'adresse.

En l'espèce, l'ONEM a convoqué l'intéressé à la seule adresse connue de lui. La Cour du travail estime dès lors que les convocations étaient parfaitement valables et que les décisions d'exclusion doivent être confirmées.

L'intéressé se pourvoit en cassation contre l'arrêt de la Cour du travail. Il estime avoir rempli ses obligations dès lors qu'il aurait, selon lui, communiqué son changement d'adresse à son organisme de paiement. Il estime qu'il ne lui appartient pas de vérifier si l'organisme de paiement a effectivement informé l'ONEM de ce changement d'adresse.

La Cour de cassation rejette le pourvoi.

Lorsque le chômeur introduit auprès de son organisme de paiement une déclaration de situation personnelle et familiale signalant son déménagement dans le ressort du même bureau du chômage, mais que l'organisme de paiement s'abstient de transmettre le dossier contenant cette déclaration au bureau, la convocation que l'ONEM envoie à l'adresse indiquée dans la dernière déclaration C1 qui lui est parvenue est régulière, sans préjudice de l'obligation pour l'organisme de paiement de payer les allocations qui n'auraient pas pu être payées au chômeur en raison de la négligence ou de la faute de cet organisme (Cass., 24.06.2013, R.S. c/ONEM, RG S.12.0086.F).

3.9

Les activités du service crédit-temps et interruption de carrière

3.9.1 Introduction

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

3.9.2 Dossiers traités

En 2013, 325 657 dossiers traités ont donné lieu à un octroi, une révision ou une prolongation du droit aux allocations. Ce chiffre représente une augmentation de 6,96 % (21 195) par rapport à 2012 où 304 462 demandes avaient reçu une réponse positive.

Au total, 3 358 demandes ont, par contre, reçu une réponse négative. Ce chiffre représente 0,81 % de la totalité du nombre des dossiers traités. En 2012, ce nombre était de 3 249.

Le nombre de demandes avec une réponse positive (325 657) dépasse le nombre moyen de travailleurs bénéficiant d'une allocation en 2013 (269 527) 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 et en 2013, l'ONEM a respecté et dépassé son engagement prévu dans le contrat d'administration.

En effet, en 2013, 98,31 % 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 2013, 15 643 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. Certains secteurs sont soumis à des dispositions qui renvoient d'un texte réglementaire à un autre.

Ces dernières années, ces textes réglementaires ont en outre fait l'objet de modifications fondamentales (11 modifications réglementaires en 2012 et 8 en 2013), assorties de périodes transitoires qui ont entraîné une coexistence des régimes anciens et nouveaux.

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

3.10

Les mesures d'insertion

3.10.1 Les mesures d'activation

3.10.1.1 Les agences locales pour l'emploi (ALE)

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.

Certains agents ALE apportent également leur aide aux bureaux du chômage dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi.

3.10.1.1.2 Les activités titres-services

Le nombre d'ALE avec un agrément titres-services a diminué en 2013 et s'élève à 222 (227 en 2012) sur un total de 2 448 entreprises titres-services agréées (pour un total de 2 711 entreprises agréées en 2012).

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 2013, le nombre de dossiers présentés à la Commission consultative d'agrément s'élève à 205:

- 91 premières demandes d'agrément;
- 10 demandes d'extension des activités;
- 104 dossiers d'infraction.

Le nombre de premières demandes (91) a fortement diminué par rapport à 2012 (366). Cela est dû aux modifications réglementaires des conditions d'agrément, notamment l'obligation de payer un cautionnement de 25 000 EUR, l'introduction obligatoire d'un plan financier, ...

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;
- la retenue de 5 EUR sur le montant de l'intervention fédérale;
- la retenue complète en cas d'infractions graves;
- les amendes pénales ou administratives.

En ce qui concerne le retrait des agréments, il y a eu en 2013:

- 273 retraits d'office par le Président de la Commission:
 - 57 pour cause de faillite;
 - 2 parce que l'entreprise comptait parmi ses administrateurs, gérants, mandataires ou personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise, une personne physique ou morale qui, dans les 3 ans, a été impliquée dans une faillite, liquidation ou opération similaire;
 - 85 pour dettes vis-à-vis de l'ONSS;
 - 13 pour arriérés d'impôts;
 - 4 pour dettes vis-à-vis de l'ONEM;
 - 112 pour inactivité pendant une période de 12 mois;
- 9 décisions de retrait prises par la Ministre;
- 57 retraits volontaires.

339 entreprises ont donc perdu leur agrément en 2013, contre 323 en 2012.

Au 31 décembre 2013, il y avait au total 2 448 entreprises agréées (après déduction des retraits), soit une diminution d'1 % par rapport à 2012 (2 711 entreprises agréées en 2012).

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.

L'ONEM se charge d'organiser ces sessions d'information. Une session par groupe linguistique est organisée tous les deux mois. 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 2013, 127 entreprises ont participé à une session d'information.

3.10.1.2.3

Le suivi des dettes vis-à-vis de l'ONSS, de l'ONEM et des impôts

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.

L'ONEM dispose des informations concernant les arriérés de cotisations ONSS et les arriérés d'impôts dus par les entreprises agréées au moyen de flux avec ces différentes institutions.

Sur la base de ces données, 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.

Si les preuves ne sont pas apportées dans le délai demandé ou si elles sont insuffisantes, l'ONEM prend une décision de retenue (5 EUR ou retenue complète) à l'encontre de l'entreprise agréée. Cette décision est levée uniquement lorsque l'entreprise agréée a régularisé sa situation.

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

Cette procédure a conduit à 85 retraits d'office pour dettes vis-à-vis de l'ONSS, 13 pour arriérés d'impôts et 4 pour dettes vis-à-vis de l'ONEM.

En 2013, 662 décisions de retenue ont été prises (pour arriérés de cotisations ONSS, dettes vis-à-vis de l'ONEM, arriérés d'impôts et autres infractions à la réglementation titres-services).

Ces décisions ont conduit à un remboursement de 4 551 723,25 EUR à l'ONSS, de 55 983,73 EUR à l'ONEM, de 173 514,02 EUR aux impôts et de 3 053 665,33 EUR aux entreprises agréées, ce qui fait un montant total de 7 834 886,33 EUR pour l'année 2013.

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 EUR par mois et est octroyée pendant un certain nombre de mois calendrier. Les employeurs visés font partie du secteur privé. Certains organismes publics, tels que 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} juillet 2013, le Plan Activa est renforcé pour les jeunes peu qualifiés. Concrètement, il s'agit de personnes qui n'ont pas encore atteint l'âge de 27 ans, qui prouvent 12 mois d'inscription comme demandeur d'emploi inoccupé et qui ne sont pas en possession d'un diplôme ou d'un certificat de l'enseignement secondaire supérieur. A partir de cette date, ils peuvent ouvrir le droit à une allocation de travail pendant 36 mois maximum. Pour leurs employeurs, ils ouvrent en outre le droit à une réduction des cotisations ONSS de 1 500 EUR pendant 12 trimestres maximum.

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 2009-2013

Année	Nombre d'attestations par an
2009	196 854
2010	165 117
2011	118 622
2012	173 580
2013	162 327

Le nombre de paiements a évolué comme suit:

Tableau 3.10.II
Nombre de paiements effectués dans le cadre d'Activa - comparaison 2009-2013

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2009	34 252
2010	27 783
2011	24 964
2012	28 146
2013	31 336

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 de 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 représentant les chiffres relatifs au nombre moyen de paiements par mois:

Tableau 3.10.III
Nombre de paiements effectués dans le cadre des programmes de transition - comparaison 2009-2013

	Nombre moyen de paiements par mois
2009	5 693
2010	5 213
2011	4 900
2012	4 846
2013	4 859

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 2009-2013

	Nombre d'attestations par an
2009	36 098
2010	31 403
2011	29 850
2012	30 603
2013	31 461

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 d'insertion sociale - comparaison 2009-2013

	Nombre moyen de paiements par mois
2009	11 093
2010	11 626
2011	11 400
2012	10 953
2013	10 876

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 d'insertion sociale - comparaison 2009-2013

	Nombre d'attestations par an
2009	18 067
2010	15 371
2011	13 658
2012	14 792
2013	13 376

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.

Cette mesure a été renforcée à partir du 1^{er} janvier 2013. Dorénavant, les jeunes moyennement qualifiés ouvrent également le droit à une diminution des cotisations ONSS patronales. Est moyennement qualifié le jeune qui possède au maximum un diplôme ou un certificat de l'enseignement secondaire supérieur.

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 2009-2013

Nombre d'attestations par an	
2009	48 504
2010	51 828
2011	46 482
2012	40 886
2013	57 526

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 2009-2013

Montant par an	
2009	507 043,65
2010	589 308,62
2011	3 016 732,93
2012	927 180,41
2013	1 268 972,33

Tableau 3.10.IX
Montants d'indemnités de reclassement remboursées - comparaison 2009-2013

Montant par an	
2009	28 082 004,59
2010	30 009 081,17
2011	38 824 696,71
2012	15 711 836,26
2013	27 852 741,50

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

3.10.3 Les attestations délivrées en vue d'une embauche

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

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

Tableau 3.10.X
Nombre d'attestations délivrées en vue d'une embauche ventilé en fonction du délai de délivrance - comparaison 2009-2013

	Total	Dans les 24 h	Dans la semaine	Au-delà d'une semaine
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 %
2013	545 303	97,7 %	1,6 %	0,7 %

3.11

Traitement des procédures de saisie



3.11.1 Introduction

En 2013, le service Saisies centralisé a reçu 160 805 documents pour traitement, ce qui équivaut à 11 401 documents de plus qu'en 2012. Par rapport à 2012, le nombre de créances actives a augmenté de 10,7 %, s'élevant ainsi à 813 085. Celles-ci étaient à charge de 381 790 débiteurs, ce qui représente une hausse de 9 % par rapport à 2012. Tous ces débiteurs n'ont pas forcément perçu une allocation à charge de l'ONEM.

3.11.2 Règlement collectif de dettes

Le nombre de dossiers d'allocataires qui sont admis à un règlement collectif de dettes augmente chaque année. D'après les chiffres de la Banque nationale de Belgique, il y a pour 2013:

- 107 103 procédures de règlement collectif de dettes actives. C'est 5 948 dossiers de plus qu'en 2012;
- 17 678 nouvelles demandes de personnes qui ont fait appel à la procédure de règlement collectif de dettes déclarées recevables par les tribunaux. Cela représente une hausse de 9,8 % par rapport à 2012.

En 2013, le service Saisies centralisé a reçu 32 263 documents ayant trait à un règlement collectif de dettes, ce qui représente une hausse par rapport à 2012, année au cours de laquelle le service a comptabilisé 28 032 pièces reçues. Il y a actuellement 55 172 dossiers de règlement collectif de dettes actifs au sein du service centralisé. Lorsqu'on compare ces chiffres avec ceux de la Banque nationale de Belgique, on constate que l'ONEM traite 51 % du nombre de procédures de règlement collectif de dettes actives pour l'ensemble du pays.

L'ONEM a une récupération en cours pour 2 047 dossiers de règlement collectif de dettes. En 2012, on en dénombrait 2 004.

3.11.3

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

En 2013, le service Saisies centralisé a traité 160 399 documents; les bureaux du chômage, eux, en ont traité 53 498. Pour les bureaux du chômage, c'est 1 664 documents de plus que l'année passée. Ensemble, le service centralisé et les bureaux du chômage ont en moyenne traité 17 824 documents par mois. Une augmentation de 4,9 % est donc à noter par rapport à l'exercice 2012.

63 938 documents entrants ont entraîné l'ouverture d'une nouvelle procédure dans l'application informatisée, ainsi que l'envoi de nouvelles instructions aux organismes de paiement. En 2012, on en dénombrait 58 448.

3.11.4

Evolution des procédures reçues au sein du service Saisies centralisé

Tout comme en 2012, les cessions de rémunération représentent toujours, avec 29 692 documents, la plus grande part des nouvelles procédures entrantes en 2013, soit une augmentation de 11,02 % par rapport à 2012.

En 2013, le nombre de documents qui ont trait à un dossier de règlement collectif de dettes déjà existant a également augmenté de 16,62 % et les récupérations externes d'allocations sociales indues ont connu une hausse de 14,29 %.

Le nombre de nouvelles saisies non privilégiées (il s'agit de saisies notifiées pour des créances non privilégiées) a baissé de 26,03 % par rapport à 2012. Les demandes de renseignements étaient également sensiblement moins nombreuses en 2013: une baisse de 12,29 % a été enregistrée par rapport à 2012.

La répartition des documents introduits en 2012 et en 2013 pour les différentes procédures se présente comme suit:

Tableau 3.11.1

Procédures reçues	2012	2013	Différence 2012-2013	Différence 2012-2013 en %
Nouvelles procédures pensions alimentaires	1 815	1 890	75	4,13
Suivi des procédures pensions alimentaires	6 482	6 670	188	2,90
Nouvelles procédures règlements collectifs de dettes	9 661	10 839	1 178	2,19
Suivi des procédures règlements collectifs de dettes	18 371	21 424	3 053	16,62
Fiches rectificatives organismes de paiement	595	573	- 22	- 3,70
Nouvelles procédures art. 1410 § 4 Code judiciaire (récupérations externes d'allocations sociales indûment perçues)	6 797	7 768	971	14,29
Nouvelles procédures du SPF Finances	10 749	11 679	930	8,65
Nouvelles procédures de cessions de rémunération	26 745	29 692	2 947	11,02
Nouvelles procédures "Saisies ordinaires"	242	179	- 63	- 26,03
Demandes de modification de numéros de compte/ créanciers/créditeurs	2 429	2 462	33	1,36
Demandes d'application de l'art. 1411 du Code judiciaire	590	641	51	8,64
Mainlevées (excepté les pensions alimentaires et les règlements collectifs de dettes)	27 483	31 756	4 273	15,55
Divers (suivi toutes catégories sauf pensions alimentaires et règlements collectifs de dettes)	19 914	19 856	- 58	- 0,03
Demandes de renseignements	17 531	15 376	- 2 155	- 12,29
Total des documents reçus	149 404	160 805	+ 11 401	+ 7,63

3.11.5 Scanning

Sur les 203 760 dossiers de saisie repris aux bureaux du chômage, 112 732 ont déjà été scannés. En 2013, le service a immédiatement numérisé 29 095 nouveaux dossiers.

3.11.6 Frais de fonctionnement

Pour l'exercice 2012, la mission de base "Traitement des demandes Saisies" représente un montant total de 4 531 750,70 EUR dans les frais de fonctionnement.

3.12

Service électronique



L'offre de services électroniques de l'ONEM augmente d'année en année. Cette manière de travailler présente dès lors de grands avantages, tant pour les clients que pour les collaborateurs de l'ONEM. Le service électronique est moins coûteux, plus rapide et plus convivial car le client ne doit plus se déplacer.

3.12.1 L'eBox citoyen

L'eBox est un espace en ligne sécurisé, lancé en 2012, permettant à l'Administration d'échanger des documents officiels avec le citoyen. L'ONEM utilise actuellement l'eBox pour délivrer des cartes de travail et, plus récemment, pour exécuter une demande électronique de crédit-temps ou de congés spécifiques dans le secteur privé. Ces innovations font de l'ONEM un des pionniers de l'utilisation de l'eBox.

Fin 2013, 34 524 citoyens avaient déjà activé leur eBox. En 2013, 14 262 cartes de travail et de premier emploi ont été délivrées de cette manière et 744 demandes de crédit-temps et de congés spécifiques ont été traitées par le biais de l'eBox.

En 2013, l'ONEM a également mis au point un système permettant de répondre, par le biais de l'eBox, aux mails de clients demandant des données sociales individuelles (ex.: montant de l'allocation). Etant donné la législation relative à la vie privée, l'ONEM ne peut répondre par mail à ce type de question.

C'est pour cette raison qu'une application spéciale "eBox Publisher" est mise à disposition; elle permet de générer une réponse en format PDF, qui est ensuite mise à disposition par le biais de l'eBox. L'intéressé reçoit un mail stipulant qu'il trouvera la réponse dans son eBox (s'il l'a déjà activée). Si le citoyen n'a pas encore activé son eBox, il lui est demandé dans le mail de le faire; s'il ne le fait pas ou s'il ne souhaite pas recevoir de réponse par le biais de l'eBox, il recevra une réponse par courrier. Cette pratique a d'abord été instaurée, fin 2013, au bureau d'Anvers. En 2014, elle sera élargie aux autres bureaux.

3.12.2 La demande électronique de crédit-temps et de congés spécifiques

Depuis septembre, les travailleurs du secteur privé souhaitant prendre un crédit-temps ou une forme spécifique d'interruption de carrière (congé parental, congé pour soins palliatifs ou congé pour assistance médicale) peuvent introduire leur demande en ligne auprès de l'ONEM.

Cette nouvelle application se trouve sur le site portail de la Sécurité sociale (www.socialsecurity.be). Sur ce site web, les employeurs peuvent compléter en ligne leur partie de la demande, l'enregistrer et la mettre à disposition du travailleur concerné. Ce dernier

peut ensuite compléter le reste de la demande via l'application et la transmettre à l'ONEM. Le travailleur reçoit une version PDF de la demande complétée par son employeur et peut aussi la retrouver dans son eBox. Il peut également choisir de compléter la version papier du document et la transmettre à l'ONEM.

L'ONEM communiquera également sa décision finale par le biais du site portail. Auparavant, la procédure de demande de crédit-temps se faisait uniquement sur papier, et par envoi recommandé par la poste, mais cette façon de faire est plus lente et plus coûteuse tant pour l'ONEM que pour le demandeur. Provisoirement, la procédure papier reste également toujours possible.

L'application Internet est disponible depuis septembre 2013. Fin 2013, 744 demandes électroniques envoyées par les employeurs ont été reçues et 214 d'entre elles ont été complétées en ligne par le travailleur.

3.12.3 Déclaration électronique de chômage temporaire

Depuis octobre 2011, les employeurs sont obligés de transmettre les communications de chômage temporaire à l'ONEM par voie électronique. Une déclaration papier reste toujours possible dans des cas exceptionnels. Les employeurs ont deux possibilités: soit via le site portail de la Sécurité sociale, soit par le biais d'un message structuré (canal batch, destiné aux secrétariats sociaux et aux prestataires de services).

En 2013, l'ONEM a reçu 1 204 081 communications électroniques de chômage temporaire (786 265 en 2012). L'ONEM a, en outre, traité 52 034 communications papier de chômage temporaire (52 554 en 2012). Le pourcentage de déclarations électroniques s'élevait à 95,86 % (93,73 % en 2012 et 64,5 % en 2011).

Pour certaines formes de chômage temporaire (intempéries et manque de travail pour causes économiques, sauf pour le secteur de la construction), l'employeur doit tenir un livre de validation papier ou électronique par le biais du site portail ou de fichiers structurés. Le livre de validation est une procédure de contrôle qui oblige les employeurs à introduire le numéro du formulaire de contrôle C3.2A avant le premier jour de chômage dans un livre de validation papier authentifié ou dans ce livre de

validation électronique. Dans le courant de 2013, 1 100 833 formulaires de contrôle C3.2A ont été inscrits dans le livre de validation électronique (contre 807 276 en 2012).

3.12.4 Demandes et délivrances de cartes de travail en ligne

Certaines catégories de demandeurs d'emploi, rencontrant des difficultés sur le marché de l'emploi peuvent, s'ils sont dans les conditions, obtenir une carte de travail; il s'agit d'un formulaire qui permet à l'employeur qui les engage, de bénéficier de certains avantages financiers, comme une diminution temporaire des cotisations sociales.

Depuis 2012, les demandeurs d'emploi peuvent demander une carte de travail en ligne via le site portail de la Sécurité sociale. Celle-ci est ensuite délivrée dans l'eBox de l'intéressé. La procédure papier continue cependant d'exister.

Au total, 65 535 cartes de travail Activa et Activa APS ont été délivrées en 2013 (par voie électronique et non électronique), dont 7 280 (11 %) par le biais de l'application Internet. La tendance est à la hausse, passant de 9 % en janvier à 13 % en novembre, avec un léger recul en décembre (11,09 %). 2 139 cartes de premier emploi et Activa Start ont également été délivrées par le biais de l'application Internet.

3.12.5 Nouveaux projets: C3 électronique, demande électronique d'allocations de chômage et utilisation des SMS

En 2013, des études ont été menées concernant la faisabilité d'un certain nombre de nouvelles procédures d'e-government.

L'étude concernant la faisabilité d'une variante électronique de la carte de contrôle classique C3 (la carte bleue) a été clôturée en 2013. En 2014, le demandeur d'emploi pourra remplir sa carte de contrôle par voie électronique. Il ne sera pas obligatoire d'utiliser la voie électronique mais les organismes de paiement seront par contre responsabilisés pour inciter leurs membres à compléter, autant que

possible, les cartes C3 par voie électronique. Toute l'année 2014 sera probablement nécessaire pour concrétiser ce projet.

En 2014, une analyse technique pour l'envoi de SMS sera lancée depuis les applications de l'ONEM. Ces SMS pourront, par exemple, être utilisés pour rappeler aux demandeurs d'emploi qu'ils ont un rendez-vous à l'ONEM.

3.12.6 Déclaration de risques sociaux

Lorsqu'un risque social se produit (par exemple, chômage complet ou 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 via l'application Internet sur le site portail de la Sécurité sociale, soit par le biais du canal batch (fichiers structurés).

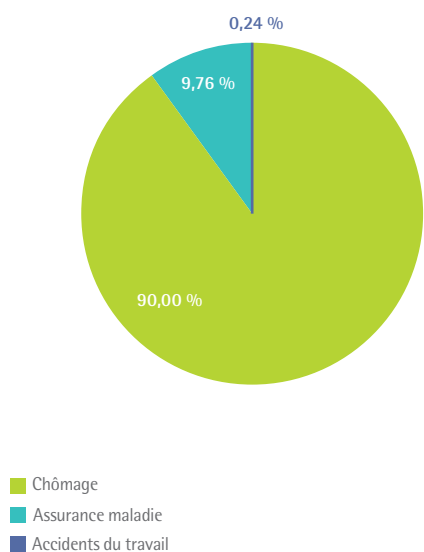
Tableau 3.12.6.1
Déclarations électroniques de risques sociaux

Répartition par scénario DRS	2009	2010	2011	2012	2013
Scénario 1, déclaration de fin du contrat de travail ou prépension à temps plein	16 518	18 168	21 636	24 646	26 937
Scénario 2, déclaration de fixation du droit au chômage temporaire	48 551	43 989	46 282	121 811	259 267
Scénario 3, déclaration du début d'un travail à temps partiel avec maintien des droits	64 854	76 160	111 819	140 965	186 787
Scénario 4, déclaration de prépension à mi-temps	10	28	21	7	0
Scénario 5, déclaration mensuelle des heures de chômage temporaire	208 482	179 331	242 560	642 666	1 249 656
Scénario 6, déclaration mensuelle de travail à temps partiel avec allocation de garantie de revenus	355 260	453 661	780 353	1 128 847	1 541 488
Scénario 7, déclaration mensuelle de travail en tant que travailleur occupé en atelier protégé	417	481	428	419	394
Scénario 8, déclaration mensuelle de travail dans un programme d'activation	66 759	89 525	350 711	453 516	420 456
Scénario 9, déclaration pour la constatation du droit aux vacances jeunes ou seniors	1 880	1 721	4 384	6 145	5 717
Scénario 10, déclaration mensuelle des heures de vacances jeunes ou seniors	4 620	4 249	10 955	15 592	15 126
Total	767 351	867 313	1 569 149	2 534 614	3 705 828

Tout comme les années précédentes, l'utilisation de la DRS électronique a fortement augmenté en 2013. Cela représente une augmentation de plus d'un million de cas, soit 46,21 %. Cette augmentation résulte de l'élargissement de l'utilisation de la DRS électronique par les secrétariats sociaux. Pour l'année 2013, il s'agissait en majeure partie de l'utilisation généralisée des scénarios de chômage temporaire (scénarios 2 et 5). Au cours du mois de mars 2013, on a pu constater qu'environ la moitié des allocations payées par les organismes de paiement aux personnes liées à un employeur (à savoir, celles qui ne sont pas au chômage complet) se faisaient sur la base d'un formulaire électronique.

Quelque 90 % des déclarations électroniques de risques sociaux sont destinées au secteur chômage (ONEM), les autres sont des déclarations pour l'assurance maladie et des déclarations d'accidents du travail.

Graphique 3.12.6.1
DRS électronique – Répartition par secteur



3.12.7 Consultations de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale

Les différentes institutions de la Sécurité sociale échangent continuellement des données entre elles. Ces échanges s'effectuent par le biais du réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale. L'ONEM échange également des informations avec les organismes de paiement via 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.

Tout comme l'année dernière, le nombre de consultations de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale par des collaborateurs de l'ONEM a augmenté. En 2012-2013, l'augmentation s'élevait à près de 30 %. En deux ans, le nombre de consultations s'est accru de plus de 50 %. De grandes augmentations ont, entre autres, été constatées au niveau des consultations du Registre national (+ 14,2 %), des données en matière de Rémunérations et temps de travail à l'ONSS (DMFA) (+ 19,07 %), des données carrière professionnelle comme indépendant (+ 24,93 %), des données périodes de maladie indemnisées (+ 45,93 %) et le nombre de consultations du répertoire secteur chômage à la Banque Carrefour a été multiplié par 20. Ces augmentations montrent que l'ONEM effectue toujours plus de contrôles préventifs afin d'éviter des paiements indus.

Banque de données	Nombre de consultations
Registre national	5 792 452
Registre bis	48 193
Répertoire employeurs à l'ONSS/ONSSAPL	4 468 713
Banque de données en matière de Rémunérations et temps de travail à l'ONSS (LATG)	1 262
Banque de données en matière de Rémunérations et temps de travail à l'ONSS (DMFA)	8 472 659
Fichier du personnel	1 973 577
Données congé vacances annuelles des ouvriers à l'ONVA	16
Données carrière professionnelle comme indépendant	2 303 892
Données périodes de maladie indemnisées	2 773 552
Cadastre des pensions	2 021 495
Répertoires autres institutions de la Sécurité sociale à la Banque Carrefour	4 141
Répertoire secteur chômage à la Banque Carrefour	1 302 015
Profils à la Banque Carrefour	12
Total 2013	29 161 979
Total 2012	22 674 564
	+ 29 %

La Banque Carrefour permet également d'échanger des attestations. Tant le nombre d'attestations entrantes que le nombre d'attestations sortantes de ou pour l'ONEM via la Banque Carrefour a légèrement augmenté en 2013. En 2013, l'ONEM a de nouveau reçu plus d'attestations électroniques provenant d'autres institutions, après une forte diminution de ce nombre en 2012. En 2013, on a pu constater une légère augmentation sur base annuelle de 3,85 %.

Des flux de données partent également du secteur Chômage (ONEM et OP) vers d'autres institutions de Sécurité sociale. Le nombre de messages sortants a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente (+ 2,13 %).



4

Les services de soutien

4.1

Personnel, organisation et communication

La direction générale Personnel, Organisation et Communication comprend cinq directions: HRM, le CNF (le Centre national de formation de l'ONEM), la Gestion de la connaissance, la Communication interne et externe et la direction Organisation, développement et support.

Ces directions se chargent de la gestion du personnel, du soutien en matière de communication, de la formation, du transfert de connaissances et de la stratégie. En 2013, ces directions ont connu des évolutions et des tendances importantes: la préparation de la nouvelle carrière, les efforts en matière de bien-être du personnel et le transfert de connaissances entre collaborateurs ainsi que l'application de techniques de gestion innovantes. Les chiffres de la direction HRM révèlent que l'effectif du personnel a continué de diminuer en 2013.

4.1.1 Ressources humaines

L'année 2013 fut chargée en matière de politique du personnel. Tout d'abord, HRM a consacré une énergie considérable à la préparation du nouveau cycle d'évaluation ainsi qu'à l'évolution de la nouvelle carrière y afférente, qui débutera en janvier 2014. De plus, une grande attention a une nouvelle fois été accordée au bien-être des collaborateurs de l'ONEM. Dans un contexte économique où nous sommes contraints de faire davantage avec un budget réduit et moins de personnel, nous restons à la recherche d'applications créatives et modernes en matière de politique du personnel qui soient, également attractives pour le collaborateur lui-même. Depuis 2013, tous les collaborateurs ont la possibilité de télétravailler dans un bureau satellite. Le travail à domicile par contre s'étend progressivement. A partir de 2014, le travail à domicile sera possible pour tous les collaborateurs qui effectuent des tâches pouvant être télétravaillables.

4.1.1.1 L'absentéisme

Depuis un certain nombre d'années déjà, les chiffres en matière d'absentéisme sont peu élevés. Les chiffres qui ressortent de la dernière étude de Medex (portant sur l'année 2012) démontrent que l'absentéisme au sein de l'ONEM est, non seulement, inférieur à la moyenne de l'ensemble de la Fonction publique fédérale mais également à celle du secteur privé. En 2012, on enregistrait à l'ONEM un taux d'absentéisme de 5,5 %. Pour l'ensemble de la Fonction publique fédérale, ce pourcentage s'élevait à 6,93 %. Le secteur privé présente un taux d'absentéisme de 5,95 %.

4.1.1.2 L'effectif en quelques chiffres

Les restrictions budgétaires, que l'Office ainsi que d'autres institutions publiques se voient imposer ces dernières années, nous obligent à mener une politique très stricte en matière de recrutement. Lorsqu'un collaborateur part à la pension, il n'est plus automatiquement remplacé. Depuis 2010, seul un départ sur deux, et ensuite un sur trois, est compensé par un recrutement. On observe donc une tendance générale à la baisse dans les statistiques en termes de personnel. C'est ainsi que, pour 2013 par rapport à 2009, on constate une diminution de l'effectif en personnel de 344,29 unités budgétaires (- 8 %). A réglementation constante, la réduction aurait même été supérieure.

Les politiques ont toutefois autorisé l'ONEM à engager du personnel supplémentaire pour un certain nombre de tâches spécifiques notamment à la suite de modifications dans la législation ayant donné lieu à une augmentation de la charge de travail.

Les nouvelles procédures d'activation, pour les personnes en stage d'insertion professionnelle ou pour les personnes bénéficiant d'une allocation d'insertion professionnelle, ont entraîné une forte augmentation du nombre d'entretiens pour nos facilitateurs. Il était dès lors nécessaire d'engager 51 facilitateurs pour cette mission. Il en va de même pour le recrutement de 35 experts de niveau B qui ont été affectés aux services Admissibilité, services où l'impact de la dégressivité accrue des allocations de chômage était important. Dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale, qui était et restait une priorité politique importante en 2013, on a également pu procéder au recrutement de 13 inspecteurs sociaux.

Tableau 4.1.I

Mois	Effectif (Unités budgétaires)				Allocataires		
	Statutaires	Contractuels	Total	Index	Année	Nombre	Index
décembre 2009	2 503,28	1 943,79	4 447,07	100,00	2009	1 332 197	100,00
décembre 2010	2 567,39	1 767,19	4 334,58	97,47	2010	1 330 533	99,88
décembre 2011	2 599,48	1 566,37	4 165,85	93,68	2011	1 310 347	98,36
décembre 2012	2 561,03	1 573,29	4 134,32	92,97	2012	1 299 817	97,57
décembre 2013	2 491,80	1 599,50	4 091,30	92,00	2013	1 288 342	96,71

Bien que le nombre de dossiers à traiter ait également baissé depuis 2009, cette diminution a été moins rapide que la baisse de l'effectif du personnel, ce qui a entraîné une productivité accrue.

La majorité des collaborateurs de l'ONEM sont des collaborateurs de niveau C (55,52 %). Environ 61 % des collaborateurs sont nommés à titre définitif. Il y a davantage de femmes que d'hommes qui travaillent à l'ONEM: en effet, près de 69 % de l'effectif du personnel est féminin.

Tableau 4.1.II

Niveau	Statutaires		Contractuels		Total		Total
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
Niveau A	168,58	153,14	28,88	33,44	197,46	186,58	384,04
Niveau B	246,96	290,95	88,31	342,24	335,27	633,19	968,46
Niveau C	444,67	1 096,76	136,90	592,97	581,57	1 689,73	2 271,30
Niveau D	38,55	51,96	98,59	278,40	137,14	330,36	467,50
Total	898,76	1 592,81	352,68	1 247,05	1 251,44	2 839,86	4 091,30

4.1.1.3

Nouvelle législation relative aux carrières des fonctionnaires et au cycle d'évaluation

En 2013, les évaluations et la carrière pécuniaire des fonctionnaires ont été revues en profondeur (arrêté royal du 24 septembre 2013 relatif à l'évaluation dans la Fonction publique fédérale, arrêté royal du 25 octobre 2013 relatif à la carrière pécuniaire des membres du personnel de la Fonction publique fédérale et arrêté royal du 21 janvier 2013 modifiant certaines dispositions relatives aux formations certifiées, ...). Les cercles de développement sont obligatoires depuis le cycle 2014, lequel a débuté en novembre 2013 par l'entretien d'objectifs de groupe des directeurs.

Les formations certifiées n'existent plus et les cercles de développement constituent la base pour la carrière pécuniaire des fonctionnaires fédéraux. Cela signifie donc que les cercles de développement sont, non seulement, obligatoires mais également qu'ils joueront un rôle déterminant en combinaison avec l'ancienneté dans l'évolution de la carrière au sein de la Fonction publique fédérale.

La direction HRM a entrepris des démarches afin d'actualiser les descriptions de fonction ou, si nécessaire, d'en rédiger de nouvelles. Chacun - cadres et autres collaborateurs - a reçu des informations détaillées concernant les nouvelles dispositions. Cela s'est déroulé avec la collaboration du Centre national de formation et de la direction Communication.

Afin de communiquer correctement la nouvelle méthode d'évaluation et de la mettre sur les rails, une équipe d'accompagnateurs ("METS - Methodology Team Support") a été mise sur pied. Ces spécialistes ont été minutieusement formés, informés et ont reçu pour mission d'aider les directeurs ainsi que les différents chefs concernant les cercles de développement. Ils présentent les outils disponibles et encadrent les chefs quant à l'utilisation de ces techniques et de ces outils, et ce, grâce à des contacts personnels ou via l'organisation de réunions, de sessions d'information, etc.

Pour le suivi du cycle d'évaluation, l'ONEM a désormais recours à Crescendo, un outil de gestion mis au point par le SPF Personnel et Organisation.

Cet outil permet aux chefs et aux collaborateurs de suivre et de préparer les entretiens plus facilement et sans support papier. Les chefs disposent d'un aperçu des descriptions de fonction, des profils de compétences ainsi que des objectifs de leurs collaborateurs. Tous les collaborateurs peuvent consulter en ligne leurs données relatives au cycle d'évaluation. Crescendo peut également être utilisé pour la préparation des entretiens tant par le chef que par le collaborateur.

4.1.1.4 Le projet Télétravail

Le nombre de collaborateurs de l'ONEM qui travaillent régulièrement chez eux ou depuis un bureau près de chez eux a fortement augmenté en 2013. La phase de test, au cours de laquelle seuls des collaborateurs de la direction générale Personnel, Organisation et Communication et des bureaux de Mons et de Louvain pouvaient télétravailler, a été étendue en 2013.

Depuis octobre 2013, toute personne qui le souhaite (et qui remplit les conditions pour télétravailler) peut travailler une fois par semaine dans un bureau près de chez elle. Depuis l'année passée, le télétravail est possible pour les collaborateurs des bureaux de Liège, d'Anvers, de Charleroi, de Nivelles, de Malines et de Boom, tout comme pour les agents de la direction générale Support. Les autres bureaux et directions entreront dans le système en 2014.

Fin 2013, 3 739 collaborateurs avaient la possibilité de télétravailler (à domicile ou dans un bureau satellite), ce qui équivaut à 80,5 % du personnel.

4.1.1.5 Un stage (de transition) à l'ONEM

L'ONEM accueille déjà des stagiaires depuis un certain temps. Dans le cadre de sa responsabilité sociale, l'ONEM a lancé un projet en vue d'intensifier l'accueil d'élèves, d'étudiants et de demandeurs d'emploi en formation professionnelle. Pour l'année académique 2012-2013, l'ONEM s'était fixé pour objectif d'accueillir 316 stagiaires dans ses différents services. Cet objectif a été atteint, avec pas moins de 368 stages.

En 2013, l'ONEM a été l'un des premiers employeurs à proposer des stages de transition pour des jeunes en stage d'insertion professionnelle. A partir du septième mois de stage d'insertion (dont la durée totale est de 12 mois), les jeunes détenteurs d'un diplôme de niveau C ou D ont la possibilité de s'inscrire pour ces stages et d'acquérir ainsi une première expérience professionnelle. Il s'agit de stages rémunérés d'une durée de 3 à 6 mois. Au cours de l'année scolaire 2012-2013, 62 stages de transition ont été organisés à l'ONEM.

Cette pratique cadre parfaitement avec la vision d'une organisation telle que l'ONEM, qui entend soutenir les transitions sur le marché de l'emploi.

4.1.1.6 Le bien-être, Investors in People et le Service social

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 octobre 2013, l'approche globale en matière d'agression s'est vue décernée un award de l'ADMB (Algemeen Dienstbetoen voor Middenstandsberoepen) dans la catégorie Prévention. Le jury a parlé de la politique de l'ONEM en ces termes: "L'ONEM a mis sur pied un plan d'action global impliquant toutes les parties prenantes. Raccourcir les files d'attentes et aménager les bureaux de manière appropriée diminuent les sentiments de frustration. La récompense accordée à ce projet est un exemple type qui montre que l'investissement dans la prévention porte ses fruits."

L'ONEM veut également être reconnu comme une entreprise qui investit dans son personnel (label "Investors in People"). L'ONEM souhaite pouvoir présenter de bons résultats en ce qui concerne l'apprentissage et le développement, le people management, le leadership et la gestion, l'implication et la responsabilisation du personnel ainsi que l'amélioration continue. Concrètement, une dizaine d'actions liées au bien-être ont été entreprises pour faire de l'ONEM un "investor in people": l'accompagnement de la carrière, le télétravail, les formations en management, les interventions (échanges entre des personnes qui exercent le même métier), le Lean Management, le Plan global de développement, une procédure de consultation du personnel simplifiée, des normes de communication dont doivent tenir compte les responsables des bureaux, une communication claire de la vision, de la mission et de la stratégie et un feed-back 360°.

L'ONEM investit également dans le bien-être de ses collaborateurs par l'intermédiaire du Service social. Ce dernier a pour but de promouvoir le bien-être individuel et collectif de tous les agents.

En outre, le Service social promeut et organise des activités collectives:

- intervention dans les frais de repas ordinaires et spéciaux pour les membres du personnel et les agents pensionnés;
- intervention dans l'assurance collective soins de santé (358 009,18 EUR répartis auprès de 2 980 affiliés);
- intervention dans les frais des examens médicaux préventifs pour les plus de 50 ans (238 demandes d'intervention en 2013, soit 9,9 % des collaborateurs de 50 ans et plus);
- campagne automnale de vaccination contre la grippe (1 159 vaccins commandés en 2013);
- subsides aux amicales;
- prime de Saint-Nicolas pour les enfants âgés de 0 à 12 ans (40 075 EUR versés en 2013 pour les agents ONEM et 12 460 EUR pour les agents ALE);
- garde d'enfants pendant les vacances scolaires;
- mise à disposition de livres gratuitement via la bibliothèque d'agrément;
- intervention dans les frais des camps de vacances pour les enfants de 3 à 18 ans des membres du personnel;
- organisation de vacances d'été pour les agents pensionnés;
- secours de fin d'année pour les agents pensionnés ayant un faible revenu.

4.1.2 Les activités du Centre national de formation

Le Centre national de formation (CNF) de l'ONEM se charge de la formation des collaborateurs ainsi que du développement de leurs compétences. L'offre s'est diversifiée de plus en plus au fil des années, et ce, tant au niveau du contenu qu'en ce qui concerne les formes d'apprentissage. Le CNF consacre de l'attention au développement des compétences tant techniques (par exemple le fait de pouvoir travailler correctement avec des programmes informatiques ou d'appliquer correctement la réglementation en vigueur) que génériques (par exemple formations en management).

En vue d'enseigner ces compétences, le Centre de formation a recours à toutes sortes de formes d'apprentissage. La formation ordinaire en classe est maintenue mais est complétée et combinée à d'autres formes d'apprentissage, comme l'e-learning, le coaching sur le lieu de travail ou les "serious games".

La majeure partie des formations sont données par des formateurs internes. Le CNF peut compter sur le dévouement de 198 formateurs internes. 76 % de l'offre de formations est assurée par des formateurs de l'ONEM.

4.1.2.1 Aperçu des activités de formation

Tableau 4.1.III

	Nombre de jours ouvrables en formation ¹			Nombre de personnes ²		
	2013	2012	Différence	2013	2012	Différence
Accueil	458,0	363,0	+ 26,17 %	159	154	+ 3,20 %
Chômage	2 277,0	3 380,5	- 32,65 %	2 210	4 062	- 54,40 %
Informatique	403,0	309,5	+ 30,21 %	356	272	+ 30,88 %
Management	1 004,0	1 232,0	- 18,51 %	892	1 610	- 51,49 %
Communication et comportement	738,0	893,0	- 17,36 %	627	629	- 0,32 %
Mesures pour l'emploi	1 174,0	1 656,5	- 29,13 %	1 294	1 604	- 19,33 %
Sécurité et hygiène	175,0	144,0	+ 21,52 %	183	127	+ 44,09 %
Séminaires et formations externes	637,5	587,0	+ 8,60 %	302	322	- 6,22 %
Autre	1 288,0	1 464,0	- 12,03 %	1 279	1 932	- 33,80 %
Total	8 154,5	10 029,5	- 18,70 %	7 302	10 712	+ 32,43 %

¹ Ce nombre indique l'investissement réel de l'Office en matière de formation, soit le nombre de jours ouvrables de formation des agents.

² Une même personne peut suivre plusieurs formations.

Nous constatons une diminution de 18,70 % du nombre total de jours de formation. Cette diminution s'explique par l'effort exceptionnel qui a été fourni en 2012 afin d'initier les collaborateurs aux importantes modifications réglementaires (entre autres la dégressivité accrue des allocations de chômage). De plus, le CNF encourage les applications e-learning.

En 2013, l'ONEM a engagé des experts de niveau B. La première étape dans la carrière de ces nouveaux collaborateurs est de se former dans la matière "Admissibilité". En collaboration avec les formateurs, le CNF a revu le trajet d'apprentissage "Admissibilité" et l'a adapté aux nouveautés réglementaires.

Outre les experts, de nouveaux calculateurs ont également pu se familiariser avec ce trajet. Au total, 47 collaborateurs ont pris part à ce nouveau trajet, qui représentait 623,5 jours/homme de travail.

En 2013, le CNF a également relancé le trajet d'apprentissage Interruption de carrière/Crédit-temps dans l'offre récurrente. 66 collaborateurs y ont participé. Le trajet équivalait à 367,5 jours/homme de travail en 2013.

Une autre mission importante du CNF consistait en la formation et le soutien des accompagnateurs METS ("Methodology Team Support"). Ce projet avait pour objectif de former ces accompagnateurs METS pour qu'ils deviennent experts en matière de

nouvelle carrière et de cercles de développement. Leur tâche vise à soutenir les responsables des bureaux du chômage et les directions de l'Administration centrale.

Ces accompagnateurs ont d'abord eux-mêmes bénéficié d'une formation très approfondie dans cette nouvelle matière. Les modules suivants ont été prévus: coaching pour les objectifs SMART, la réglementation relative à la nouvelle carrière, Crescendo. Le trajet d'apprentissage se composait de formations collectives, de modules e-learning, d'intervisions et de discussions. 44 collaborateurs ont participé à ce projet, ce qui correspond à 224 jours/homme de travail.

Tous les nouveaux collaborateurs de l'ONEM reçoivent une formation Accueil ainsi que des modules d'initiation aux missions de base de l'ONEM. En 2013, 177 collaborateurs ont suivi la formation Accueil, ce qui correspond à 510 jours/homme. Les modules d'initiation ont été suivis par 147 personnes, ce qui équivaut à 547 jours/homme.

Chaque mois, par le biais d'une application en ligne, les bureaux et les directions de l'ONEM donnent un feed-back au CNF sur les activités de formation qui ont eu lieu au niveau local. Il peut s'agir de workshops, d'une formation sur le terrain, de réunions d'information, du recyclage ou de la formation de nouveaux collègues. En 2013, le CNF a enregistré au total 28 775 heures d'activités locales de formation au sein des bureaux et des directions de l'ONEM.

4.1.2.2 E-learning

Parallèlement aux formations dispensées de manière classique, l'ONEM recourt de plus en plus fréquemment à l'e-learning. La plateforme que l'ONEM utilise à cet effet a considérablement évolué ces dernières années. En 2013, l'offre sur RioCursus a été élargie avec les modules suivants: Lotus Notes 8.5.3, Windows 7, METS - Cercles de développement, Initiation Signalétique - Mainframe T27, Toolbox Cercles de développement (qui remplace le cours Cercles de développement) et Dispo W. Les modules qui ont recueilli le plus grand nombre d'inscriptions étaient Windows 7 (434 inscriptions), Toolbox Cercles de développement (452 inscriptions) et Dispo W (302 inscriptions).

En 2013, le Centre de formation a élaboré un nouveau système de test par le biais de RioCursus. Un "moment d'évaluation" est prévu un certain nombre de semaines après la formation proprement dite, afin de tester les compétences acquises. Jusqu'à présent, 17 experts francophones et 12 néerlandophones ont passé ce test. Cette pratique sera élargie en 2014.

L'année dernière, le CNF était à la recherche d'une nouvelle plateforme de gestion pour la gestion intégrée du processus d'apprentissage: LeD-space. Son implémentation a débuté en 2013 et sa mise en service complète est prévue dans le courant de 2014. Cette plateforme permettra aux chefs et aux collaborateurs d'avoir un meilleur aperçu de l'ensemble de l'offre de formations, du déroulement d'une demande de formation ou de l'état d'avancement des formations en cours. Désormais, certaines procédures telles que les demandes de formation et les invitations pourront s'effectuer de manière électronique. Pour chaque trajet de formation (classique, e-learning, blended learning, ...), les participants auront accès à un espace de formation où ils pourront retrouver toutes les informations et les sources utiles. Grâce à la plateforme LeD-space, chaque participant aura accès à toutes les informations pertinentes, et ce, à tout moment au cours de son processus d'apprentissage.

4.1.2.3 Techniques d'apprentissage innovantes

Le CNF a pris l'initiative de créer un groupe de travail composé essentiellement de jeunes collaborateurs qui ont reçu pour mission d'analyser de nouvelles techniques d'apprentissage et de communication. En 2013, ce groupe a organisé une journée d'étude au cours de laquelle un certain nombre d'orateurs externes ont donné des explications sur l'utilisation professionnelle des médias sociaux tels que Facebook et Twitter. Le groupe de travail a également organisé une enquête auprès du personnel concernant les nouvelles techniques d'apprentissage, les médias sociaux et le partage des connaissances en interne. Les résultats de cette enquête ainsi que les conclusions de la journée d'étude ont été présentés au cours du séminaire stratégique d'automne. Décision fut prise de démarrer, en 2014, une communication par l'intermédiaire des réseaux sociaux et de considérer les avantages d'un réseau social interne par rapport à la pratique existante des e-communities.

En 2013, le CNF a examiné la possibilité d'organiser des webinars (un séminaire, une session de formation ou une réunion par internet) à l'ONEM. Cette pratique présente des avantages pour une organisation décentralisée telle que l'ONEM (bureau central et 30 bureaux régionaux). Les collaborateurs doivent effectuer moins de déplacements pour les réunions, les échanges d'informations ou les formations. A l'issue d'un premier test de grande ampleur à l'automne 2013, cette forme d'échange par internet sera utilisée au sein de l'ONEM sur une base régulière à partir de 2014.

Les "serious games" ou jeux éducatifs sont une autre nouvelle forme d'apprentissage testée par le CNF l'année passée. Il s'agit de jeux qui visent à enseigner aux participants de nouvelles connaissances ou attitudes.

4.1.2.4

Formations organisées par l'IFA

En dehors des formations organisées par le CNF, le personnel de l'ONEM a la possibilité de suivre les formations proposées par l'Institut de formation de l'Administration fédérale (IFA). Les formations suivies par les collaborateurs de l'ONEM trouvent généralement leur origine dans les entretiens qui ont lieu entre chefs et collaborateurs dans le cadre des cercles de développement.

L'IFA organise également des formations certifiées mais, à terme, ce système va disparaître à la suite de la réforme de la carrière des fonctionnaires. Il n'était plus possible de s'inscrire à des formations en 2013, mais les collaborateurs qui étaient déjà inscrits pour une formation pourront également bel et bien la suivre au cours des prochaines années. Au total, 495 agents de l'ONEM ont participé à une formation certifiée. Tous niveaux confondus, le taux de réussite moyen s'élevait à 89 % en 2013.

4.1.3

La direction Gestion de la connaissance

La direction Gestion de la connaissance veille à ce que les collaborateurs aient accès à toutes les informations dont ils ont besoin pour pouvoir effectuer leur travail. La tâche des collaborateurs du service consiste à rendre ces informations facilement accessibles et à veiller à ce qu'elles soient claires et fiables.

La direction Gestion de la connaissance organise également le partage des connaissances à l'ONEM. Les collaborateurs doivent disposer des connaissances nécessaires au moment opportun. On ne peut se permettre de perdre les connaissances et l'expérience des personnes qui quittent l'ONEM. De plus, l'ONEM développe une approche structurée en matière de gestion des connaissances nécessaires à la réalisation de ses objectifs.

Depuis un certain nombre d'années, RioDoc est la bibliothèque interne de l'ONEM où les collaborateurs peuvent trouver toutes les informations dont ils ont besoin pour effectuer correctement leurs tâches. Elle contient des instructions, des feuilles info, des formulaires, etc. En 2013, une grande attention a été accordée à l'amélioration de la qualité et de la convivialité de RioDoc. Pour ce faire, les producteurs ont été sensibilisés afin d'écrire en étant orienté utilisateurs et de permettre à ces derniers une recherche de textes plus aisée (par exemple, en recourant à des mots-clés).

L'équipe Gestion de la connaissance a également entrepris cette année d'aider les collègues de plusieurs BC à trouver les informations dans RioDoc, RioLex et d'autres sources de l'ONEM de manière plus rapide et plus autonome. Au total, 734 collaborateurs ont participé à ces actions de sensibilisation d'une demi-journée organisées au niveau local.

La gestion d'ONEMTech, le site web de l'ONEM destiné aux partenaires et aux utilisateurs professionnels, fait également partie des tâches de la direction Gestion de la connaissance. La mise en pages de ce site web a été renouvelée en février 2013. Il a été demandé aux BC et aux directions de promouvoir le site web auprès des partenaires (Régions, CPAS, autres institutions de sécurité sociale). Cela a donné lieu à un nombre important de nouvelles inscriptions (1 475 nouvelles inscriptions en 2013) ainsi qu'à un nombre élevé de consultations (232 561). Depuis sa création, 8 854 personnes ont demandé un accès à ONEMTech.

Le syllabus Admissibilité est un outil important de partage des connaissances qui sera repris en 2014 pour d'autres domaines d'activité de l'ONEM. Ce guide d'utilisateurs offre aux intéressés toutes les informations pratiques relatives à l'Admissibilité: il contient aussi bien des dispositions réglementaires que des procédures qu'ils doivent appliquer dans leur travail quotidien. Le syllabus a été adapté en 2013 en fonction de la nouvelle réglementation, par exemple la dégressivité.

Des e-communities sont à la disposition des collaborateurs de l'ONEM afin d'échanger des idées et des connaissances. Ces forums de discussion portent sur des thèmes spécifiques et sont destinés à certains groupes de collaborateurs. Dans le courant de 2013, la mise en pages de ces e-communities a été améliorée. Les membres de l'e-community reçoivent désormais un e-mail de notification lorsqu'une mise à jour a été effectuée. Une nouvelle e-community a vu le jour pour les accompagnateurs du cycle d'évaluation (les "accompagnateurs METS").

Pour 13 fonctions, il existe actuellement des « kits de survie » qui soutiennent le transfert des connaissances entre collaborateurs expérimentés et moins expérimentés ou de nouvelles recrues. Ils permettent de garantir la continuité du service lorsqu'un collaborateur est absent. En 2013, les kits de survie existants ont été actualisés et leur convivialité a été améliorée. La direction a sensibilisé les collaborateurs expérimentés à l'ajout d'informations, de documents ou de contacts locaux au contenu disponible rédigé, par fonction, par un groupe de travail au niveau national.

Des kits de survie sont également prévus pour 2 "fonctions critiques" (fonctions qui sont effectuées par peu de personnes à l'ONEM). La direction Gestion de la connaissance a poursuivi la "Campagne pension": lors du départ à la pension d'une personne dans un futur proche, son chef reçoit un e-mail de l'équipe Gestion de la connaissance lui rappelant qu'aucune connaissance ne peut être perdue. La direction Gestion de la connaissance propose également de le soutenir dans le transfert des connaissances.

4.1.4 Les activités de la direction Communication

La direction Communication de l'ONEM se charge de la communication interne et externe de l'ONEM sous tous ses aspects: le site web, les magazines internes, l'intranet, les contacts avec la presse, les stands aux bourses de l'emploi ainsi que les brochures d'information.

4.1.4.1 Le site web de l'ONEM

Le site web est l'endroit où sont rassemblées toutes les informations réglementaires utiles concernant les activités de l'ONEM. En 2013, une nouvelle rubrique a été ajoutée: elle concerne la mesure Activa pour les jeunes de moins de 27 ans. Une nouvelle version du site web a vu le jour en 2013.

En 2013, on a enregistré en moyenne 7 212 visites quotidiennes du site web de l'ONEM.

4.1.4.2

Campagnes de communication et contacts presse

L'année passée, trois nouveautés importantes ont été communiquées au public extérieur grâce à une campagne de communication. En ce qui concerne la demande électronique de crédit-temps, la direction Communication a rédigé un communiqué de presse et l'a envoyé à la presse classique ainsi qu'à la presse spécialisée pour les chefs d'entreprise et les professionnels des ressources humaines.

Elle a également réalisé une brochure spéciale concernant le nouveau régime en matière d'activation du comportement de recherche d'emploi pour les jeunes en stage d'insertion professionnelle, brochure qui a été jointe aux lettres d'information envoyées aux intéressés. Concernant la nouvelle mesure Activa pour les jeunes de moins de 27 ans, un communiqué de presse a été rédigé et une rubrique séparée a été prévue sur le site web. Les modifications dans le système des titres-services ont, elles aussi, fait l'objet d'une communication commune avec la société émettrice Sodexo par le biais de communiqués de presse et du site web. Début 2013, un nouveau film d'entreprise de l'ONEM a été mis en ligne sur le site web de l'ONEM. Ce film donne une brève description des activités de l'Office.

Une fois par mois, l'ONEM communique les chiffres du chômage aux médias dans un communiqué de presse. A la fin de chaque trimestre, un communiqué de presse plus détaillé intitulé les « Indicateurs trimestriels du marché du travail » est également envoyé à la presse. Ces communications sont destinées à quelque 250 journalistes et spécialistes du marché du travail.

A ces communiqués réguliers s'ajoutent ceux imposés par l'actualité. Au total, 20 communiqués de presse ont été envoyés en 2013. D'autre part, la direction Communication traite également les demandes émanant des journalistes. L'année passée, il y en avait 249.

4.1.4.3

Communication "Multichannel"

En 2012, un groupe de travail a mené une étude stratégique Multichannel concernant la question de savoir quel canal de communication conviendrait le

mieux à quel type de service: en face-à-face, par téléphone, par le biais de services électroniques. L'objectif de cette étude consiste notamment à promouvoir le service par voie électronique, qui présente des avantages tant pour l'ONEM que pour ses clients.

En 2013, tous les BC ont à leur disposition un message téléphonique automatisé dans lequel les services électroniques de l'ONEM sont mis en avant et où les appelants sont dirigés vers le service adéquat.

En 2013, le bureau de Mons a installé un écran d'accueil. En 2014, d'autres bureaux (Liège, Hasselt, Anvers et Charleroi) installeront également des écrans dans leurs espaces d'accueil. Ces moniteurs présenteront les services électroniques de l'ONEM et des informations générales sur les missions de l'ONEM et de ses partenaires.

4.1.4.4

L'enquête de satisfaction Consulto

Chaque année, l'ONEM organise une enquête de satisfaction auprès de son public. Les années paires, ce sont les personnes prenant contact avec l'Office par téléphone qui sont interrogées et les années impaires, comme en 2013, les visiteurs des bureaux de l'ONEM.

Les résultats sont globalement bons et les visiteurs se montrent généralement positifs concernant la manière dont ils sont reçus à l'ONEM, surtout en ce qui concerne l'amabilité et la compétence du personnel. Lors de l'organisation de l'enquête en 2013, pour la première fois, une distinction a été établie entre les visiteurs convoqués (Litiges, procédure Dispo) et les visiteurs spontanés (pour une attestation, des informations générales, etc.). Au total, plus de 2 300 visiteurs ont été interrogés entre mi-septembre et fin octobre, et ce, tant dans les BC qu'à l'Administration centrale. En 2013, la satisfaction globale de tous les visiteurs, convoqués ou spontanés, s'élevait à 76 %, ce qui représente une légère baisse par rapport à 2011 (78 %). La satisfaction était moins élevée chez les visiteurs convoqués (entretien Litiges, entretiens d'activation) que chez les visiteurs spontanés, avec des taux de satisfaction de respectivement 70 % et 79 %. La satisfaction à l'égard de notre personnel reste extrêmement élevée : 91 % des personnes interrogées sont satisfaites de la manière dont le personnel les a reçues. Tant les visiteurs convoqués que les visiteurs spontanés ont surtout apprécié l'amabilité du personnel (93 %).

4.1.4.5

Communication interne

La direction Communication aide les autres directions de l'ONEM dans la transmission d'informations aux collaborateurs de l'ONEM. La communication interne est principalement assurée par le biais de trois canaux: Kiosque, Dixit Magazine et Dixit Cadres. Kiosque est une page reprenant des articles d'actualité de l'ONEM sur l'intranet et, en l'occurrence, la première page que les collaborateurs voient s'afficher lorsqu'ils démarrent leur ordinateur. En 2013, la direction a ajouté un bouton "Intéressant" en regard des articles, pour permettre aux collaborateurs de communiquer les actualités qu'ils trouvent intéressantes. En 2013, l'équipe de rédaction a publié plus de 450 articles d'actualité sur la page de l'intranet. Chaque trimestre, Dixit Magazine est tiré à près de 5 000 exemplaires. En 2013, des tests ont été effectués afin de mettre une version électronique du magazine d'entreprise à la disposition des collaborateurs. Dixit Cadres, le magazine d'entreprise destiné aux cadres, est déjà entièrement digitalisé depuis 2012. Chaque mois (sauf en août), il est envoyé par voie électronique à 750 cadres de l'ONEM.

En 2013, la direction Communication a organisé une enquête auprès du personnel sur leur satisfaction par rapport à Dixit Magazine et à Kiosque. 80 % des personnes interrogées lisent Kiosque chaque jour et 79 % estiment être davantage au courant de l'actualité de l'ONEM grâce à cette page de l'intranet. Près de la moitié des lecteurs de Dixit ont admis être satisfaits voire très satisfaits du journal d'entreprise. De nombreux lecteurs considèrent les articles publiés sur Kiosque et dans Dixit comme bien voire très bien rédigés (91 % pour Kiosque, 82 % pour Dixit).

La direction Communication apporte également sa collaboration aux projets internes importants et en assure la communication aux collaborateurs par l'intermédiaire de différents canaux: en 2013, des efforts particuliers ont été fournis dans le cadre du projet ECO. Aux mois de novembre et de décembre, le groupe de projet ECO a organisé une exposition à l'Administration centrale afin de responsabiliser les collaborateurs par rapport au comportement écologique sur le lieu de travail et en dehors. La communication de la vision, de la mission et de la stratégie aux collaborateurs est restée une mission importante pour le service Communication en 2013.

L'utilisation de films d'entreprise entre peu à peu dans les habitudes de l'ONEM. Ces films sont une manière excellente et efficace d'informer le personnel. En 2013, 13 films ont été réalisés en interne.

Tableau 4.1.IV
Chiffres-clés Communication

Site internet : nombre moyen de visiteurs par jour	7 212
Nombre de communiqués de presse	20
Nombre d'articles sur l'ONEM	1 537
Nombre de jours où l'ONEM est apparu dans la presse	301
Nombre d'appels téléphoniques de journalistes	249
Nombre d'articles d'actualité sur l'intranet	488
Nombre de pages A4 en offset	40 199 574
Nombre de photocopies en reprographie	6 368 262
Nombre de participations à des bourses à l'emploi	36

4.1.5

Le service Développement de l'organisation

A l'ONEM, le service Développement de l'organisation (DOO) est responsable de l'accompagnement du processus de changement progressif et structuré. Le service Développement de l'organisation soutient le management dans la préparation, l'établissement et le suivi du planning stratégique. Ce service offre également un support méthodologique lors de l'introduction de nouvelles techniques de management et de nouveaux instruments de gestion.

Le modèle EFQM est utilisé comme cadre global pour la gestion de la qualité et comme un outil pour définir la stratégie. Les auto-évaluations locales effectuées régulièrement par les directions et les bureaux constituent une partie importante de ce processus. En 2013 également, une telle évaluation s'est déroulée pendant les mois de septembre et d'octobre. Le résultat de cette auto-évaluation peut être utilisé pour mettre en place certaines actions locales d'amélioration.

DOO est responsable de la coordination générale, du suivi et du support méthodologique du Lean Management au sein de l'ONEM, qui a été lancé en 2012. En 2013, l'ONEM a appliqué les principes du Lean Management dans différents services et directions qui se sont portés candidats. Le Lean Management est une méthode qui vise l'amélioration continue des processus en éliminant les éléments superflus. De cette manière, nous pouvons améliorer le service que nous fournissons. Le Lean Management vise également à améliorer les conditions dans lesquelles les collaborateurs accomplissent leurs tâches. Les collaborateurs de terrain, qui effectuent le travail quotidiennement, sont étroitement impliqués dans l'intégralité de ce projet. Les principes du Lean Management ont été appliqués dans 9 BC (Charleroi, Mons, Anvers, Louvain, Vilvorde, Roulers, Courtrai, Tournai et Namur) et 5 directions (Service Central de Contrôle, Service juridique, HRM, Communication et Mess & Cantine). Au total, des exercices Lean relatifs à 15 processus différents ont déjà été clôturés. Les actions locales d'amélioration qui en ont découlé sont actuellement en cours de réalisation.

L'ONEM attache de l'importance à la participation des collaborateurs. La procédure de consultation, qui permet aux collaborateurs de l'ONEM de trans-

mettre leurs idées et propositions d'amélioration à DOO, a été modifiée en 2013. Un workflow électronique baptisé "Eureka" a été développé pour permettre aux collaborateurs de l'ONEM de transmettre leurs propositions. Ce nouveau workflow a été utilisé pour la première fois en guise de test pour l'introduction de propositions pour le séminaire stratégique d'automne 2013 et sera généralisé en 2014. Chaque collaborateur pourra, après la validation par son directeur, formuler des propositions d'amélioration, et ce, à tout moment. Auparavant, cela était seulement possible en préparation du séminaire stratégique d'automne. Le directeur pourra indiquer à quelle direction la proposition est destinée, pour qu'elle se retrouve directement dans la direction concernée.

Depuis le mois de septembre, les directeurs des bureaux du chômage disposent d'un nouvel instrument de gestion développé par DOO, en collaboration avec les directions HRM et ICT. Les informations relatives au temps de travail effectif des collaborateurs, combinées aux données provenant de l'enquête temps mensuelle et aux tableaux de bord, donnent des résultats très précis en termes de "productivité par mission de base". Chaque directeur reçoit un rapport trimestriel reprenant les données en matière de productivité pour son bureau. Il s'agit d'un instrument qui peut être utilisé pour la bonne gestion et la répartition optimale du personnel dans un bureau.

Le service Développement de l'organisation est également compétent pour l'encadrement de la future restructuration des services de l'ONEM. Cette réorganisation interne est une conséquence inéluctable du transfert des compétences, vers les Régions à partir de 2015, qui entraînera le transfert d'une partie considérable du budget et du personnel vers les Régions. La réorganisation anticipe également les futures économies qui seront imposées aux institutions publiques, le nombre d'agents qui partiront à la pension dans les années à venir ainsi que les possibilités en matière de télétravail et, à terme, éventuellement de postes de travail partagés. Le 3 décembre s'est tenue la première réunion du groupe de travail qui doit plancher sur la structure et le fonctionnement futurs de l'ONEM. Ce groupe est composé des membres du Top 6 et de 15 directeurs des BC et des directions.

4.2

Gestion financière

4.2.1 Introduction

La direction Services financiers assure la gestion financière de l'ONEM, ainsi que la gestion des flux financiers 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'acompte 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 ... 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.

Le régime de cautionnement et de sanction pour les entreprises titres-services constituent la nouveauté en 2013. Lors de leur demande d'agrément, les nouvelles entreprises titres-services doivent verser une caution sur le compte de l'ONEM. D'autre part, lors de la constatation d'infractions, la valeur d'échange par titre-service est soit réduite de 5 EUR, soit totalement retenue. Les montants retenus sont placés à l'ONEM en tant que caution, en vue de couvrir d'éventuelles dettes ou seront reversés dès l'instant où l'entreprise sera en règle.

Tableau 4.2.1
Garanties et sanctions titres-services
(situation au 31.12.2013)

Régime de sanction	Nombre de chèques	Montant (en EUR)
Recettes		
en cas de retenue partielle	874 238	4 371 190
en cas de retenue totale	273 938	6 029 322
Total recettes	1 148 176	10 400 512
Total remboursements	-	8 085 597

Régime de cautionnement	Nombre de cautionnements	Montant (en EUR)
Cautionnements reçus	44*	1 100 000
Cautionnements remboursés	5	125 000

* dont 33 entreprises agréées en 2013

En outre, en 2013, la direction Services financiers a subi des changements considérables et structurels. L'ONEM a acheté un programme comptable intégré afin de remplacer le programme développé en interne et utilisé depuis un peu plus de 20 ans. Le nouveau programme a fait l'objet, en collaboration avec l'ensemble des services financiers concernés, d'un paramétrage sur mesure pour l'ONEM. Les collaborateurs de toutes les directions qui utilisent un ou plusieurs modules du logiciel intégré, ont été formés par le fournisseur du programme. Parallèlement, en 2013, des modifications légales des règles comptables et du plan comptable pour les IPSS ont été traduites pour l'ONEM. Une cellule composée d'experts-comptables offre un soutien sur le lieu de travail à dater de leur entrée en vigueur, le 1^{er} janvier 2014.

4.2.2 Budget des missions

4.2.2.1 Dépenses

Le budget des missions comporte essentiellement les dépenses et les recettes pour les prestations sociales, mais également les crédits destinés aux autres missions légales énumérées dans le tableau 4.2.II (titres-services, frais d'administration pour organismes de paiement, congé-éducation payé, etc.).

Le tableau ci-dessous a été établi sur la base des données définitives de 2012 et des données provisoires arrêtées au 31 décembre 2013.

Tableau 4.2.II
Budget des missions (dépenses)

Prestations sociales	2012		2013	
	En millions d'EUR	En %	En millions d'EUR	En %
Allocations de chômage	7 416,17	62,23	7 513,41	62,17
Allocations de chômage avec complément d'entreprise	1 626,17	13,64	1 610,87	13,33
Interruption de carrière et crédit-temps	832,88	6,99	832,81	6,89
Sous-total Prestations sociales	9 875,22	82,86	9 957,09	82,39
Titres-services de proximité	1 607,26	13,49	1 649,07	13,65
Frais d'administration OP	206,41	1,73	207,99	1,72
Congé-éducation payé	90,29	0,76	90,24	0,75
Missions de mise à l'emploi	38,15	0,32	43,41	0,36
Outplacement	17,30	0,15	34,00	0,28
Financement des vacances annuelles	35,64	0,30	42,96	0,36
ALE	4,40	0,04	4,27	0,04
Dépenses diverses	43,32	0,36	56,35	0,47
Total des dépenses	11 917,99	100,00	12 085,38	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 2013, l'ONEM a alloué 7 513,41 millions d'EUR d'avances aux quatre organismes de paiement afin de payer les allocations de chômage.

Il convient de remarquer que le montant repris dans le tableau 4.2.II porte sur les avances de décembre 2012 à novembre 2013 inclus, et ce pour des raisons budgétaires techniques.

Les bureaux du chômage de l'ONEM contrôlent les dépenses des organismes de paiement. Les dépenses 2013 contrôlées ou approuvées seront connues en 2014.

Allocations de chômage avec complément d'entreprise

Dans le cas des allocations de chômage avec complément d'entreprise, l'ayant droit reçoit une allocation de chômage de l'ONEM, ainsi qu'une indemnité complémentaire payée par l'employeur. Seule la première partie est reprise dans le budget des missions de l'ONEM.

En 2013, les organismes de paiement ont pu disposer de 1 610,87 millions d'EUR d'avances pour le paiement d'allocations de chômage avec complément d'entreprise.

Le montant définitif approuvé de ces dépenses sera connu en 2014, après avoir été contrôlé par les bureaux du chômage.

Interruption de carrière et crédit-temps

En 2013, les dépenses en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps se sont chiffrées à 832,81 millions d'EUR. Le succès des systèmes d'interruption de carrière et de crédit-temps peut être déduit de 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 832,81 millions d'EUR en 2013).

Titres-services

Le "régime titres-services", instauré par la loi du 20 juillet 2001, a effectivement débuté en 2003. En 2013, les dépenses relatives aux titres-services se situent au même niveau qu'en 2012. En 2013, l'ONEM a dépensé 1 649,07 millions d'EUR en matière de 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 autres postes de dépenses concernent de plus petites dépenses, avec souvent pour objectif de rendre plus rapidement à nouveau actifs 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.III
Budget des missions (recettes)

	2012		2013	
	En millions d'EUR	En %	En millions d'EUR	En %
Recettes de la gestion financière globale				
Chômage	9 200,85	75,36	9 357,06	75,65
Chômage avec complément d'entreprise	1 625,60	13,31	1 607,60	13,00
Interruption de carrière et crédit-temps	852,40	6,98	850,03	6,87
Sous-total recettes de la gestion financière globale	11 678,85	95,65	11 814,69	95,52
Recettes propres				
<i>Cotisations sociales spécifiques</i>				
FFE – financement du chômage temporaire	229,41	1,88	251,16	2,03
ONSS – financement du reclassement professionnel	30,00	0,25	21,93	0,18
ONSS – financement du congé-éducation	54,38	0,45	47,04	0,38
ONSS – financement des conventions de premier emploi	7,50	0,06	0,00	0,00
ONSS – financement du bonus de démarrage et de stage	0,50	0,00	0,00	0,00
Cotisation spéciale revenus élevés	0,28	0,00	0,18	0,00
Sous-total cotisations sociales spécifiques	322,07	2,64	320,31	2,59
<i>Interventions</i>				
Fonds d'affectation congé-éducation	51,61	0,42	50,53	0,41
Fonds d'attribution conventions de premier emploi	4,72	0,04	4,72	0,04
Fonds d'attribution titres-services	4,36	0,04	4,59	0,04
Société émettrice ALE	11,58	0,09	13,13	0,11
Sous-total Interventions	72,27	0,59	72,97	0,60
<i>Recettes diverses</i>				
Récupération de prestations sociales	127,67	1,05	138,69	1,12
Autres recettes diverses	8,53	0,07	22,90	0,19
Sous-total recettes diverses	136,20	1,12	161,59	1,31
Total recettes	12 209,39	100,00	12 369,56	100,00

Les dépenses des branches Chômage, Chômage avec complément d'entreprise, ainsi qu'Interruption de carrière et Crédit-temps sont principalement financées par la gestion financière globale de la sécurité sociale par le biais de l'ONSS.

En 2013, les recettes de la gestion financière globale se sont élevées à 11 814,69 millions d'EUR, contre 11 678,85 millions d'EUR en 2012, soit une augmentation de 135,84 millions d'EUR ou de + 1,16 %.

Les recettes propres de l'ONEM ont augmenté de 24,33 millions d'EUR par rapport à 2012 et comprennent des cotisations sociales spécifiques, des interventions, et des recettes diverses.

4.2.3 Budget de gestion

4.2.3.1 Dépenses

Tableau 4.2.IV
Budget de gestion des dépenses
(en milliers d'EUR)

	2012	2013	Différence	
			En termes absolus	En %
1. Dépenses de budget ONEM	248 946	262 668	+ 13 722	+ 5,51 %
	(85,24 %)	(86,58 %)		
2. Frais de fonctionnement ALE	32 795	29 531	- 3 264	- 9,95 %
	(11,23 %)	(9,73 %)		
3. Frais de fonctionnement ONEM-ALE	234	97	- 137	- 58,55 %
	(0,08 %)	(0,03 %)		
4. Report de réserves ALE	4 092	4 499	+ 407	+ 9,95 %
	(1,40 %)	(1,48 %)		
5. Dépenses diverses	5 994	6 587	+ 593	+ 9,89 %
	(2,05 %)	(2,17 %)		
Total des dépenses	292 061 100 %	303 382 100 %	+ 11 321	+ 3,88 %

En 2013, les frais de gestion ONEM ont augmenté de 13,72 millions d'EUR (248,95 millions d'EUR en 2012, contre 262,67 millions d'EUR en 2013) et cette augmentation se situait en grande partie dans les dépenses en personnel. Cette hausse des frais de personnel en 2013 par rapport à 2012 à raison de 873 milliers d'EUR a été influencée:

- par l'indexation de janvier 2013. L'effet de cette hausse sur les dépenses 2012 s'élève à + 2,33 %;
- par l'évolution de l'effectif de personnel en 2013, une diminution du nombre budgétaire moyen d'agents administratifs de 14 unités sur une base annuelle, ainsi qu'une baisse de 14 unités du personnel auxiliaire;
- par une réduction des arriérés en matière de primes de compétences;
- par le passage du pourcentage des charges patronales de pensions de 34,5 % en 2012 à 36 % en 2013.

En résumé, en 2013, les frais de personnel se sont élevés à 81,8 % des dépenses de fonctionnement totales, les frais de consommation (en ce compris l'informatisation), à 14,4 %, et les frais en termes de biens patrimoniaux (en ce compris l'informatisation), à 3,8 %.

Les « frais de fonctionnement ALE » comprennent les frais de personnel et les frais de consommation du contingent de contractuels ALE. La baisse importante en 2013 est due au fait qu'en 2012, les agents ALE ont été réintégrés dans l'échelle de traitement BA avec maintien de l'ancienneté pécuniaire (régularisation Conseil d'Etat), et ce avec effet rétroactif. Les "frais de fonctionnement ALE-ONEM" comprennent les frais de consommation et d'acquisitions de biens patrimoniaux par le personnel de l'ONEM, qui sont à charge du budget ALE. Le "report de réserves ALE" comprend le produit de la facturation des frais de personnel des agents ALE détachés qui ont été affectés dans les entreprises "titres-services" agréées.

Les "dépenses diverses" comprennent l'amortissement des emprunts hypothécaires Bruxelles et des frais de fonctionnement à récupérer auprès du FFE.

4.2.3.2 Recettes

Tableau 4.2.V
Budget de gestion des recettes
(en milliers d'EUR)

	2012	2013	Différence	
			En termes absolus	En %
1. Recettes gestion globale	0 (0,00 %)	0 (0,00 %)	+ 0	-
2. Cotisations sociales spécifiques	4 092 (10,28 %)	4 499 (10,80 %)	+ 407	+ 9,95 %
3. Interventions	19 810 (49,79 %)	19 810 (47,57 %)	+ 0	+ 0,00 %
4. Recettes diverses	15 886 (39,93 %)	17 337 (41,63 %)	+ 1 451	+ 9,13 %
Total recettes	39 788 100 %	41 646 100 %	+ 1 858	+ 4,67 %

Les "recettes gestion globale – budget de gestion" sont inexistantes en 2013.

Jusqu'en 2008 inclus, le budget de gestion de l'ONEM a été dressé en équilibre. Depuis 2009, le financement ONSS des besoins ne peut plus être repris que dans le budget des missions. Par conséquent, depuis 2009, le budget de gestion de l'ONEM est dressé en équilibre. Les cotisations sociales spécifiques comprennent les recettes pour les réserves ALE reportées. 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 2013

4.2.4.1 Inspection de la comptabilité des institutions partenaires

Chaque mois, les organismes de paiement reçoivent des avances qui leur permettent de payer les allocations sociales et de financer leur fonctionnement (lesdits "frais d'administration").

L'ONEM contrôle les comptabilités des organismes de paiement.

La comptabilité des prestations sociales comprend l'enregistrement des paiements des allocations par les organismes de paiement. En 2013, l'ONEM a effectué 586 contrôles de cette comptabilité:

- 468 contrôles portant sur l'affectation des fonds avancés par l'ONEM;
- 118 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 2013, cette comptabilité a fait l'objet de 166 contrôles:

- 114 contrôles axés sur l'exactitude des imputations;
- 52 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, 93,03 % de toutes les ALE ont rempli cette obligation pour la période de dépenses 2010-2011. Le total des dépenses en formations s'élevait à 1 065 000 millions 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.

4.2.4.2

Gestion des liquidités des organismes de paiement

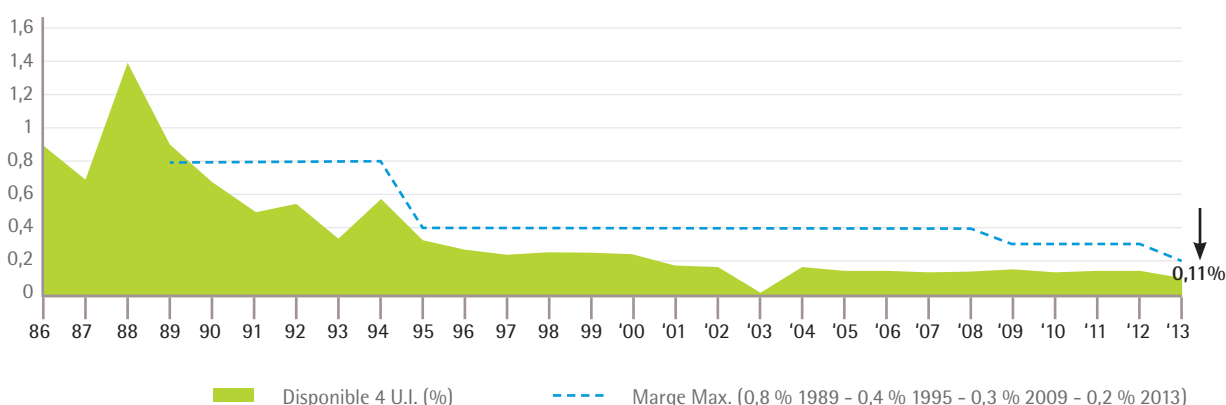
L'ONEM s'est vu confier la tâche d'approvisionner à temps et en toutes circonstances les organismes de paiement en liquidités nécessaires au paiement des allocations sociales. Cette mission est reprise dans le contrat d'administration.

Une réserve limitée de moyens financiers permet aux organismes de paiement de faire face à des fluctuations quotidiennes imprévisibles au niveau des dépenses. Soucieux de gérer au mieux les ressources de la Sécurité sociale, l'ONEM veille à ce que cette réserve soit suffisante tout en restant limitée.

En 2013, la marge de liquidité moyenne des organismes de paiement ne s'élevait qu'à 0,11 % des dépenses annuelles, soit l'équivalent d'une demi-allocation journalière.

L'informatisation croissante ainsi que la collaboration soutenue entre l'ONEM et les organismes de paiement ont permis de poursuivre l'affinement de la politique de trésorerie. La marge de liquidité maximale a été ramenée de 0,3 % à 0,2 %. L'introduction d'un deuxième seuil de liquidité inférieur est totalement nouveau. Des organismes de paiement privés qui fournissent des efforts considérables et qui se maintiennent en dessous de 0,15 %, perçoivent une indemnité à cet effet. Cette indemnité encourage les organismes de paiement à fournir constamment des efforts supplémentaires, ce qui permet de diminuer structurellement les moyens en circulation en vue du financement du chômage.

Le résultat de la maîtrise des liquidités peut être déduit d'après le graphique suivant:



4.2.4.3

Gestion de la trésorerie

L'ONEM a commencé l'année 2013 avec une trésorerie de 136,4 millions d'EUR. Au 31 décembre 2013, les moyens financiers ont été limités à 68,8 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 2013 secteur Sécurité sociale.

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, par centre de coûts est calculé. Ainsi, l'ONEM obtient une idée précise du coût des différentes missions.

Taleau 4.2.V
Frais de fonctionnement 2012
(en milliers d'EUR)

Centre de coûts	Coûts opérationnels	Coûts de support	Full-cost 2012	%	Full-cost 2011	Différence 2012 - 2011	%
Services ext. ONEM	161 782,59	20 671,67	182 454,26	63,36	176 197,38	6 256,88	3,55
AC de l'ONEM	41 023,34	27 545,91	68 569,25	23,81	70 085,98	- 1 516,73	- 2,16
ALE	31 808,55	-	31 808,55	11,05	28 309,27	3 499,29	12,36
FFE	5 133,47	-	5 133,47	1,78	5 153,81	- 20,34	- 0,39
Total	239 747,95	48 217,58	287 965,54	100,00	279 746,45	8 219,09	2,94

En 2012, les frais de personnel ont connu une hausse de 4,57 %, dont 2,50 % suite à l'ajustement de l'index. Les dépenses supplémentaires en allocations de compétences (+ 0,67 %), en ancienneté et en promotion (+ 0,39 %) ainsi qu'en charges de pensions (+ 2,47 %) sont en grande partie compensées par l'impact de la diminution de - 2,49 % de l'effectif du personnel.

Cette augmentation des frais de personnel, combinée à une baisse des frais informatiques et des autres frais de fonctionnement, entraîne une augmentation globale des frais de fonctionnement de l'ordre de 2,94 %.

4.3

Les services de support



La direction générale Support est l'une des quatre directions générales de l'ONEM. Elle comprend les directions ICT, Procédures de travail, Travaux et Matériel, ainsi que le Service linguistique. Les activités de ces directions sont relativement divergentes, bien qu'elles assurent toutes les quatre le soutien matériel ou technique du personnel, ainsi que celui des assurés sociaux.

En 2013, elles ont également fourni des efforts afin de réduire l'impact environnemental des activités de l'ONEM: répondre aux exigences EMAS, effectuer des achats et travaux durables, ainsi que développer des services électroniques en sont quelques exemples.

4.3.1 La direction ICT

4.3.1.1 Les missions

La direction ICT est un service logistique important à l'ONEM mais aussi pour l'Office. Les collaborateurs de la direction, en collaboration avec le client, analysent les besoins, effectuent l'analyse fonctionnelle et technique nécessaire, programment et testent les applications et les mettent à la disposition du business. La direction assure également en permanence l'entretien des applications fournies.

La direction ICT aide également le client à rechercher des outils informatiques utiles sur le marché et veille à leur intégration au sein de l'Office. Dans ce sens, la direction ICT est au service de tous les agents de l'ONEM mais aussi indirectement de tous les utilisateurs externes qui ont recours à ses services. ICT développe des applications telles que E-LO+ afin d'offrir des services électroniques au citoyen (cf. chapitre 3.12 Service électronique). En outre, elle gère l'infrastructure informatique et en suit les évolutions techniques. Elle est également chargée d'assurer un soutien technique aux utilisateurs, par le biais d'un helpdesk.

4.3.1.2 Les principales réalisations en 2013

La direction ICT de l'ONEM fournit des applications ainsi que des structures informatiques modernes et conviviales tant au personnel qu'aux clients de l'Office.

En 2013, les collaborateurs de la direction ICT ont développé un certain nombre d'applications très importantes et utiles au fonctionnement au sein des bureaux du chômage. Ainsi, pour le service Admissibilité, la direction a réalisé une application permettant le nouveau calcul très compliqué de la cascade du montant des allocations. Cette application établit également le calcul en cas de récupération ou de prolongation. Dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi, les collaborateurs de la direction ICT ont également implémenté tous les nouveaux systèmes ainsi que ceux ayant fait l'objet de modifications (jeunes en stage d'insertion professionnelle, jeunes bénéficiant d'une allocation d'insertion ...).

Pour les clients internes, la direction a réalisé des développements supplémentaires, entre autres, pour la plate-forme Human Resources (HRIS) mettant par exemple, à disposition de nouvelles possibilités interactives dans le cadre du télétravail. En ce qui concerne la direction Services financiers, une toute nouvelle application (Compte courant) remplace à présent un outil dépassé et difficile à entretenir.

En 2013, la direction ICT a achevé un certain nombre d'applications qu'elle a mises en production, en vue d'assurer le service au client interne. L'« Omnitacker » permet de faire un suivi permanent de l'ensemble des procédures et projets en matière d'ICT. Un monitoring constant de toutes les applications a pu être effectué, et ce, pour l'intégralité des composants: application, réseau, serveur ...

Enfin, la direction ICT participe au choix de logiciels informatiques achetés ou mis à disposition au sein des directions. La direction a pu garantir non seulement l'implémentation de chacun de ces outils au sein du réseau mais également leur accès. L'échange automatique de données a été garanti lorsque c'était possible. Quelques exemples: l'application de suivi pour le cycle d'évaluation (Crescendo) mise à disposition par le SPF P&O, la nouvelle application EPM (Expenditure Purchase Management) qui remplace la

comptabilité des fournisseurs existante et la plate-forme LeD Space, un programme de gestion entièrement nouveau pour les formations.

La mise en place de la téléphonie par réseau (VOIP) s'est achevée en 2013. Tous les bureaux ainsi que l'ensemble des directions téléphonent depuis l'année dernière via le VOIP. Ce système offre de nouvelles possibilités en matière de téléphonie et permet à l'ONEM de réaliser des économies. La direction ICT se charge de la maintenance technique.

L'installation d'Office 2007, de Windows 7 et d'Internet Explorer 9 a également été finalisée dans l'ensemble des bureaux et des directions.

Le projet visant à virtualiser les serveurs de l'ONEM a été poursuivi en 2013 et prendra encore plusieurs années. Le premier objectif (remplacement de 130 serveurs par 10 serveurs très puissants) sera réalisé en 2014. Cela entraîne une diminution des frais de maintenance, de la consommation d'électricité et une gestion plus flexible.

Le projet « télétravail » s'accompagne d'un remplacement progressif de la plupart des PC par des ordinateurs portables. Les collaborateurs d'un certain nombre de directions et de bureaux ont déjà reçu des ordinateurs portables en 2013. Ce projet sera également poursuivi l'année prochaine.

En 2013, la direction ICT a remplacé toutes les photocopieuses des BC par des appareils multifonctionnels qui peuvent servir aussi bien de photocopieuses, d'imprimantes que de scanners. Dans les bureaux de l'ONEM, les imprimantes les plus anciennes ont également été remplacées ou supprimées. Cela a permis de réduire considérablement le parc d'imprimantes. Le nombre de modèles différents a également été limité. Ce projet sera encore poursuivi en 2014 et permettra de réaliser d'importantes économies, entre autres, en ce qui concerne l'entretien des machines. L'aspect écologique était aussi important lors de l'achat des appareils multifonctionnels (MFP).

Enfin, la direction ICT assure également un service permanent à tous ses clients grâce au Helpdesk ICT.

4.3.2

Les activités de la direction Procédures de travail

La direction Procédures de travail est à la disposition des services de production des bureaux de l'ONEM et de l'Administration centrale mais également des partenaires externes. Elle est chargée d'informatiser les processus lorsque c'est possible et souhaitable. Elle établit également des directives et des schémas afin de fournir des informations sur les applications qu'elle a élaborées. Elle accompagne les utilisateurs et promeut les applications. Elle dispose aussi d'un helpdesk auquel les utilisateurs ont la possibilité de poser leurs questions. La direction travaille toujours en étroite collaboration avec les utilisateurs finaux de leurs produits et les partenaires externes.

Dans ce chapitre, vous trouverez un aperçu des réalisations mises à disposition des services de production de l'ONEM. Pour ce qui est des détails relatifs aux réalisations concernant l'E-government (voir chapitre 3.12).

4.3.2.1

Projets en cours

Les projets d'automatisation qui relèvent de la responsabilité de la direction Procédures de travail, consistent généralement en des projets pluriannuels devant être soumis à une phase d'analyse, de développement et de test avant leur mise en production. Après leur mise en service, les applications sont également adaptées en fonction des changements apportés à la réglementation ou des remarques émises par les collaborateurs sur le terrain. Un certain nombre d'exemples de projets en cours depuis plusieurs années, et en 2013, ont été poursuivis : par exemple, l'optimisation du processus de récupération (Optirec) ou l'informatisation des activités relatives aux procédures judiciaires (Jupro). Ces projets seront également poursuivis en 2014.

4.3.2.2

Réalisations en 2013

D'importantes réalisations ont été concrétisées dans plusieurs autres projets en 2013.

Dispo W et Dispo J

La réglementation relative à l'activation des demandeurs d'emploi a été profondément remaniée ces dernières années. Depuis l'été 2012, les demandeurs d'emploi qui perçoivent une allocation d'insertion sont également activés ("Dispo W"). A partir de 2013, il existe également une activation pour les jeunes en stage d'insertion professionnelle (premiers entretiens effectifs en février 2014). Ces jeunes doivent obtenir deux évaluations positives avant de pouvoir prétendre au droit aux allocations. En raison de cette nouvelle procédure, des lettres info et des convocations spécifiques ont dû être rédigées et envoyées. La direction Procédures de travail a été chargée de la création automatique de ces lettres et de la coordination de leur envoi. La direction a également dû adapter les programmes de gestion pour les collaborateurs qui planifient et mènent les entretiens aux nouvelles dispositions réglementaires.

Dégressivité des allocations de chômage

Afin d'adapter les programmes de l'ONEM à la modification de la réglementation en matière du calcul de l'allocation ("dégressivité croissante des allocations de chômage"), la direction Procédures de travail avait déjà fourni un travail considérable en 2012. Mais l'impact de cette modification était telle qu'en 2013, les applications des services Admissibilité ont dû encore faire l'objet d'importantes adaptations. Le module pour le calcul des codes barémiques en cas de "retour" et de "prolongation" a été mis en service en 2013. L'application a également subi plusieurs adaptations sur la base de remarques émises par les utilisateurs.

Consultation du Registre national

Depuis 2012, les collaborateurs du service Admissibilité pouvaient utiliser l'"écran Regis". Ils doivent consulter cet écran pour des premières demandes, afin de comparer les déclarations du chômeur relatives à sa situation familiale, à son adresse et à sa nationalité avec les données provenant du Registre national.

Depuis septembre 2013, les collaborateurs des services Admissibilité ont la possibilité de vérifier les déclarations des chômeurs relatives aux activités professionnelles des membres de leur famille au moyen des données provenant du RGTI (Répertoire général des travailleurs indépendants). Depuis le mois de décembre, les déclarations sont également vérifiées au moyen des données provenant de la DmfA et, à partir de 2014, cela sera également possible pour le Cadastre des pensions. En cas d'anomalies, le dossier est transmis pour suivi aux services Litiges ou aux services Contrôle.

Service électronique

La direction Procédures de travail modernise non seulement les méthodes de travail pour les collaborateurs de l'ONEM mais également le service pour les clients de l'ONEM. En 2013, l'ONEM a fait d'importants progrès en matière de service électronique : il est possible de demander un crédit-temps et des congés spéciaux en ligne. LeBox (une boîte aux lettres électronique sécurisée dans laquelle il est possible d'envoyer des documents officiels) est entrée en service à l'ONEM. Un certain nombre d'études préparatoires en cours en 2013 seront concrétisées en 2014: une étude relative à l'utilisation de SMS pour des communications déterminées, la numérisation de la carte de contrôle C3 et la demande électronique d'allocations constituent les principaux projets. Vous trouverez de plus amples informations concernant ces projets dans le chapitre E-government (chapitre 3.12).

4.3.3

La Direction Travaux et Matériel

Travaux et Matériel est la direction de l'ONEM compétente, entre autres, pour les biens immobiliers de l'Office. Elle se charge de l'achat ou de la location, de l'aménagement ainsi que de l'entretien des différents sites. L'achat et la fourniture de biens mobiliers fait également partie de ses missions. Pour chaque achat, il y a lieu de tenir compte de toutes les dispositions et législations qui doivent être respectées en matière d'adjudications. Une cellule est créée au sein de la direction, laquelle constitue le moteur pour la politique environnementale appliquée par l'ONEM. C'est, entre autres, cette cellule qui se charge de l'encadrement et de l'assistance pour l'obtention des enregistrements EMAS.

Enfin, la direction s'assure que toutes les règles imposées ainsi que les dispositions légales en matière d'aménagement, d'entretien et d'utilisation soient respectées dans l'ensemble des bâtiments.

4.3.3.1

Ecologie

Depuis mai 2013, l'ONEM a obtenu l'enregistrement EMAS pour son Administration centrale. Afin d'obtenir cet enregistrement, l'Office recourt depuis 2012 à un système de management environnemental (SME) pour l'Administration centrale, et ce, afin d'évaluer et d'améliorer les prestations environnementales. En mai 2013, un audit externe a vérifié si la mise en œuvre de ce système répondait aux exigences du règlement EMAS. L'ONEM a ensuite demandé l'enregistrement EMAS à l'organisation compétente, dans le cas présent, Bruxelles Environnement pour la Région de Bruxelles-Capitale. EMAS est un processus d'amélioration continue. Nous devons continuer à réduire notre impact sur l'environnement ou, au moins, le maintenir au même niveau. En 2014, il sera procédé à un audit interne et externe, afin de vérifier si les objectifs environnementaux repris dans la politique environnementale sont respectés.

L'ONEM souhaite également élargir l'enregistrement EMAS aux bâtiments dont il est propriétaire (cf. l'article 127 du contrat d'administration 2013-2015). Pour un certain nombre de bureaux (Bruges, Gand et Charleroi), une analyse environnementale a été effectuée en 2013 et des procédures ont été établies.

Les chiffres relatifs à la consommation des quatre entités de l'ONEM, ayant appliqué un système de management environnemental en 2013, ont démontré une tendance générale à la baisse ou une stabilisation. La consommation d'électricité a diminué partout, la consommation de mazout ou de gaz naturel a également baissé à l'Administration centrale, à Bruges et à Charleroi, mais a augmenté dans le bureau de Gand. La consommation d'eau du robinet est restée relativement stable partout.

4.3.3.2. Le patrimoine de l'ONEM

Outre l'Administration centrale répartie à deux endroits (Boulevard de l'Empereur, 7 et le bâtiment Hospi), l'ONEM dispose également de 30 bureaux locaux, à travers toute la Belgique, et encore de plusieurs autres bâtiments (magasin central, centre d'études à Walcourt ...). Actuellement, 23 bureaux de l'ONEM sont installés dans un bâtiment dont l'ONEM est propriétaire et 7 bureaux du chômage dans des bâtiments en location.

En 2013, deux bureaux ont déménagé dans un nouvel endroit moderne. Au mois de mars, le bureau de Louvain a déménagé et, en août, ce fut le tour du bureau de Boom. Le bureau de Louvain, aménagé en bureaux paysagers, applique depuis 2013 le système de clean desks.

Les travaux dans les bureaux de Nivelles et d'Arlon se sont poursuivis en 2013. Ces bureaux pourront déménager en 2014, comme ce fut le cas pour le bureau de Malines. D'importants travaux de rénovation ont également été poursuivis dans le BC de Charleroi. Deux nouveaux ascenseurs ont été installés à l'Administration centrale à Bruxelles et on a facilité l'accès du bâtiment aux personnes à mobilité réduite. Les travaux de rénovation du bureau de l'ONEM de Bruxelles débuteront en 2014.



5

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

Introduction

L'année 2013 a constitué un défi de taille pour le Fonds. Les répercussions de la crise économique et financière ont de nouveau conduit à une situation difficile:

- la prolifération du nombre de faillites n'a pas ralenti en 2013, atteignant un nouveau record de 11 739 faillites. Parmi ces entreprises en faillite, 4 328 entreprises occupaient du personnel, de sorte qu'avec 30 099 emplois perdus, le nombre de pertes d'emplois a de nouveau atteint un record historique;
- le Fonds a ouvert 11 801 nouveaux dossiers de fermeture (+ 11 % par rapport à 2012) et a reçu 22 488 nouvelles demandes individuelles d'intervention (+ 34 % par rapport à 2012) pour des rémunérations et des indemnités dont l'employeur était encore redevable;
- 24 456 travailleurs ont bénéficié d'une indemnité, et ce, pour un montant total de 223 110 048,95 EUR, soit une hausse de 25,37 % par rapport à 2012;
- le Fonds a payé 251 162 156,34 EUR dans le cadre du chômage temporaire (+ 10 % par rapport à 2012) et a ainsi contribué à réduire encore davantage le nombre de fermetures en 2013;
- l'effectif du Fonds s'élève à 73,3 unités budgétaires (- 0,5 % par rapport à 2012).

Pour faire face au volume de travail croissant, aucun moyen de fonctionnement financier supplémentaire n'a été engagé et une politique du personnel rigoureuse a été menée. Il n'en demeure pas moins qu'en 2013, le Fonds a ouvert 11 801 nouveaux dossiers d'entreprises et a indemnisé 24 456 travailleurs, soit une hausse de respectivement 1 131 dossiers et 2 189 travailleurs par rapport à 2012. Grâce à l'optimisation maximum d'un nombre restreint de moyens, ainsi qu'à l'investissement dans l'automatisation, le Fonds a fait face à l'accroissement du volume de travail en 2013:

- le module unique pour un calcul rapide et uniforme du délai et de l'indemnité de préavis est mis à jour en permanence et il est utilisable pour tous les secteurs et pour chaque période. Ainsi, ce module a été finalisé à la fin de l'année 2013 en vue du statut unique pour les ouvriers et les employés;
- la reprise automatique de données relatives aux travailleurs figurant dans des banques de données externes vers la banque centrale de données du Fonds (flux automatique) assure un transfert rapide et correct de données tout en limitant le risque d'erreurs dues à un encodage manuel;
- en 2013, l'échange interactif de données a été élargi aux curateurs qui se sont vus offrir la possibilité de répondre par voie électronique aux questions portant sur une demande d'indemnisation individuelle (F1). Le curateur peut répondre aux questions, envoyer les réponses et charger des annexes en ligne.

En outre, en 2013, le Fonds a continué à investir dans la qualité. Le contrôle de qualité a été étendu par le biais d'une méthode de Statistical Process Control (SPC) lors du traitement des dossiers d'entreprise. Avec cette nouvelle forme de contrôle SPC, les données nécessaires au calcul de la date légale de fermeture font l'objet d'un contrôle (période de référence, date à laquelle l'activité principale a cessé, occupation moyenne de personnel, etc.).

En 2013, le Fonds a également accordé beaucoup d'importance à un service orienté client. Pour la première fois, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des gestionnaires de dossiers des organisations syndicales en vue d'évaluer les prestations de service du Fonds, la coopération avec les collaborateurs, ainsi que la qualité des contacts et des applications. Le Fonds a obtenu un score de 84,6 % en ce qui concerne la satisfaction à l'égard des prestations en général.

Le 5 septembre 2013, le Fonds a accueilli les membres du Comité de gestion. Ceux-ci ont pris connaissance des nouvelles mission, vision et stratégie du Fonds et les principaux résultats de 2013 leur ont été commentés. Ils ont ensuite assisté avec beaucoup d'intérêt à la démonstration d'un grand nombre de bonnes pratiques telles que le calcul automatique du délai et de l'indemnité de préavis, la reprise automatique des données des travailleurs figurant dans des banques de données externes (flux automatique), le contrôle SPC des indemnités calculées pour paiement, la répartition automatique du travail, les nouveautés en matière d'applications Internet e-gofso et e-cur, les possibilités que le Fonds offre aux travailleurs en vue d'une information proactive à propos des principales modifications apportées dans un dossier de fermeture (suivi du dossier), ... Le 11 septembre 2013, le Fonds a eu l'occasion de proposer une présentation similaire à la Ministre de l'Emploi, Monica De Coninck.

5.1

Nouveautés dans la législation sur les fermetures



Comme chaque année, 2013 a vu la publication des arrêtés royaux reprenant les nouvelles cotisations patronales (trois AR du 19.03.2013 - MB du 17.04.2013), ainsi que de l'arrêté royal relatif au financement alternatif (AR du 09.09.2013 - MB du 26.09.2013).

En outre, un nouvel article 72/1 a été inséré dans la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises (loi du 30.07.2013 portant des dispositions diverses - MB du 01.08.2013). Cet article, entré en vigueur le 11 août 2013, détermine les délais de prescription applicables à la récupération des paiements effectués indûment par le Fonds au travailleur.

La récupération de ces paiements est, en principe, frappée de prescription après un délai de 3 ans à compter de la date du paiement. Ce délai est cependant ramené:

- à 6 mois lorsque le paiement résulte uniquement d'une erreur commise par le Fonds dont le travailleur ne pouvait, en principe, pas se rendre compte ou
- à 5 ans si le paiement indu résulte d'une fraude, d'un dol ou d'une manœuvre frauduleuse dans le chef du travailleur.

Dorénavant, cet article prévoit que la décision de récupération du Fonds, qui doit répondre à un certain nombre de prescriptions de forme, doit être communiquée au travailleur par courrier recommandé et que ce courrier interrompt la prescription.

La loi ayant inséré l'article 72/1 a, en outre, entraîné la suppression de toutes les références à l'ancien concordat judiciaire dans la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises.

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

En 2013, le Fonds a payé 219 179 660,18 EUR aux victimes de fermetures et de restructurations.

Tableau 5.2.1
Ventilation et évolution des dépenses en matière de fermetures depuis 2009

Année	Indemnités de fermeture + licenciement collectif	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise (avant ICP)	Dépenses extra-statutaires	Sabena	Total
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	* 138 950 742,72	2 030 709,51	* 9 653 969,52	1 166 010,99	1 935 887,55	160 134 256,72
2011	9 771 032,77	157 300 637,13	1 956 199,94	* 7 112 225,77	1 044 157,91	664 955,65	177 849 209,17
2012	11 193 973,00	153 185 262,41	1 332 781,07	* 7 331 414,85	806 981,90	471 799,23	174 322 212,46
2013	10 233 811,91	198 312 268,97	2 194 940,59	7 749 438,29	281 770,22	407 430,20	219 179 660,18
Différence 2013/2012	- 960 161,09	+ 45 127 006,56	+ 862 159,52	+ 418 023,44	- 525 211,68	- 64 369,03	+ 44 857 447,72
Evolution 2013/2012 (en %)	- 8,58	+ 29,46	+ 64,69	+ 5,70	- 65,08	- 13,64	+ 25,73

* Ces données comprennent également le paiement dans un dossier de restructuration.

Tableau 5.2.II
Evolution du nombre de bénéficiaires depuis 2009

Année	Indemnités de fermeture + licenciement collectif	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise (avant ICP)	Dépenses extra- statutaires	Sabena	Total
2009	6 529	13 984	520	3 025	306	139	24 503
2010	*5 224	* 14 878	671	* 2 719	251	132	23 875
2011	7 668	16 608	693	* 2 476	238	248	27 931
2012	7 783	16 335	439	* 2 642	218	118	27 535
2013	7 789	19 176	656	2 706	108	103	30 538
Différence 2013/2012	+ 6	+ 2 841	+ 217	+ 64	- 110	- 15	+ 3 003
Evolution 2013/2012 (en %)	+ 0,08	+ 17,39	+ 49,43	+ 2,42	- 50,46	- 12,71	+ 10,91

* Ces données comprennent également le paiement dans un dossier de restructuration.

En 2013 également, les conséquences de la crise économique et financière ont été clairement perceptibles. Par rapport à 2012, il y a une forte augmentation tant du montant payé (+ 25,73 %) que du nombre de bénéficiaires (+ 10,91 %). Si l'on compare avec 2007, soit l'année précédant la crise, les dépenses ont pratiquement doublé (+ 90,38 %).

Il y a lieu de faire remarquer qu'un même bénéficiaire peut percevoir plus d'un type d'indemnité au cours d'une même année (par exemple une indemnité de fermeture et des indemnités contractuelles). Au total, 24 021 personnes distinctes du secteur industriel et commercial ont été indemnisées en 2013 par le Fonds. A noter que sur ces 24 021 personnes, 4 travailleurs ont également été indemnisés dans le secteur non marchand, en ce compris les professions libérales.

Les principales tendances au niveau des dépenses du Fonds, par type d'indemnités, sont les suivantes:

- **Indemnités contractuelles (198 312 268,97 EUR)**

En 2013, 19 176 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce, pour un montant total de 198 312 268,97 EUR. Il s'agit, en moyenne, d'un montant de 10 341,69 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent 90,48 % des dépenses totales du Fonds. Depuis le début de la crise économique, les dépenses en indemnités contractuelles augmentent chaque année (excepté en 2012 où une légère diminution s'est faite sentir).

Les dépenses en indemnités contractuelles ont à nouveau enregistré une hausse spectaculaire (+ 29,46 %). Cette augmentation s'explique à la fois par un nombre plus important de travailleurs indemnisés (+ 17,39 %) et par un coût moyen plus élevé (+ 10,28 %). En 2013, les dépenses en indemnités contractuelles ont atteint le quatrième niveau le plus haut depuis la création du Fonds en 1960.

Compte tenu du délai de traitement d'un dossier d'entreprise, ce sont surtout les travailleurs dont l'entreprise a fermé au cours de l'année 2012 qui ont été indemnisés.

- **Complément d'entreprise, anciennement indemnité complémentaire de prépension (7 749 438,29 EUR)**

En 2013, le Fonds a payé un complément d'entreprise à 2 706 bénéficiaires différents. Cela correspond à un montant total de 7 749 438,29 EUR, soit 3,54 % des dépenses totales. L'indemnité mensuelle moyenne s'élève à 300,08 EUR. Tout comme en 2012, les dépenses en compléments d'entreprise ont augmenté (+ 5,70 %), contrairement à la tendance à la baisse perceptible depuis 2002. Cette hausse découle principalement de l'augmentation du nombre de bénéficiaires (+ 2,42 %). Etant donné que le paiement des chômeurs avec complément d'entreprise s'étale sur plusieurs années, le service a continué à payer en 2013 les dossiers individuels en cours et a, par ailleurs, effectué des paiements dans 483 nouveaux dossiers. Etant donné que le paiement pour 474 dossiers a été clôturé, le nombre de bénéficiaires a augmenté.



- **Indemnités de fermeture (10 233 811,91 EUR)**

En 2013, 7 789 travailleurs ont perçu une indemnité de fermeture, et ce, pour un montant total de 10 233 811,91 EUR. Il s'agit, en moyenne, d'un montant de 1 313,88 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent 4,67 % des dépenses totales du Fonds.

Ici aussi, les conséquences de la crise économique et financière sont clairement perceptibles. En 2012, les dépenses en indemnités de fermeture ont atteint leur niveau le plus haut en 10 ans et le cinquième niveau le plus élevé depuis la création du Fonds.

La baisse des dépenses en 2013 résulte entièrement de la baisse du coût moyen, qui est passé de 1 438,26 EUR à 1 313,88 EUR (- 8,65 %), et ce, en raison du fait que le nombre de bénéficiaires a légèrement augmenté par rapport à 2012.

L'indemnité de fermeture est calculée sur base des années d'ancienneté de service dans l'entreprise et de l'âge de la personne.

- **Indemnités de transition (2 194 940,59 EUR)**

En 2013, une indemnité de transition a été octroyée à 656 travailleurs, et ce, pour un montant total de 2 194 940,59 EUR. Cela équivaut à une moyenne de 3 345,95 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent environ 1 % des dépenses totales du Fonds. Compte tenu de leur proportion très faible dans les dépenses totales, nous ne pouvons pas parler ici de tendances données.

- **Les dépenses extra-statutaires (en ce compris les interventions dans le dossier extra-statutaire Sabena)**

Dans certaines fermetures, une CCT n'est pas opposable au Fonds. Dans ces 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 préalablement mettre les moyens financiers nécessaires à la disposition du Fonds.

En 2013, les dépenses engagées pour les activités extra-statutaires ont atteint 281 770,22 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 2013.

Outre les indemnités légales, le Plan social Sabena, conclu le 8 novembre 2001 entre le Gouvernement et les organisations représentatives des travailleurs, prévoit différentes sortes d'indemnités individualisées (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 2013, le Fonds a payé 407 430,20 EUR dans le cadre de ce plan social.

5.2.2

Tâches classiques dans le secteur non marchand et les professions libérales

L'élargissement du champ d'application de la loi relative aux fermetures d'entreprises au secteur non marchand et aux professions libérales a eu pour conséquence que les victimes de fermetures dans ce secteur ont reçu pour la première fois un paiement en juillet 2008.

En 2013, le Comité particulier a pris une décision favorable quant à l'applicabilité de la loi relative aux fermetures d'entreprises dans ce secteur pour 82 dossiers d'entreprises.

Le Fonds a payé 3 930 388,77 EUR en faveur de 439 travailleurs différents. Il y a lieu de faire remarquer que 4 d'entre eux ont également perçu une indemnité dans le secteur industriel et commercial.

Tableau 5.2.III
Ventilation et évolution des dépenses en matière de fermetures depuis 2009

Année	Indemnités contractuelles	Complément d'entreprise (avant ICP)	Total
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
2013	3 868 296,41	62 092,36	3 930 388,77
Différence 2013/2012	+ 335 435,08	- 41 864,58	+ 293 570,50
Evolution 2013/2012 (en %)	+ 9,49	- 40,27	+ 8,07

Tableau 5.2.IV
Evolution du nombre de bénéficiaires depuis 2009

Année	Indemnités contractuelles	Complément d'entreprise (avant ICP)	Total
2009	424	58	482
2010	181	58	239
2011	359	52	411
2012	335	44	379
2013	414	26	440
Différence 2013/2012	+ 79	- 18	+ 61
Evolution 2013/2012 (en %)	+ 23,58	- 40,91	+ 16,09

Les principales tendances au niveau des dépenses du Fonds, par type d'indemnités, sont les suivantes:

- **Indemnités contractuelles**

En 2013, 414 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce, pour un montant total de 3 868 296,41 EUR. Il s'agit là d'une augmentation par rapport à l'année 2012 (+ 9,49 %). Cette hausse est entièrement due à l'augmentation considérable du nombre de bénéficiaires en 2013 (+ 23,58 %) car le coût moyen par bénéficiaire a diminué, passant de 10 545,85 EUR en 2012 à 9 343,71 EUR en 2013 (- 11,40 %).

Des indemnités contractuelles ont été payées dans un plus grand nombre de dossiers d'entreprise (90 dossiers en 2013, contre 66 dossiers en 2012).

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 2013, 26 chômeurs avec complément d'entreprise ont reçu une indemnité du Fonds, et ce, pour un montant total de 62 092,36 EUR. L'indemnité mensuelle moyenne s'élève à 246,40 EUR.

Tout comme les années précédentes, le nombre de bénéficiaires a fortement diminué (- 40,91 %). Seul 1 nouveau chômeur avec complément d'entreprise a été indemnisé par le Fonds en 2013. En revanche, 12 dossiers individuels ont été clôturés. Le coût moyen mensuel n'a pratiquement pas changé (- 0,26 %).

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 2009

Année	Dépenses de la même année	Régularisations année précédente	Total chômage temporaire	Evolution en % du chômage temporaire total
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
2013	240 090 000,00	+ 11 072 156,34	251 162 156,34	+ 9,48

Afin de responsabiliser les employeurs qui font appel au régime de chômage temporaire, le Fonds prend en charge 33 % des dépenses engagées par l'ONEM dans le cadre du chômage temporaire pour ouvriers, et ce, par le biais d'un financement provenant des employeurs (art. 53 de la loi du 26.06.2002 relative aux fermetures d'entreprises). 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 prévue dans le cadre de la suspension des employés pour manque de travail".

En 2013, la part du Fonds dans le chômage temporaire a atteint 251 162 156,34 EUR.

Conformément à l'article 5 de l'AR du 23 mars 2007, le Fonds verse chaque mois des avances à l'ONEM. Le décompte se fait dans le courant du second semestre de l'année qui suit l'année expirée, et ce, sur base des paiements réalisés par les organismes de paiement et approuvés par l'ONEM. Les régularisations de 2012 payées en 2013 se sont ainsi montées à 11 072 156,34 EUR.

5.3

Gestion des moyens

Tableau 5.3.I
Aperçu de la conjoncture économique et de
la ventilation des moyens depuis 2009

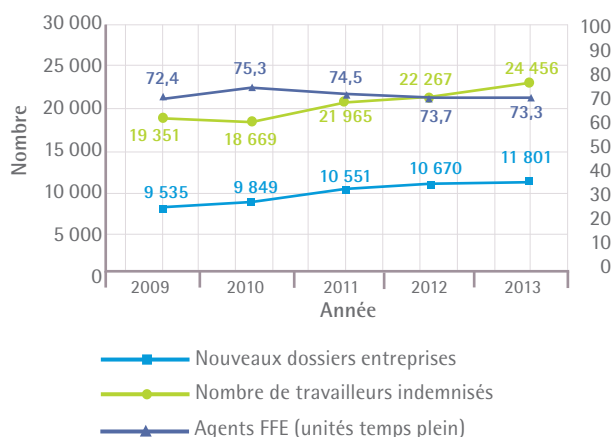
Année	Nombre de faillites avec personnel	Nombre d'emplois perdus	Nombre de travailleurs indemnisés*	Total des indemnités versées par le FFE en EUR	Nombre d'agents du FFE (unités temps plein)
2009	3 602	23 716	19 351	156 238 421,08	72,4
2010	3 632	23 591	18 669	163 858 469,90	75,3
2011	3 760	25 508	21 965	182 381 519,54	74,5
2012	3 961	27 593	22 267	177 959 030,73	73,7
2013	4 328	30 099	24 456	223 110 048,95	73,3

* 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 (le nombre de faillites et les 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 2013, le nombre de faillites a augmenté de plus de 20 % par rapport à 2009. Le nombre de victimes pouvant compter sur une intervention du Fonds a augmenté d'environ 26 % au cours de la même période. En 2013, les dépenses du Fonds ont même augmenté de 43 % par rapport à 2009.

Malgré la hausse considérable du nombre de travailleurs indemnisés par le Fonds, et donc du volume de travail, l'augmentation de l'effectif du personnel reste faible (+ 1,24 %) par rapport à 2009 et ne cesse de diminuer depuis 2010.

Graphique 5.3.1
Evolution du volume de travail en comparaison avec les moyens



La récente crise économique et financière est probablement la plus importante que nous ayons connue depuis la Seconde Guerre mondiale. En 2013, les conséquences qui en découlent pour le Fonds sont plus perceptibles que jamais et elles se traduisent par une hausse du nombre de nouveaux dossiers d'entreprise et du nombre de demandes individuelles introduites par les travailleurs. En 2013, 11 801 nouveaux dossiers d'entreprise ont été examinés (+ 11 % par rapport à 2012), un nombre en constante croissance depuis 2009 (+ 24 %). Une même tendance se dégage pour le nombre de travailleurs indemnisés. En 2013, 24 456 travailleurs (+ 10 % par rapport à 2012) ont été indemnisés par le Fonds. Pendant la période de crise ainsi qu'au cours des années qui ont suivi, le Fonds n'a pas prévu de moyens de fonctionnement financiers supplémentaires dans le cadre du paiement des indemnités sociales. Pour faire face à l'accroissement du volume de travail, une politique du personnel rigoureuse est, en effet, respectée. Cela démontre que le Fonds a traité un afflux plus important de dossiers avec un effectif plus restreint. Cela n'a été rendu possible que grâce à une équipe motivée, à une productivité plus importante grâce à une simplification des procédures de travail des services de production, ainsi qu'à un investissement dans la modernisation et l'informatisation, et ce, avec le souci constant d'améliorer la qualité.

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 2013, les recettes du Fonds ont atteint 436 716 876,22 EUR, un montant dont la ventilation était la suivante:

Tableau 5.3.II
Evolution des moyens financiers du Fonds depuis 2009

Année	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
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
2013	233 010 644,96	163 966 368,42	35 986 079,44	13 784,00	0,00	3 739 999,40	436 716 876,22
Différence (2013/2012)	- 8 333 284,76	+ 21 492 588,21	+ 4 563 240,96	- 11 806,74	- 45 280,48	+ 1 090 998,80	+ 18 756 455,99
Evolution 2013/2012 (en %)	- 3,45	+ 15,09	+ 14,52	- 46,14	- 100,00	+ 41,19	+ 4,49

En 2013, les rentrées du Fonds ont enregistré une hausse de 4,49 % par rapport à 2012, passant de 417 960 420,23 EUR à 436 716 876,22 EUR, laquelle s'explique principalement par une augmentation des recettes provenant des cotisations patronales dans les tâches classiques d'une part et par une augmentation des montants récupérés auprès des employeurs d'autre part. En revanche, les rentrées provenant des cotisations patronales et destinées à financer le chômage temporaire, elles, ont diminué.

Ces rentrées sont destinées à exécuter les missions légales, mais aussi à couvrir les dépenses du Fonds en termes de personnel, d'équipements et d'installations que l'ONEM met à sa disposition.

Les principales rentrées sont brièvement examinées ci-après:

- **Cotisations en vue du financement des tâches classiques**

Conformément à l'article 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 2009.

Tableau 5.3.III
Taux de cotisations destinés au financement du Fonds

Année	Entreprises occupant au moins 20 travailleurs	Entreprises occupant moins de 20 travailleurs	Ports et personnel navigant de la pêche en mer	Commerce de combustibles de Flandre orientale
2009	0,10	0,09	0,09	0,03
2010	0,19	0,18	0,18	0,06
2011	0,24	0,23	0,23	0,08
2012	0,20	0,19	0,19	0,06
2013	0,23	0,22	0,22	0,07

Les rentrées provenant des cotisations patronales pour les tâches classiques ont augmenté et sont passées de 142 473 780,21 EUR en 2012 à 163 966 368,42 EUR en 2013. Cette hausse résulte d'une augmentation des taux de cotisations patronales.

- **Cotisations en vue du financement du chômage temporaire**

En vertu de l'article 53 de la loi du 26 juin 2002, le Fonds dispose de ressources provenant des cotisations patronales pour prendre en charge une partie du chômage temporaire pour ouvriers, force majeure non comprise (33 %). En outre, le Fonds prend également en charge 27 % du coût de "l'indemnité prévue dans le cadre de la suspension des employés pour manque de travail" (loi du 12.04.2011 portant la prolongation des mesures de crise).

Le taux de cotisations 2012 de 0,23 % a été maintenu en 2013. Les rentrées provenant de ces cotisations ont enregistré une baisse, passant de 241 343 929,72 EUR en 2012 à 233 010 644,96 EUR en 2013.

- **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, dont le Fonds, après la réalisation des actifs.

En 2013, le Fonds a enregistré un remboursement dans 1 763 dossiers, et ce, pour un montant total de 35 732 564,77 EUR. Par rapport à 2012, il s'agit-là d'une augmentation du montant récupéré (+ 15,11 %). Le nombre de dossiers dans lesquels un montant a été récupéré a cependant légèrement diminué, passant de 1 790 en 2012 à 1 763 en 2013.

Un montant de 61 250,00 EUR a été récupéré dans le dossier de restructuration Linopan.

Un montant de 253 514,67 EUR d'allocations indûment versées a été récupéré auprès de travailleurs, ce qui représente une diminution de 33,63 % par rapport à 2012.

- **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 09.09.2013 fixant pour l'année 2013 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 26.09.2013). En 2013, ce montant s'élevait à 3 739 999,40 EUR.

5.3.1.2

Moyens financiers pour le secteur non marchand et les professions libérales (recettes)

Tableau 5.3.IV

Evolution des moyens du Fonds depuis 2009:
secteur non marchand et professions libérales

Année	Cotisations patronales + régularisations	Récupérations	Intérêts	Total
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
2013	1 672 283,95	31 784,09	0,00	1 704 068,04
Différence (2013/2012)	+ 47 925,00	+ 9 111,89	- 13 214,32	+ 43 822,57
Evolution 2013/2012 (en %)	+ 2,95	+ 40,19	- 100,00	+ 2,64

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 pas une finalité commerciale ni industrielle. Depuis 2011, le même taux de cotisations de 0,01 % est prélevé sur la masse salariale du secteur non marchand et les professions libérales.

En 2013, le Fonds a reçu un montant total de 1 672 283,95 EUR de cotisations patronales.

Pour ce qui est des remboursements dans les dossiers employeurs, le Fonds dépend totalement des clôtures des liquidations par les liquidateurs. En 2013, des remboursements ont été effectués dans 5 dossiers, et ce, pour un montant de 29 853,86 EUR. De plus, un montant de 1 930,23 EUR d'indemnités versées indûment a été récupéré auprès des travailleurs.

5.3.2 Moyens en matière de techniques de gestion

5.3.2.1 Suivi des plans stratégique et opérationnel

En 2012, la mission et la vision du Fonds ont été remises au goût du jour et 3 objectifs stratégiques clairs ont été fixés pour réaliser la vision et la mission dans les années à venir:

1. payer plus rapidement les victimes d'une fermeture;
2. investir dans la qualité;
3. réaliser l'échange électronique de données avec les partenaires.

Les priorités stratégiques ont été transposées dans un plan opérationnel par étapes stipulant comment le Fonds s'y prendra concrètement pour payer plus rapidement les victimes d'une fermeture, comment il investira dans la qualité et comment l'échange électronique de données avec les partenaires aura lieu. Les plans stratégique et opérationnel font l'objet d'un suivi mensuel et sont soumis chaque trimestre à l'Administrateur général, ainsi qu'à son adjoint.

Le premier objectif vise à payer plus rapidement les victimes d'une fermeture. Dans le cadre légal actuel, la problématique liée à la reprise (où les activités de l'entreprise en faillite sont poursuivies par une autre entreprise avec du personnel repris) donne lieu à un temps d'attente minimal de 6 mois avant qu'un dossier puisse être soumis au Comité de gestion en étant assorti d'un avis. S'il est question d'une reprise, une enquête complémentaire s'impose. Dans le cadre du premier objectif stratégique, en 2013, 86,20 % des dossiers de faillite, dans lesquels il n'était pas question de reprise, ont été soumis au Comité de gestion assorti d'un avis dans un délai de 7 mois après la faillite. En outre, on a continué à investir dans une politique du personnel proactive et dans une formation visant à former des agents polyvalents, cela afin d'assurer la continuité dans la production. Par le biais de ces objectifs opérationnels et de l'investissement dans l'automatisation, ainsi que la simplification des procédures de travail, le Fonds a payé plus rapidement les travailleurs en 2013 qu'en 2012 (- 2,40 %, soit en moyenne 6 jours de moins pour l'indemnité de fermeture et - 10,32 %, soit en moyenne 38 jours de moins, pour les indem-

nités contractuelles, le paiement du complément d'entreprise a été avancé, passant du 5^e jour ouvrable au 1^{er} jour ouvrable du mois).

Le deuxième objectif stratégique, à savoir investir dans la qualité, s'est traduit, en 2013, par un élargissement du contrôle SPC. Outre le SPC existant des indemnités calculées avant de procéder au paiement, un nouveau contrôle de qualité a été introduit lors du traitement des dossiers d'entreprise. Avec cette nouvelle forme de contrôle SPC, les données nécessaires au calcul de la date légale de fermeture sont contrôlées: la période de référence, la date à laquelle l'activité a cessé, l'occupation moyenne de personnel, etc.

En outre, en mars 2013, un nouveau module a été mis en production, lequel permet de faire un lien entre ce que le travailleur demande par le biais du formulaire de demande (F1) et ce que le Fonds verse, après avoir calculé les indemnités. Grâce à ce nouveau module, en 2014, il sera possible de motiver plus en détail les indemnités qui ont été versées et celles qui ne l'ont pas été et la raison. Cela améliore la qualité des informations communiquées au travailleur et à leurs représentants et cela démontre que le Fonds, ensemble avec ses partenaires, est orienté client.

De plus, le module destiné à calculer automatiquement la période et l'indemnité de préavis dans tous les secteurs est mis à jour en permanence. A la fin 2013, le module a, par exemple, été mis au point en vue de l'harmonisation des statuts ouvrier-employé en 2014. Se faisant, le Fonds veille constamment à ce que le calcul de l'indemnité de préavis soit réalisé correctement et de manière uniforme.

Enfin, le Fonds investit dans la qualité en se faisant une idée objective des prestations de service et du résultat atteint au moyen d'enquêtes de satisfaction auprès de ses clients et de ses partenaires, et ce, afin que celles-ci puissent conduire à des actions d'amélioration. En 2013, les gestionnaires de dos-

siers des organisations représentatives de travailleurs ont été consultés. Le taux de participation à cette enquête atteint 21,26 %. Le Fonds obtient un score de 84,6 % en ce qui concerne la satisfaction vis-à-vis des prestations de service en général. Outre la question générale sur la satisfaction du Fonds, la satisfaction en matière de contacts individuels (88 %), de la collaboration (86,3 %), de l'application Internet (83,3 %), etc. a également été sondée. Les gestionnaires de dossiers ont eu la possibilité de proposer des suggestions et des points d'amélioration par le biais de cinq questions ouvertes. Les réponses à ces questions donnent lieu à des actions d'amélioration concrètes, telles que l'affinement des applications Internet, des contrôles de qualité supplémentaires, davantage d'investissements dans la réduction du délai de paiement afin de payer encore plus rapidement les victimes d'une fermeture, etc.

La principale réalisation en 2013 en ce qui concerne le troisième et dernier objectif stratégique, à savoir la mise au point d'un échange électronique de données avec les partenaires, fut l'élargissement de la possibilité de réponse par voie électronique pour les curateurs pour les questions ayant trait aux formulaires de demande (F1). Le curateur est désormais averti par e-mail et obtient dans l'application Internet, un aperçu des questions en suspens. Il peut répondre aux questions en ligne et envoyer la réponse via le même canal, et il peut en outre étayer sa réponse au moyen de pièces justificatives chargées en annexe. Les réponses se retrouvent dans le workflow automatique du Fonds dans un délai de cinq minutes.

5.3.2.2

Respect des engagements du contrat d'administration

Le respect des normes fixées dans le contrat d'administration conclu entre l'Etat et l'ONEM concernant les missions du Fonds, est mesuré à l'aide de tableaux de bord et d'instruments de suivi.

En ce qui concerne les enquêtes relatives à l'applicabilité de la loi relative aux fermetures d'entreprises (art. 30), le Fonds atteint, avec une moyenne de 94,49 %, largement la norme fixée dans le contrat d'administration, à savoir soumettre pour décision au Comité de gestion au moins 80 % des dossiers dans un délai de 10 mois à dater de la faillite.

En 2013, la norme de 95 % fixée pour le paiement de l'indemnité de fermeture dans les deux mois suivant la décision du Comité de gestion (art. 31, alinéa 1^{er}, 1) a, avec une moyenne de 99,91 %, été largement respectée. Grâce à une simplification des procédures de travail, la majorité des indemnités de fermeture peut être payée lors du premier versement qui suit la décision du Comité de gestion.

Dans le contrat d'administration (art. 31, alinéa 1^{er}, 2), il est prévu que, pour le paiement des indemnités contractuelles, 95 % des travailleurs soient payés dans un délai de 2 mois après la décision du Comité de gestion et après la réception d'une demande complète. Cette norme a été largement atteinte avec une moyenne de 97,61 %.

En outre, le Fonds a prévu des mesures de contrôle supplémentaires afin de pouvoir atteindre la norme de 99 % (art. 31, alinéa 2) pour le paiement du complément d'entreprise dans les 60 jours suivant la réception de la demande. Quelques demandes ont été payées en dehors de ce délai; par conséquent, la norme n'a pu être atteinte, étant donné le nombre limité de paiements au total. Depuis 2013, il y a chaque semaine un contrôle supplémentaire des demandes introduites, et ce, en fonction de l'âge du travailleur.

5.3.3 Moyens sur le plan de l'informatique et des applications

Les développements et réalisations dans le domaine informatique s'inscrivent dans le cadre du projet stratégique Business Process Reengineering (BPR) ICT, où les procédures informatiques sont fondamentalement et radicalement remaniées pour apporter d'importantes améliorations dans l'organisation. Avec ce projet, qui court sur plusieurs années, le Fonds souhaite optimiser l'efficacité, la transparence ainsi que la convivialité des applications informatiques, et ce, tant pour le client interne que pour le client externe.

Le projet comporte 3 volets:

1. l'optimisation des applications utilisées par les collaborateurs du Fonds (client interne);
2. l'élargissement des applications e-government destinées aux clients externes (travailleurs, syndicats, curateurs);
3. la reprise automatique et réciproque de données des banques de données de l'ONEM et de l'extérieur.

Etant donné la création en 2012 d'un module permettant d'enregistrer les indemnités demandées par les travailleurs, il est possible, pour la première fois, de prévoir de l'espace dans la banque centrale de données pour expliquer la raison pour laquelle certaines indemnités versées diffèrent des indemnités demandées. En 2013, le Fonds a eu recours à cette possibilité en vue de développer, en collaboration avec les syndicats, un décompte "motivé".

En outre, en 2013, un module a été ajouté dans la banque centrale de données pour la gestion des garanties bancaires nécessaires pour les chômeurs avec complément d'entreprise n'ayant pas encore atteint l'âge de 55 ans.

Pour ce qui est des applications e-government, la collaboration électronique avec les curateurs a été élargie. Outre l'échange électronique déjà existant de questionnaires relatifs au dossier employeur, les curateurs se voient offrir la possibilité de répondre en ligne aux questions adressées par le Fonds à propos d'un dossier individuel de travailleur, ainsi que d'envoyer la réponse par voie électronique.

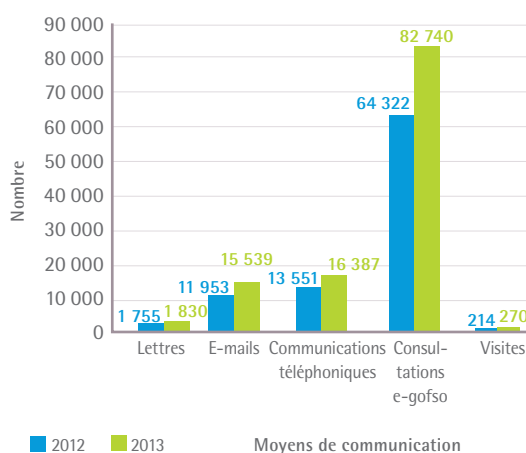
Outre ces réalisations dans le cadre du projet stratégique BPR ICT, il a été développé un certain nombre d'applications permettant d'accroître sensiblement la qualité. Dans un premier temps, le contrôle SPC a été élargi au traitement de dossiers d'entreprise. Avec cette nouvelle forme de contrôle SPC, les données nécessaires au calcul de la date légale de fermeture font l'objet d'un contrôle (la période de référence, la date à laquelle l'activité principale a cessé, ...). De plus, le module permettant de calculer le délai et l'indemnité de préavis exacts, est mis à jour en permanence. Fin 2013, le module a été mis au point en vue de l'harmonisation des statuts ouvrier-employé.

5.3.4 Information et communication

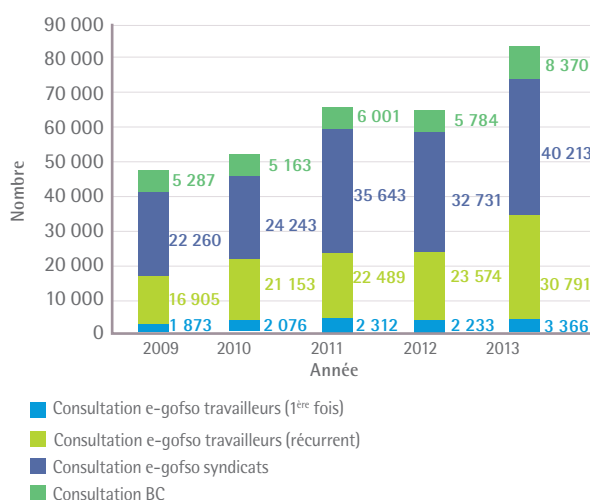
Afin que les gestionnaires de dossiers des services de production puissent traiter efficacement et en toute quiétude les dossiers de fermeture, le Fonds dispose d'un point de contact central pour les questions du monde extérieur. Le service Clients se charge de répondre quotidiennement aux questions des travailleurs sur l'état de leur dossier, et ce, principalement par téléphone et par e-mail. En 2013, les collaborateurs du service Clients ont traité 15 539 e-mails (+ 30 % par rapport à 2012) et 16 387 appels téléphoniques (+ 21 % par rapport à 2012).

Le graphique ci-contre fait apparaître que le client écrit moins souvent un courrier ou se rend moins souvent au Fonds pour obtenir des informations. L'application Internet e-gofso, qui permet au travailleur d'accéder à son dossier de fermeture en ligne et dans un environnement sécurisé, a été consultée à 82 740 reprises (+ 29 % par rapport à 2012) et reste, de ce fait, la manière la plus populaire pour obtenir des informations sur l'état d'un dossier. Pour les organisations représentatives des travailleurs, l'application Internet est un outil qu'elles utilisent fréquemment pour recueillir des informations sur les dossiers de fermeture de leurs membres.

Graphique 5.3.II
Quel moyen de communication le client a-t-il utilisé pour être informé de l'état de son dossier de fermeture?



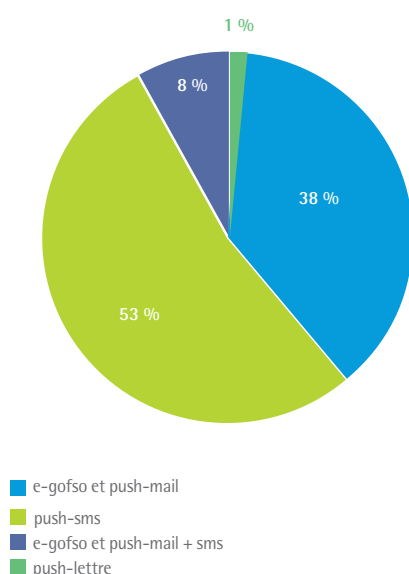
Graphique 5.3.III
Consultation de l'application Internet e-gofso par les différents utilisateurs



Le Fonds n'attend pas seulement les questions des clients, mais leur offre également la possibilité d'être informés de manière proactive lorsque des modifications importantes sont apportées dans leur dossier (par exemple, lorsqu'il manque des informations pour pouvoir compléter un dossier, lorsqu'une décision est prise, lorsqu'un paiement est effectué, ...). Pour combler le fossé qui existe au niveau de l'information entre le travailleur disposant d'Internet et le travailleur n'y ayant pas accès, le Fonds offre la possibilité de suivre un dossier de fermeture de différentes manières (par courrier, par SMS ou par e-mail).

Fin 2013, le Fonds a dénombré 29 615 travailleurs désireux d'être informés de manière proactive à propos des modifications importantes apportées à leur dossier de fermeture (suivi du dossier). Environ 35 % des travailleurs ayant introduit un formulaire de demande (F1) en 2013 ont opté pour un suivi proactif de leur dossier. Plus de la moitié (53 %) d'entre eux ont préféré suivre leur dossier par SMS. 38 % d'entre eux ont en revanche choisi d'être informés par le biais d'e-mails et d'une consultation en ligne, tandis que 8 % des travailleurs ont choisi d'être informés tant par SMS que par e-mail, et ce à chaque fois qu'une modification importante était apportée dans leur dossier de fermeture.

Graphique 5.3.IV
Ventilation en pourcentage des différentes manières d'être informé de manière proactive



Au cours du premier trimestre de l'année 2013, les applications Internet destinées à permettre aux travailleurs et aux curateurs de consulter des dossiers de fermeture en ligne ont été adaptées aux nouvelles exigences technologiques du site portail. De plus, les fonctionnalités de l'application Internet destinées aux curateurs ont été élargies en incluant la possibilité de répondre par voie électronique aux questions portant sur les formulaires de demande (F1), et ce, de manière à rendre l'application Internet encore plus conviviale pour l'utilisateur. Outre la communication électronique interactive existante en ce qui concerne les questions ayant trait au dossier employeur, depuis novembre 2013, le curateur est informé par push-mail lorsqu'il y a des questions relatives à un formulaire de demande d'un travailleur. Le curateur a ensuite la possibilité de consulter un aperçu des questions dans l'application Internet, ainsi que de répondre et d'envoyer la réponse en ligne. En outre, il peut étayer sa réponse en chargeant des annexes. Cinq minutes plus tard, la réponse parvient automatiquement dans le workflow du service compétent.

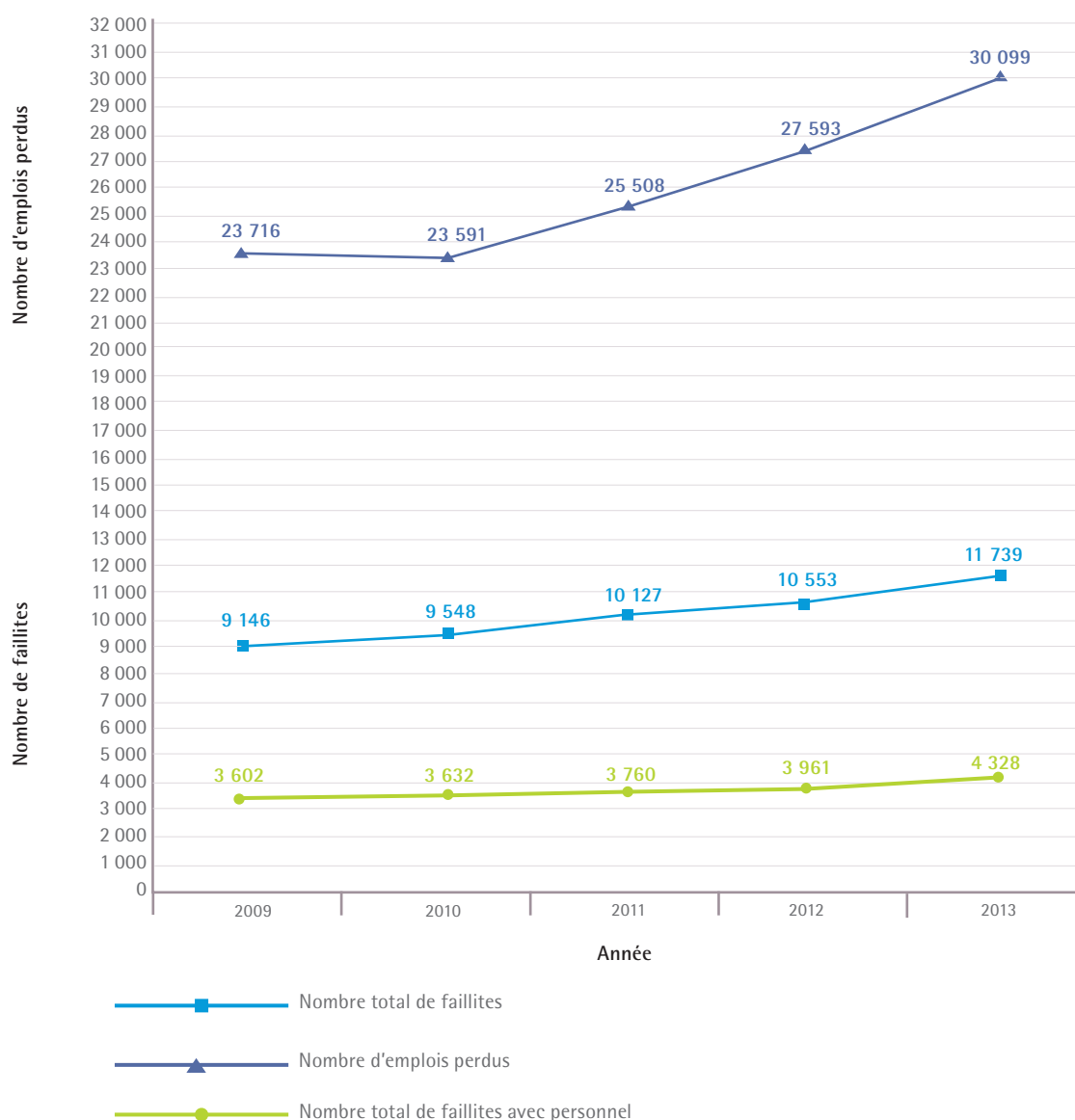
Un autre signe prouvant que le Fonds accorde beaucoup d'importance à l'orientation-client est qu'il organise régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès de ses différents groupes-cibles de clients. En 2013, le Fonds a évalué la satisfaction de ses prestations de service auprès d'organisations représentatives des travailleurs (cf. supra).

5.3.5

Statistiques sur les pertes d'emploi consécutives à une faillite

Chaque mois, le Fonds publie sur le site web de l'ONEM des statistiques dynamiques sur le nombre de faillites d'entreprises occupant du personnel et sur le nombre de pertes d'emplois générées par ces faillites. Ces statistiques servent également à élaborer des prévisions budgétaires. Le graphique et les tableaux ci-après donnent un aperçu de l'évolution du nombre de faillites et de pertes d'emplois, ainsi que de leur ventilation par secteur et par Région.

Graphique 5.3.V
Evolution du nombre total de faillites, de faillites occupant du personnel et de pertes d'emplois pour la période 2009-2013



En 2013, le nombre de faillites a explosé et a atteint un chiffre record de 11 739 entreprises en faillite, parmi lesquelles 4 328 occupaient du personnel (+ 9,27 % par rapport à 2012). Jamais auparavant le nombre d'emplois perdus consécutivement à une faillite n'avait été aussi élevé qu'en 2013. Pas moins de 30 099 personnes ont perdu leur emploi à la suite d'une faillite, soit une hausse de + 9,08 % par rapport à 2012.

Les faillites les plus retentissantes sont celles de Bonustijd (290 emplois perdus), de Féés Du Logis (274 emplois perdus), de Entreprise de services multi-tâches (264 emplois perdus), de Free Record Shop Belgium (284 emplois perdus), de B&G Jobconsult (217 emplois perdus) et de O'Cool (216 emplois perdus).

Tableau 5.3.V
Pertes d'emplois consécutives à des faillites par
secteur de 2009 à 2013 inclus

Par secteur	Agriculture, sylviculture, chasse et pêche	Extraction de minéraux	Industrie manu- facturière	Elec- tricité, gaz et eau	Con- struction	Com- merce, banques et assu- rances	Trans- port et com- muni- cation	Services	Autres	Total
2009	342	0	4 073	0	5 752	7 460	1 735	3 889	465	23 716
2010	445	14	3 934	4	5 997	7 039	1 814	3 994	350	23 591
2011	383	4	3 905	7	4 906	7 649	2 429	5 863	362	25 508
2012	353	0	5 123	1	5 087	8 767	1 776	5 733	753	27 593
2013	411	7	3 900	0	5 930	9 605	1 812	7 975	459	30 099
Différence 2013/2012	+ 58	+ 7	- 1 223	- 1	+ 843	+ 838	+ 36	+ 2 242	- 294	+ 2 506
Evolution 2013/2012 (en %)	+ 16,43	+ 100,00	- 23,87	- 100,00	+ 16,57	+ 9,56	+ 2,03	+ 39,11	- 39,04	+ 9,08
Part (en %)	2012	1,28	0,00	18,57	0,00	18,44	31,77	6,44	20,78	100,00
	2013	1,37	0,02	12,96	0,00	19,70	31,91	6,02	26,50	100,00
	Différence 2013/2012	+ 0,09	+ 0,02	- 5,61	0,00	+ 1,27	+ 0,14	- 0,42	+ 5,72	- 1,20

L'augmentation du nombre de pertes d'emplois (+ 9,08 %) par rapport à 2012 est principalement due à une hausse du nombre de pertes d'emplois dans le secteur des services (+ 2 242 emplois perdus). Le secteur du commerce, des banques et des assurances reste, avec 9 605 emplois perdus à la suite d'une faillite, le secteur le plus touché en 2013 et il représente, avec le secteur des services, environ 60 % du nombre total des pertes d'emplois en 2013.

Tableau 5.3.VI
Pertes d'emplois consécutives aux faillites
par province et par Région de 2009 à
2013 inclus

Par province	Anvers	Bruxelles-Capitale	Hainaut	Limbourg	Liège	Luxembourg	Namur	Flandre orientale	Brabant flamand	Brabant wallon	Flandre occidentale	Total
2009	3 972	4 526	3 934	1 321	2 119	135	779	2 414	1 915	852	1 749	23 716
2010	4 171	3 822	3 451	1 442	2 714	247	1 016	2 347	1 257	1 417	1 707	23 591
2011	4 132	5 227	3 776	2 158	2 535	235	787	2 386	1 349	1 140	1 783	25 508
2012	4 896	5 246	3 738	2 061	2 423	233	656	2 917	1 619	1 901	1 903	27 593
2013	5 680	5 031	3 859	2 729	3 039	377	1 198	3 448	1 467	1 227	2 044	30 099
Différence 2013/2012	+ 784	- 215	+ 121	+ 668	+ 616	+ 144	+ 542	+ 531	- 152	- 674	+ 141	+ 2 506
Evolution 2013/2012 (en %)	+ 16,01	- 4,10	+ 3,24	+ 32,41	+ 25,42	+ 61,80	+ 82,62	+ 18,20	- 9,39	- 35,46	+ 7,41	+ 9,08
Par Région	Flandre		Wallonie		Bruxelles-Capitale		Total					
2009	11 371		7 819		4 526		23 716					
2010	10 924		8 845		3 822		23 591					
2011	11 808		8 473		5 227		25 508					
2012	13 396		8 951		5 246		27 593					
2013	15 368		9 700		5 031		30 099					
Différence 2013/2012	+ 1 972		+ 749		- 215		+ 2 506					
Evolution 2013/2012 (en %)	+ 14,72		+ 8,37		- 4,10		+ 9,08					
Proportion-nellement (en %)	2012		48,55		32,44		19,01		100,00			
	2013		51,06		32,23		16,71		100			
	Différence 2013/2012		+ 2,51		- 0,21		- 2,30					

Par rapport à 2012, les pertes d'emplois ont augmenté tant en Flandre qu'en Wallonie, mais pas dans la Région de Bruxelles-Capitale où les pertes d'emplois ont légèrement diminué (- 4,10 %). Le centre de gravité en termes de pertes d'emplois en 2013 reste la Flandre, où celle-ci atteint une nouvelle fois un niveau record: 15 368 personnes ont perdu leur emploi (+ 14,72 % par rapport à 2012). En Wallonie, on comptabilise 9 700 emplois perdus (+ 8,37 % par rapport à 2012); il s'agit également du nombre le plus élevé depuis le début du dénombrement en 2003.

Dans la Région flamande, le nombre d'emplois perdus a augmenté dans chaque province par rapport à 2012, excepté dans le Brabant flamand. Ce sont principalement le Limbourg (+ 32,41 %, soit + 668 emplois perdus), la Flandre occidentale (+ 18,20 %, soit + 531 emplois perdus) et Anvers (+ 16,01 %, soit + 784 emplois perdus) qui ont été touchés. Dans le Brabant flamand, on constate encore une diminution de 9,39 % de pertes d'emplois, soit 152 emplois perdus de moins qu'en 2012.

On constate une tendance similaire en Région wallonne où le nombre d'emplois perdus par rapport à 2012 a augmenté dans pratiquement chaque province, excepté dans le Brabant wallon où le nombre d'emplois perdus a diminué de 35,46 %, soit 674 emplois perdus en moins qu'en 2012. En Wallonie, c'est à Namur qu'on observe la plus forte augmentation du nombre de pertes d'emplois (+ 82,62 %, soit + 542 emplois perdus). Les provinces de Liège (+ 25,42 %, soit + 616 emplois perdus) et du Hainaut (+ 3,24 %, soit + 121 emplois perdus), continuent à représenter en 2013 les foyers de pertes d'emplois les plus importants de la Région wallonne.

A Bruxelles, les pertes d'emplois ont enregistré une légère baisse (- 4,10 %) et 5 031 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 base du siège social de l'entreprise. Pour de nombreuses entreprises, le siège social est établi à Bruxelles.

Liste des abréviations



AC	Administration centrale
ACS	Agents contractuels subventionnés
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
ADMB	Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen
AG	Arrêté du Gouvernement
AGR	Allocation de garantie de revenus
AISS	Association internationale de la Sécurité sociale (ISSA en anglais)
ALE	Agence Locale pour l'Emploi
AM	Arrêté ministériel
APE	Aides à la promotion de l'emploi
AR	Arrêté royal
Art.	Article
BBZ	Bureau Belgische Zaken
BC	Bureau du chômage
BCP	Business Continuity Plan
BCSS	Banque Carrefour de la Sécurité sociale
BFP	Bureau fédéral du Plan
BNB	Banque nationale de Belgique
BPR	Business Process Reengineering
CAF	Common Assessment Framework
CAN	Commission Administrative Nationale
CAPAC	Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage
Cass.	Cassation
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CC	Chômage complet
CCB	Comité de concertation de base
CCI-DE	Chômeur complet indemnisé demandeur d'emploi
CCSP	Centrale Chrétienne des Services Publics
CCT	Convention collective de Travail
CECA	Communauté Européenne du Charbon et de l'Acier
CGSLB	Confédération Générale des Syndicats Libéraux de Belgique
CGSP	Centrale Générale des Services Publics
CIC	Comité intermédiaire de concertation
CIN	Collège intermutualiste national
CLB	Centra voor Leerlingenbegeleiding
CLS	Contrôle des lois sociales

CNF	Centre National de Formation
CNT	Conseil national du travail
CPAS	Centre public d'Action sociale
CSC	Confédération des Syndicats Chrétiens
CT	Chômage temporaire/Crédit-temps
CTIF	Cellule de Traitement des Informations financières
DGSIE	Direction générale Statistique et Information économique
DMFA	Déclaration multifonctionnelle
DRS	Déclaration de risque social
EFQM	European Foundation for Quality Management
EFT	Enquête sur les forces de travail
E-gov	E-government
EIPA	European Institute for Public Administration
EIS	Executive Information System
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
EPM	Expenditure Performance Management
ES	Emploi-services
ESS	Enseignement secondaire supérieur
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)
L	Loi

LATG	Loon en Arbeidstijdgegevensbank
MB	Moniteur belge
METS	Methodology Team Support
MFP	Imprimantes multifonctionnelles
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economique
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
RGTI	Répertoire général des travailleurs indépendants
RMMMG	Revenu minimum mensuel moyen garanti
RIO	RVA Intranet ONEM
RTM	Régie des Transports Maritime
SA	Société anonyme
SCC	Service Central de Contrôle
SDI	Salle de direction informatisée
Selor	Bureau de Sélection de l'Administration fédérale
SEPP	Service externe de prévention et protection
SINE	Programmes dans l'économie sociale d'insertion
SIPP	Service Interne de Prévention et Protection
SIRS	Service d'information et de recherche sociale
SES	Service d'Etudes et de la Statistique de la Région wallonne
SLFP	Syndicat Libéral de la Fonction Publique
SME	Système de management environnemental
SPC	Statistical Process Control
SPF	Service Public Fédéral
SPP	Service public de programmation
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (Pays-Bas)