

L'ONEM EN 2022

VOL. 1
RAPPORT D'ACTIVITÉS



1

L'ONEM en 2022

Volume 1:
rapport d'activités

**L'ONEM en 2022 - volume 1:
rapport d'activités**

est une publication éditée par:

ONEM
Bld de l'Empereur 7
1000 Bruxelles

Editeur responsable:

Jean-Marc Vandenberg

Directeur de publication:

Philippe Chavalle

Coordinateurs:

Hubert Arys
Joëlle Grünspan

Equipe de rédaction:

Rédacteurs issus des différentes
directions de l'ONEM

Graphisme:

Service graphique -
Direction Communication

Photos:

Caroline Cortvrindt
Bas Bogaerts
Melting Prod

Impression:

Service imprimerie -
Direction Communication

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

ISSN 2295-7642



De crise en crise

En 2022, l'ONEM a de nouveau joué un rôle essentiel au sein de notre système de sécurité sociale belge.

Après deux années de crise sanitaire, période pendant laquelle le chômage temporaire a été salutaire pour de très nombreux employeurs et travailleurs, la guerre en Ukraine, la crise énergétique et l'inflation grandissante ont à nouveau touché l'économie mondiale.

Et pourtant, dans ce climat de crise, l'économie belge a bien résisté et a enregistré des résultats meilleurs que prévus. Globalement, l'activité économique a progressé en 2022 et, avec plus de 5 millions de personnes au travail en fin d'année, la Belgique présente un marché du travail en évolution favorable par rapport à l'année précédente.

En 2022, 1.442.582 personnes différentes ont perçu des allocations à charge de l'ONEM. Le nombre de bénéficiaires d'allocations provenant de l'ONEM a baissé de 16,6% par rapport à 2021. Cette diminution est due essentiellement à la baisse du chômage temporaire (- 35,8%).

C'est en effet dans ce type d'allocations que la baisse est la plus importante par rapport aux deux dernières années. Pratiquement 1,22 million de travailleurs différents avaient perçu des allocations de chômage temporaire en 2020. On en comptait 756.699 en 2021 et il y en avait 486.071 en 2022. La moyenne mensuelle des bénéficiaires de ce type d'allocations reste toutefois supérieure à la moyenne habituelle. Avant la Covid, il y avait en moyenne par mois un peu moins de 100.000 chômeurs temporaires en Belgique. Au cours de l'année 2022, cette moyenne mensuelle était de 162.675 bénéficiaires.

Le chômage complet indemnisé a lui aussi baissé en 2022. La tendance à la baisse constatée avant la crise avait été interrompue en 2020. En 2022, les statistiques sont plus favorables. Les chiffres sont même passés pour la première fois depuis 1977 en-dessous de la barre des 300.000. En effet, on comp-

tait, en moyenne par mois, 291.694 chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi en Belgique au cours de l'année 2022 (pour un total de 321.502 en 2021 et de 339.267 en 2020).

Le nombre de bénéficiaires d'allocations d'interruption de carrière, de crédit-temps et de congés thématiques est resté particulièrement stable tout au long de l'année. La moyenne mensuelle des bénéficiaires de ce type d'allocations a légèrement augmenté: on comptait en moyenne, par mois, 233.433 personnes bénéficiant d'allocations dans l'un ou l'autre des régimes en 2022 pour 231.127 personnes en 2021.

Un service rapide et correct

Tous ces bénéficiaires d'allocations, tous ces assurés sociaux attendent de l'ONEM que leur dossier soit traité rapidement et correctement.

Tout au long de l'année 2022, le délai de traitement des dossiers des chômeurs complets est resté stable. Globalement, le délai de traitement moyen des demandes d'allocations de chômage par l'ONEM a été de 5 jours. C'est même un peu mieux qu'avant la crise corona (ce délai était de 5,2 jours en 2019). Les contrôles de qualité effectués sur les dossiers de demandes d'allocations montrent que 96% de ces dossiers ont été traités sans erreur par les services de l'ONEM.

Les chômeurs temporaires ont aussi été payés dans des délais très courts. Grâce à la procédure simplifiée, 80,5% des travailleurs en chômage temporaire ont perçu leurs allocations dans le mois suivant la demande et 96,0% avant la fin du deuxième mois après la demande.

En ce qui concerne les travailleurs bénéficiant d'une interruption de carrière, d'un crédit-temps ou d'un congé thématique, 550.000 demandes ont été introduites et traitées en 2022, soit une augmentation de 12% par rapport à 2021. Le délai moyen de traitement était de 14 jours calendrier et 97% des dossiers ont été traités sans erreur.

Enfin, notre service de contact clients a de nouveau été fort sollicité en 2022. Ce service est resté opérationnel et accessible tout au long de l'année et a enregistré 891.420 appels entrants en première ligne. C'est un peu moins qu'au plus fort de la crise

en 2020 (1.031.236 appels) mais c'est plus de 200.000 appels supplémentaires par rapport à la période avant corona (687.379 appels en 2019). Parmi ces 891.420 appels entrants, 88,17% ont pu être traités directement, les autres ayant nécessité un traitement en deuxième ligne par un spécialiste. Le nombre de mails envoyés dans nos services via le formulaire disponible sur le site web a lui aussi suivi la même tendance : une baisse par rapport à 2020 mais une nette augmentation (+71%) par rapport à 2019. Le nombre de visiteurs a quant à lui augmenté en 2022 par rapport à l'année précédente même s'il ne représente plus qu'une fraction de ce qu'il a été. Actuellement, en moyenne, chaque mois, les bureaux de l'ONEM reçoivent 722 visiteurs "spontanés" et 3.213 chômeurs "convoqués". Le premier accueil a été professionnalisé à l'ONEM en octobre 2022 et le fonctionnement sur rendez-vous a été formalisé.

Afin d'offrir un "service au client" encore meilleur à l'avenir, un vaste projet de refonte du contact center de l'ONEM a été initié en 2022. L'idée de cette réforme est de fonctionner désormais avec des opérateurs de notre contact clients recrutés spécifiquement pour répondre aux questions des assurés sociaux, formés aux techniques d'entretien et coachés par des agents expérimentés dans les différentes matières traitées à l'ONEM. Ce nouveau contact center sera mis sur pied en 2023.

Les évolutions réglementaires

La réglementation du chômage connaît chaque année des modifications importantes afin de s'adapter aux évolutions sociales ou économiques.

L'année 2022 avait commencé par un optimisme prudent quant à la fin de la crise coronaire. Mais cet optimisme a rapidement été rattrapé par une crise des réfugiés lorsque la Russie a envahi l'Ukraine le 24 février 2022. En 2022, la crise énergétique et la forte inflation ont amené notre gouvernement à prendre une série de mesures spéciales afin de maintenir l'emploi et de limiter l'impact de ces crises.

Certaines mesures existantes ont été prolongées. Ce fut le cas notamment pour la possibilité de considérer le chômage temporaire dû au Covid comme un cas de force majeure, prolongée et élar-

gies par le gouvernement en mars 2022 pour la guerre en Ukraine. La procédure simplifiée d'introduction par les employeurs du chômage temporaire pour cause de force majeure a été maintenue jusqu'au 30 juin 2022. Les mesures permettant aux travailleurs salariés de demander des allocations de chômage temporaire de type "corona force majeure" lorsqu'ils ne pouvaient pas (télé)travailler parce qu'ils devaient être mis en quarantaine ont également été prolongées.

D'autres modifications réglementaires sont également entrées en vigueur en 2022 à la suite d'évolutions sociales, de facteurs socio-économiques ou de simplifications procédurales. Ainsi, une réforme du chômage pour les travailleurs artistiques est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2022.

Toutes ces modifications réglementaires ont fait l'objet d'une communication intensive vers les employeurs et les assurés sociaux. Au cours de l'année 2022, l'ONEM a ainsi adapté à 300 reprises les feuilles infos mises à la disposition du public par le biais de son site internet. La FAQ "chômage temporaire Corona" a été modifiée en permanence au fur et à mesure de l'évolution de la crise sanitaire et des modifications réglementaires qu'elle provoquait : 8 versions actualisées de cette FAQ ont été publiées en 2022.

Au cours de l'année 2022, notre site a enregistré plus de 4,5 millions de consultations. Le chatbot, mis en place pendant la crise corona, a lui aussi été beaucoup sollicité en 2022. 215.073 personnes ont interrogé ORI, le chatbot de l'ONEM, qui a traité plus de 800.000 questions au cours de l'année.

Pour les employeurs, en plus de la promotion par le biais du site, l'ONEM leur envoie régulièrement des mailings reprenant les informations essentielles pour pouvoir effectuer rapidement les démarches nécessaires vis-à-vis de leurs travailleurs. Cette communication directe vers près de 10.000 employeurs à chaque envoi a permis à bon nombre d'entre eux de suivre les changements réglementaires plus fréquents que d'habitude et d'utiliser ainsi la bonne procédure pour ne pas pénaliser leurs travailleurs en demande de chômage temporaire. Cinq mailings de ce type ont été envoyés en 2022.

Le personnel plus jeune

Depuis la crise du Covid, les conditions de travail ont bien changé dans les administrations et les entreprises. Aujourd'hui le télétravail est implanté partout y compris à l'ONEM. Le personnel peut télétravailler au maximum 3 jours par semaine. Il doit se rendre au bureau au minimum 2 jours par semaine afin de garder le contact avec les collègues.

Au 31 décembre 2022, l'ONEM comptait 2.961 collaborateurs (soit 2.570 équivalents temps plein). Cet effectif fait de l'ONEM la première institution belge de sécurité sociale. Depuis quelques années les départs sont nombreux. Chaque année, quelque 300 personnes quittent l'ONEM, principalement pour cause de départ à la retraite. En 2022, la situation est exceptionnelle car 315 personnes sont parties. Ces départs s'expliquent essentiellement par un nombre important de départs en pension.

Le contexte économique actuel avec de nombreuses offres d'emplois sur le marché du travail rend les recrutements difficiles. 136 personnes sont entrées en service en 2022 : 58 statutaires et 78 contractuels. Comme l'âge moyen à l'entrée est de 29 ans et qu'il est de 51 ans à la sortie, l'âge moyen du personnel en service a fort baissé ces dernières années. Il est aujourd'hui de 44 ans.

Ce rajeunissement est la conséquence d'une politique de recrutement volontariste. De nombreux jeunes ont en effet été recrutés ces dernières années. Un grand nombre de recrutements réalisés en 2022 sont liés à la mise en place d'un contact center à l'ONEM qui a pour objectif de professionnaliser l'information donnée aux citoyens.

L'ONEM accorde beaucoup d'importance à l'intégration des nouveaux collègues et leur parfaite adaptation à leur nouvel environnement de travail. Un projet "on boarding" chargé d'optimiser l'accueil et la formation des nouveaux arrivants à l'ONEM a donc été mis sur pied. C'est bien plus qu'un trajet d'accueil : il s'agit de régler en amont toutes les modalités pratiques nécessaires à la prise de fonctions des nouveaux, d'assurer leur intégration sociale lorsqu'ils entrent à l'ONEM et de les orienter correctement dans les équipes qu'ils rejoignent. Cette phase d'intégration est essentielle et fait partie d'un plan d'action global destiné à accroître l'attractivité de l'ONEM en tant qu'employeur.

L'ONEM offre aussi la possibilité à l'ensemble de son personnel d'apprendre et de développer ses compétences tout au long de la carrière. Les collaborateurs de l'ONEM bénéficient d'une offre de formation très variée mêlant des séances en présentiel, des sessions virtuelles organisées à distance ou encore des modules d'e-learning permettant un apprentissage à son propre rythme. Quelque 212 formateurs internes assurent les formations qui portent sur l'ensemble des matières traitées à l'ONEM mais qui concernent aussi des compétences plus génériques comme l'intégrité ou le management. Tout est donc fait pour que les agents de l'ONEM disposent des meilleures connaissances et compétences pour exercer leur métier.

Tout est fait également pour préserver le bien-être des collaborateurs au travail. L'aménagement du temps de travail permet à chaque collaborateur de trouver un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. L'ONEM place son personnel dans les meilleures conditions de travail possibles, axées sur la flexibilité, l'autonomie, la responsabilité et la confiance. La majorité des bureaux ont été rénovés pour offrir aujourd'hui des environnements de travail agréables, ouverts, partagés et composés d'espaces différents adaptés à une journée de travail variée composée de moments de réunion, de concentration, d'échanges entre collègues,...

Le digital en plus

En 2022, L'ONEM a procédé à la migration de son mainframe, le système informatique qui stocke et gère tous les dossiers des assurés sociaux. Ce fut l'évènement IT le plus important de l'histoire de notre organisation puisque pas moins de 10 milliards de données ont migré vers un nouvel environnement informatique. Cet événement unique a mobilisé de nombreuses personnes. Des analystes, développeurs, programmeurs, collaborateurs de terrain... se sont mobilisés à 100% pendant des mois pour réaliser cette migration sans bloquer le travail quotidien du personnel des bureaux du chômage et ne pas retarder le traitement des dossiers. Grâce à cette migration vers un environnement plus moderne, l'ONEM pourra poursuivre l'informatisation de ses processus.

Depuis plusieurs années, l'ONEM investit beaucoup dans le développement ou l'amélioration d'applications électroniques à l'intention des employeurs, des travailleurs et des demandeurs d'emploi. C'est essentiel pour assurer un service de qualité. L'ONEM a d'ailleurs inscrit la poursuite de la digitalisation de ses services dans sa stratégie pour l'avenir.

En 2022, l'usage par les employeurs des déclarations électroniques de risque social (variante électronique des formulaires papier) a permis de soutenir les demandes encore nombreuses d'allocations de chômage temporaire. 2.586.523 déclarations de ce type ont été faites en 2022. C'est moins qu'en 2021 mais c'est beaucoup plus qu'en 2019, la dernière année complète avant la crise (1.673.000 déclarations de ce type en 2019).

Pour les chômeurs, la carte de contrôle électronique leur permettant de déclarer chaque mois leurs périodes de chômage et les autres événements qui ont une incidence sur l'indemnisation s'est également étendue. En 2022, 67.701 nouveaux utilisateurs se sont inscrits sur cette application, accessible sur PC, tablette ou smartphone. 1.519.222 paiements ont été effectués sur la base d'un EC3 en 2022.

Les performances de l'ONEM en matière de digitalisation d'un processus complet d'indemnisation sont aussi particulièrement visibles dans le domaine de l'interruption de carrière. Toutes les phases de ce processus ont été informatisées de façon à four-

nir au client un service de qualité, rapide et moderne. L'usage de la procédure électronique de demande d'allocations d'interruption (y compris pour le congé parental et le congé pour assistance médicale...) se propage chez les travailleurs et les employeurs. En 2022, les demandes électroniques représentaient 50% du total des demandes d'allocations d'interruption.

L'application Break@Work, lancée en 2017, qui permet de calculer rapidement le montant de l'allocation de crédit-temps ou d'interruption de carrière ainsi que la durée à laquelle on a encore droit, progresse également. En 2022, plus de 549.000 simulations ont été réalisées par près de 231.000 visiteurs.

Tous ces développements informatiques sont faits dans le but de toujours offrir un service plus rapide et plus sécurisé pour l'assuré social. Mais, afin de ne pas accroître la fracture numérique, l'ONEM continue à mettre à disposition des assurés sociaux les documents nécessaires au bon traitement de leurs demandes d'allocations.

Les partenariats et les synergies

Les échanges d'informations entre l'ONEM et ses partenaires se déroulent de plus en plus de façon digitale. De nombreux formulaires qui n'existaient auparavant que sur papier sont désormais électroniques :

- Depuis mai 2022, les organismes de paiement utilisent le document électronique C8 transfert lorsqu'un chômeur souhaite passer d'un organisme de paiement vers un autre. C'est un gain de temps considérable pour l'ONEM et les OP. 28.000 transferts entre organismes de paiement ont été effectués par cette procédure électronique en 2022.
- Depuis juin 2022, les OP transmettent les données relatives aux permis de séjour des assurés sociaux de façon électronique. Cela évite de nombreuses demandes d'attestations auprès des communes et autant de photocopies de ces documents transmises des OP vers l'ONEM. En 2022, 26.000 attestations de ce type ont été reçues et traitées par nos services.
- Depuis décembre 2022, le formulaire de déclaration de situation personnelle et familiale se trouve sur les sites des organismes de paiement et remplace le formulaire papier C1. En 2022, les OP ont introduit 4.650 formulaires eC1 à l'ONEM.

L'ONEM participe également au projet européen EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) qui permet aux institutions européennes de sécurité sociale d'échanger par voie électronique les données nécessaires concernant les dossiers des personnes demandant des prestations de sécurité sociale dans l'Union européenne. En 2022, l'ONEM a échangé des données relatives aux dossiers de 5.685 personnes.

Au niveau belge, l'ONEM est un des organismes qui, au sein du réseau de la banque carrefour, échange le plus de données avec les autres institutions de la sécurité sociale. L'ONEM collabore également avec d'autres services de contrôle tels que ceux de l'ONSS et le Contrôle des Lois Sociales (CLS), engagés dans la lutte contre la fraude sociale. En 2022, nos inspecteurs sociaux ont participé à 1.312 actions de contrôle communes avec les services des autres inspections sociales.

Les services de contrôle de l'ONEM collaborent aus-

si souvent avec les instances judiciaires. D'une part, les contrôleurs de l'ONEM transmettent de leur propre initiative des procès-verbaux (ePV) aux instances judiciaires en vue d'une poursuite pénale lorsqu'ils constatent un délit. 3.036 ePV ont été rédigés en 2022. D'autre part, l'intervention d'un contrôleur de l'ONEM peut également être requise par les instances judiciaires (3.043 apostilles en 2022). Les services d'inspection de l'ONEM collaborent également avec les administrations communales et la police locale dans le cadre de la lutte contre les fausses adresses ou de la détection des départs à l'étranger.

En 2022, l'ONEM a poursuivi sa collaboration avec les institutions des pays voisins (Allemagne, France, Luxembourg et Pays-Bas). Ces partenariats sont importants, notamment dans le cadre de la prévention et de la lutte contre la fraude. Nos services de contrôle entretiennent des relations avec leurs homologues des pays voisins et participent aux réseaux transfrontaliers mis en place pour développer un système d'échange électronique des données afin de détecter les fraudes.

Au niveau international, l'ONEM joue un rôle actif au sein de l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS) depuis de nombreuses années. En mai 2022, l'ONEM a reçu de l'AISS un certificat du mérite pour le chatbot ORI présent sur le site internet. Un peu plus tard dans l'année, en octobre, l'ONEM a joué un rôle actif dans l'animation de plusieurs thématiques inscrites au programme du forum mondial de la Sécurité sociale organisé à Marrakech.

Le développement durable et la responsabilité sociétale

En tant qu'institution publique compétente dans le domaine social, l'ONEM attache beaucoup d'importance à sa responsabilité sociétale.

L'ONEM travaille sur la thématique de la pauvreté depuis plusieurs années. Des sessions de sensibilisation sur ce thème et des séances de théâtre d'entreprise en vue de permettre au personnel de reconnaître les signaux pouvant indiquer qu'une personne vit une situation de précarité ont été organisées pour l'ensemble du personnel. Des stages d'immersion au sein d'asbl engagées dans la lutte

contre la pauvreté ont également eu lieu. Sur le terrain, la collaboration entre l'ONEM et les CPAS s'est encore renforcée en 2022.

A côté de cet engagement en faveur de la lutte contre la pauvreté, l'ONEM mène depuis longtemps une politique active de diversité et d'inclusion et combat toute forme de discrimination. Cette politique a valu à l'ONEM d'être récompensé plusieurs fois ces dernières années par des prix et distinctions. Ce fut encore le cas en 2022. Le réseau fédéral Diversité et inclusion a remis l'Award de la Best Practice à l'ONEM pour son projet "sensibilisation à l'inclusion".

L'ONEM est aussi très attentif à réduire au maximum son empreinte écologique. En tant qu'institution publique, l'ONEM participe au programme fédéral d'économie d'énergie. En plus, le passage au télétravail partiel généralisé depuis la crise du Covid a aussi eu une influence positive sur les consommations enregistrées en 2022. Par rapport à 2019, période avant corona, l'ONEM enregistre des baisses de consommation importantes : eau (-32%), électricité (-16%) et papier (-39%).

Une stratégie claire

L'ONEM a redéfini sa stratégie pour les prochaines années. Issue d'une réflexion intensive, avec une attention particulière à la consultation tant des directeurs que des collaborateurs de terrain, la stratégie 2022-2024 de l'ONEM repose sur 4 grands objectifs stratégiques :

- Offrir des services et des informations uniformes au client par le canal de son choix, mais de préférence par voie numérique.
- Lutter ensemble contre la fraude à l'aide des méthodes les plus efficaces.
- Mettre en place une nouvelle organisation du travail, afin de fonctionner de façon optimale dans un environnement en mutation.
- Optimiser les processus et maximiser leur numérisation pour relever les défis de demain.

Cette stratégie est traduite en un plan opérationnel avec des objectifs et des indicateurs spécifiques. Les entités opérationnelles et les directions de support de l'ONEM établissent annuellement un plan opérationnel qui traduit la stratégie de l'ONEM en

objectifs et indicateurs locaux.

Depuis 2 ans, dans le cadre de la professionnalisation de la gestion de projets, l'ONEM fonctionne avec un Project Management Office (PMO) ainsi qu'une équipe de project managers au niveau stratégique.

Cette gestion par projets permet à l'ONEM d'anticiper au mieux les évolutions à venir afin de garantir un bon niveau de service à ses partenaires et aux assurés sociaux. C'est avec cet objectif de toujours faire le maximum pour rester performant que l'ONEM a jeté les bases en 2022 de deux chantiers importants qui devraient encore améliorer le fonctionnement des processus internes et le service au public. Il s'agit de faire évoluer l'organisation administrative de l'ONEM dans son ensemble et de poursuivre la réorganisation entreprise il y a quelques années. Il s'agit aussi de revoir l'organisation du contact clients de l'ONEM afin de toujours mieux répondre aux attentes du citoyen. Deux chantiers qui se concrétiseront en 2023.

L'Administrateur général



Jean-Marc Vandenberghe

Séance du Comité de gestion de l'ONEM

(pour la composition complète,
voir page 19)





Xavier VERBOVEN
Voorzitter / Chairman

Jean-Marc Vanderbergh
Voorzitter / Chairman

Paul DE WELLESST
BEVVOGTER

Koen WEESTB
ADV-DE

Kathrin Toth
ADV-DE

Anne LEONARD
ESC-ADV

Sabine SLEETS
ADV-DE

Sabine Herret
ADV

Sommaire



Préface	3
1 Organisation et gestion de l'ONEM	17
1.1 La structure de l'ONEM	19
1.1.1 Comité de gestion	19
1.1.2 Organigramme	20
1.1.3 16 bureaux du chômage	22
1.1.4 Liste des bureaux et leur directeur	23
1.1.5 Données de contact des bureaux de l'ONEM	24
1.2 Les évolutions réglementaires	25
1.2.1 Modifications aux mesures d'indemnisation du chômage et du régime de chômage avec complément d'entreprise	25
1.2.2 Modifications aux mesures de soutien à l'aménagement du temps de travail	44
1.3 Les partenaires de l'ONEM	47
1.3.1 Les services régionaux	48
1.3.2 Les organismes de paiement	48
1.3.3 Collaboration au sein des services de contrôle : service d'information et de recherche sociale, services de police et justice	49
1.3.4 Les autres institutions publiques de la Sécurité sociale (IPSS)	50
1.3.5 Le Médiateur fédéral	50
1.3.6 Une gestion des plaintes intégrée	51
1.3.7 Les contacts internationaux	52
1.3.8 Les CPAS	53
1.4 La gestion de l'ONEM	55
1.4.1 Le modèle de gestion intégrée	56
1.4.2 La stratégie 2022-2024	57
1.4.3 Nos valeurs	58
1.4.4 Nos projets stratégiques	58
1.4.5 Innovation	61
1.4.6 Gestion financière	62
1.4.7 Un service d'audit interne professionnel	74

2	Investir dans nos collaborateurs	75
2.1	Évolution du personnel en quelques chiffres	80
2.1.1	Effectif du personnel	80
2.1.2	Évolution de l'effectif du personnel	80
2.1.3	Profil des collaborateurs de l'ONEM	82
2.1.4	Absentéisme	83
2.1.5	Promotions et évolutions de carrières	84
2.2	L'ONEM, un employeur attractif	86
2.2.1	Travailler dans les meilleures conditions possibles	86
2.2.2	... avec des applications à la pointe de la modernité	87
2.2.3	Avantages financiers et possibilités d'évolution dans la carrière	87
2.2.4	Équilibre entre vie professionnelle et vie privée	88
2.2.5	Bien-être au travail	88
2.3	Formation et développement	90
2.3.1	L'apprentissage hybride, au coeur du développement de nos collaborateurs	90
2.3.2	Un service au client de qualité	90
2.3.3	Un accueil optimal des nouveaux collaborateurs	91
2.3.4	Des clés pour travailler dans un environnement en mutation	92
2.3.5	212 formateurs internes	92
2.3.6	Accueil des étudiants	93
2.3.7	Investir dans nos dirigeants	93
3	Notre responsabilité sociétale	94
3.1	Nos engagements environnementaux	97
3.2	Nos engagements sociétaux	99
3.2.1	La lutte contre la pauvreté	100
3.2.2	Diversité et inclusion	100
4	ICT et services numériques	103
4.1	Nos principales réalisations ICT en 2022	107
4.2	Les activités de la direction Procédures de travail	109
4.2.1	Projets en cours	109
4.2.2	Principales réalisations en 2022	110
4.3	Nos applications en ligne, disponibles partout et à tout moment	111

5	Nos 7 processus	115
5.1	Le processus Admissibilité	119
5.1.1	Procédure	119
5.1.2	Chiffres	120
5.1.3	Cas particulier : octroi d'allocations de chômage provisoires	122
5.2	Le processus Vérification	123
5.2.1	Contrôle du paiement des allocations	123
5.2.2	Traitement des procédures saisie	126
5.3	Le processus Indemnisation	135
5.3.1	Les principaux motifs de litiges	136
5.3.2	Données chiffrées concernant les litiges	137
5.3.3	Les récupérations	138
5.3.4	Le contentieux judiciaire	148
5.4	Le processus Contrôle	153
5.4.1	Contrôle pour plus d'égalité sociale	153
5.4.2	Comment contrôler ?	155
5.4.3	Que contrôler ?	158
5.4.4	Suivi et reporting	163
5.5	Le processus Interruption de carrière et Crédit-temps	165
5.5.1	Introduction	165
5.5.2	Nombre de demandes	165
5.5.3	Délai de traitement	165
5.5.4	Garantie de qualité	166
5.5.5	Détection de la fraude et des infractions à la réglementation	166
5.5.6	Complexité et diversité de la réglementation en matière d'interruption de carrière	166
5.6	Le processus Support	167
5.7	Le processus Front office et Communication externe	169
5.7.1	Le Contact client fait peau neuve	169
5.7.2	Un nouvel accueil pour les visiteurs	169
5.7.3	Le contact center en chiffres	171
5.7.4	Contacts par webmail	172
5.7.5	Communication externe	172

6	Le Fonds de fermetures des entreprises	175
6.1	Nouveautés dans la législation relative aux fermetures	179
6.2	Exécution des missions du Fonds	181
6.2.1	Dépenses dans les secteurs industriel et commercial	181
6.2.2	Dépenses dans le secteur non marchand et les professions libérales	183
6.2.3	Dépenses en chômage temporaire	184
6.2.4	Dépenses de gestion	185
6.3	Gestion des ressources	187
6.3.1	Moyens financiers	187
6.3.2	Moyens en matière de techniques de gestion : suivi des plans stratégique et opérationnel	191
6.3.3	Information et communication	193
6.3.4	Statistiques sur les pertes d'emploi consécutives à une faillite	194
	Liste des abréviations	199



Organisation et gestion de l'ONEM

1.1

La structure de l'ONEM

1.1.1 Comité de gestion

Fédéral

Président

Xavier VERBOVEN

Membres représentant les employeurs

- Marc BLOMME
- Ann CATTELAÏN
- Patrick CHISOÏNE
- Stephan NEETENS (expert)
- Marie-Noelle VANDERHOVEN
- Guy VANKRUNKELSVEN
- Jan VOCHTEN

Membres représentant les travailleurs

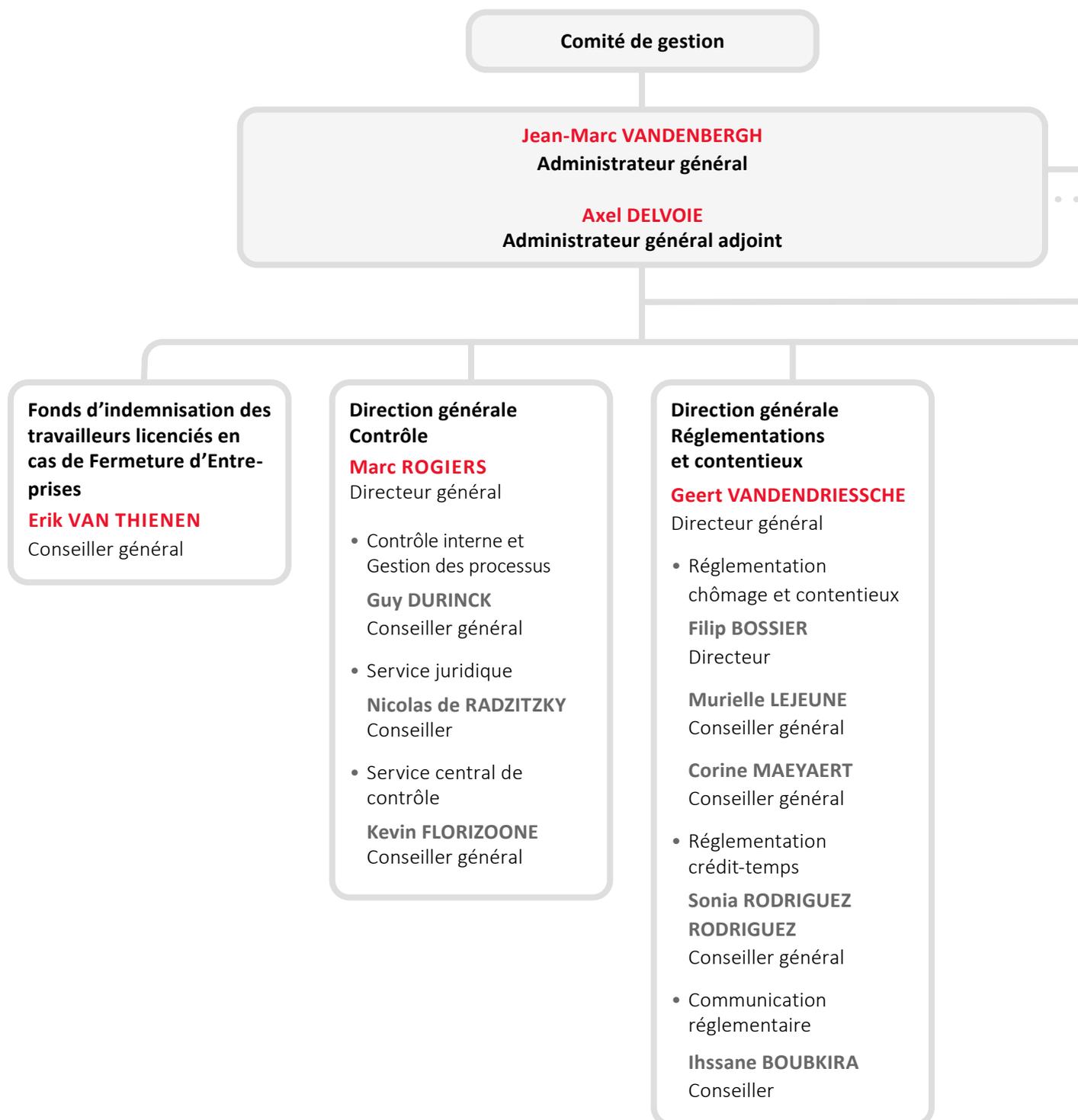
- Philippe BORSU
- Raf DE WEERDT
- Hilde DUROI
- Anne LEONARD
- Koen MEESTERS
- Sabine SLEGERS
- Katrien TREKELS

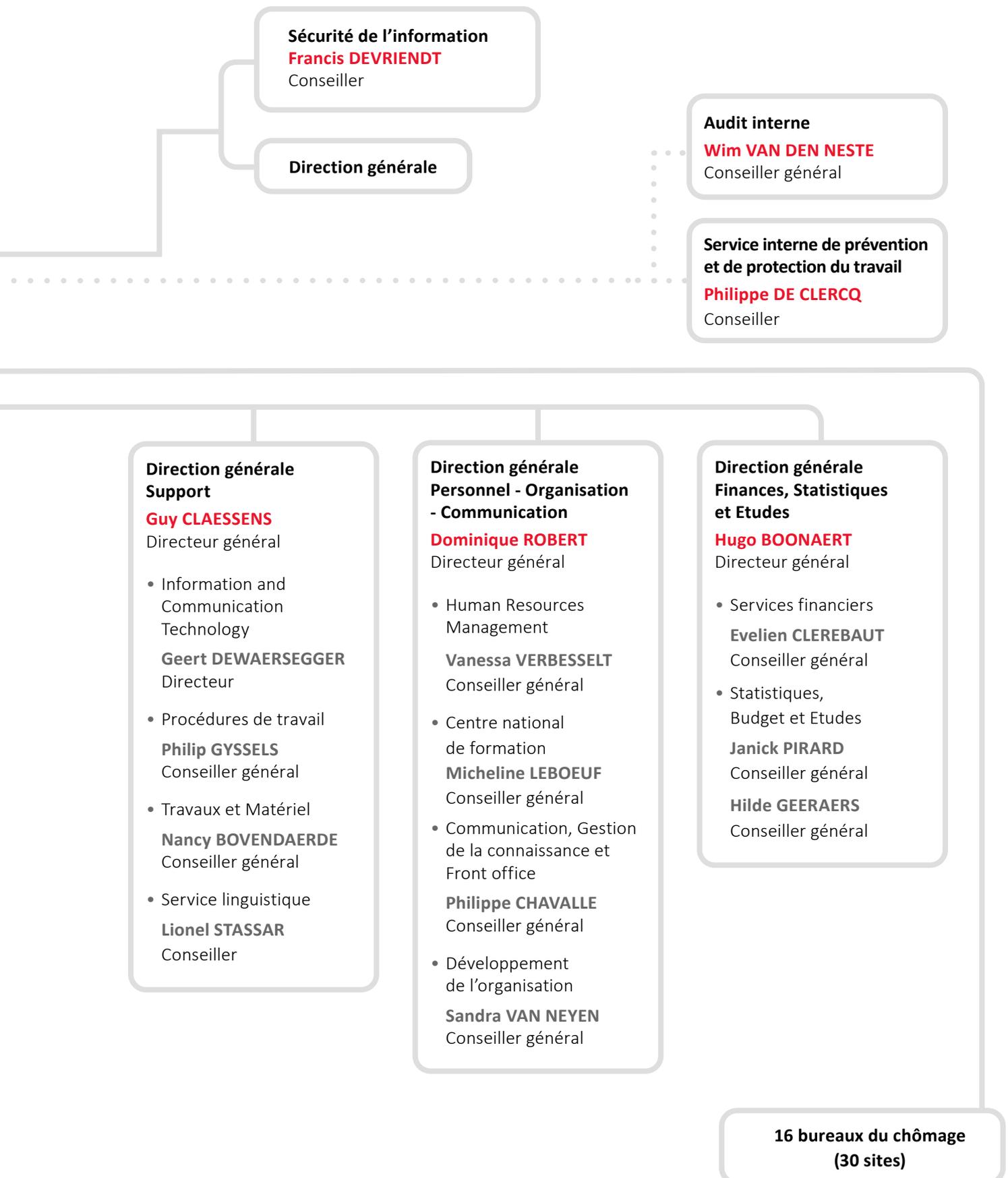
- **Délégué du Ministre du Budget:** Marc EVRARD
- **Délégué du Ministre de l'Emploi:** Peter VANSINTJAN
- **Administrateur général:** Jean-Marc VANDENBERGH
- **Administrateur général adjoint:** Axel DELVOIE

Régions

- **FOREM:** Marie-Kristine VANBOCKESTAL
- **Actiris:** Caroline MANCEL
- **ADG:** Sabine HERZET
- **VDAB:** Wim ADRIAENS

1.1.2 Organigramme





1.1.3 16 bureaux du chômage

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les 30 bureaux de l'ONEM sont regroupés en 16 bureaux du chômage (également appelés "entités" en interne à l'ONEM). Chaque bureau du chômage est constitué d'un bureau principal, auquel peuvent s'ajouter un ou plusieurs bureaux auxiliaires. Le directeur du bureau principal est responsable d'un point de vue juridique et organisationnel de l'ensemble du bureau du chômage.

Dans les bureaux auxiliaires, l'accent est mis sur le front office, notamment sur l'accueil physique des visiteurs sur rendez-vous par lequel l'ONEM veut continuer à garantir le principe de proximité. De plus, les collaborateurs dans ces bureaux accordent autant que possible la priorité à d'autres activités de front office telles que le traitement de mails ou la réception d'appels téléphoniques au sein du contact center national. Le nouveau concept pour l'aménagement des front offices de l'ONEM selon les principes du New Way of Working a également été déployé dans un certain nombre de bureaux.

Le back office se trouve essentiellement dans le bureau principal.

Le bureau centralisateur de chaque entité regroupe progressivement toutes les activités de back office telles que :

- l'octroi du droit aux allocations de chômage et la fixation du montant de l'allocation ;
- la vérification des allocations payées par les organismes de paiement ;
- l'octroi du droit à l'interruption de carrière / au crédit-temps et l'autorisation du paiement des allocations ;
- l'intervention en tant qu'opérateur technique pour le paiement de certaines allocations dans le cadre de la réinsertion de demandeurs d'emploi, en coopération avec les organismes compétents (p. ex. : le paiement d'allocations de chômage lors de la reprise d'une formation ou d'études, ou le paiement d'allocations aux chômeurs occupés dans le cadre des agences locales pour l'emploi) ;
- le maintien du système du chômage en intervenant de manière préventive et en luttant contre l'usage impropre, l'abus et la fraude organisée ou non ;
- l'application des dispositions légales et réglementaires en matière d'assurance chômage (en cas d'infraction : application de sanctions) ;
- la délivrance des attestations de chômage.

1.1.4 Liste des bureaux et leur directeur

Bureau du chômage d'ANVERS

Joan VAN POUCKE

- Bureau de Boom
- Bureau de Malines

Bureau du chômage de BRUGES

Vincent FEYS (jusqu'au 01.07.22)

Frederik DEPUTTER (à partir du 01.07.22)

- Bureau d'Ostende

Bureau du chômage de GAND

Mieke JAENEN

- Bureau d'Alost
- Bureau d'Audenarde
- Bureau de Termonde
- Bureau de Saint-Nicolas

Bureau du chômage de HASSELT

Diane LAMBRIGHS (jusqu'au 01.07.22)

Heidi JEHAES (à partir du 01.07.22)

- Bureau de Tongres

Bureau du chômage de COURTRAI

Martine MAERTENS

- Bureau de Roulers
- Bureau d'Ypres

Bureau du chômage de LOUVAIN

Ludo SIMON

- Bureau de Vilvorde

Bureau du chômage de TURNHOUT

Tinne GOMMERS

Bureau du chômage de BRUXELLES

Annick HOLDERBEKE

Bureau du chômage d'ARLON

Dominique UMMELS

Bureau du chômage de MONS

Michel UREEL

- Bureau de Mouscron
- Bureau de Tournai

Bureau du chômage de CHARLEROI

Michel UREEL

Bureau du chômage de LA LOUVIERE

Olivier HERPOEL

Bureau du chômage de LIEGE

Marianne LEMAIRE

- Bureau de HUY

Bureau du chômage de NAMUR

Catherine BERTINATO

Bureau du chômage de NIVELLES

Eric PAUWELS (jusqu'au 01.09.22)

Rémy HAEGEMAN (à partir du 01.09.22)

Bureau du chômage de VERVIERS

Michel VERCHEVAL

1.1.5 Données de contact des bureaux de l'ONEM

Région wallonne	Adresse
Arlon	Rue de la Moselle 2 - 6700 Arlon
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi
Huy	Avenue des Fossés 9D - 4500 Huy
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière
Liège	Rue Jean Gol 2 - 4000 Liège
Mons	Place des Archers 8 - 7000 Mons
Mouscron	Rue du Bilemont 225 - 7700 Mouscron
Namur	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes
Nivelles	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nivelles
Tournai	Rue du Crampon 14 - 7500 Tournai
Verviers	Rue Bérubou 33 - 4800 Verviers
Région flamande	Adresse
Alost	St-Jobstraat 196 - 9300 Alost
Anvers	Lentestraat 23 - 2018 Anvers
Audenarde	Bergstraat 5 - 9700 Audenarde
Boom	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 2850 Boom
Bruges	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Bruges
Courtrai	Marksesteenweg 5 - 8500 Courtrai
Gand	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gand
Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt
Louvain	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Louvain
Malines	Stationstraat 102-108 bus 4 - 2800 Malines
Ostende	Kaaistraat 18 - 8400 Ostende
Roulers	Stationsplein 55 bus 4 - 8800 Roulers
Saint-Nicolas	Plezantstraat 159 - 9100 Saint-Nicolas
Termonde	Geldroplaan 5 - 9200 Termonde
Tongres	Hondsstraat 25 bus 1 - 3700 Tongres
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout
Vilvorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvorde
Ypres	Grachtstraat 13 - 8900 Ypres
Région de Bruxelles-Capitale	Adresse
Bruxelles	Chaussée de Charleroi 60 - 1060 Bruxelles

Contact clients

02 515 44 44

1.2

Les évolutions réglementaires

1.2.1 Modifications aux mesures d'indemnisation du chômage et du régime de chômage avec complément d'entreprise

L'environnement international volatile a plus que jamais marqué la réglementation en 2022, entraînant une série de mesures particulières. L'année a commencé par un optimisme prudent concernant la fin de la crise du coronavirus, mais cet optimisme a rapidement été rattrapé par une crise des réfugiés lorsque la Russie a envahi l'Ukraine le 24 février 2022. Peu de temps après, la crise énergétique qui en a découlé a fait son apparition. L'objectif des mesures particulières est de limiter l'effet de ces crises pour les chômeurs et maintenir l'emploi. Cela explique la raison pour laquelle la majorité des mesures prises sont des mesures à caractère social, souvent assorties de mesures pratiques, comme l'application de procédures adaptées, tant pour les travailleurs que pour les employeurs.

En 2022, les mesures corona prises précédemment ont été reprises ou poursuivies. Les mesures particulières existantes pour considérer le chômage temporaire corona comme un cas de force majeure ont été élargies par le gouvernement à la guerre en Ukraine en mars 2022. La procédure simplifiée pour l'introduction du chômage temporaire pour force majeure par les employeurs où la notion de "force

majeure" était interprétée de manière large, a été maintenue jusqu'au 30 juin 2022. Pour faciliter la transition entre le chômage temporaire pour force majeure et le chômage temporaire pour raisons économiques, les règles relatives au chômage temporaire pour raisons économiques ont été temporairement assouplies au cours du second semestre.

Pour la période du 24 février 2022 au 28 février 2023 inclus, l'accueil de réfugiés ukrainiens n'a aucune influence sur la situation familiale des chômeurs complets. Pour la même période, les chômeurs complets et les chômeurs temporaires sont dispensés de déclarer les activités bénévoles qu'ils effectuent conformément à la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires dans le cadre de l'aide apportée à l'Ukraine (y compris aide aux réfugiés).

Le 1^{er} octobre 2022, un régime particulier de chômage temporaire pour raisons économiques pour les entreprises grandes consommatrices d'énergie est entré en vigueur à la suite de la guerre en Ukraine. Ce régime est plus souple que les régimes existants de chômage temporaire pour raisons économiques.

Plusieurs modifications réglementaires sont également entrées en vigueur dans le contexte belge à la suite d'évolutions sociétales, de facteurs socio-économiques ou de simplifications procédurales.

Le 1^{er} juillet 2022, une obligation salariale a été introduite à titre de mesure temporaire lorsque l'employeur utilise à tort le régime de chômage temporaire pour cause de force majeure, d'accident technique, d'intempéries ou par manque de travail pour raisons économiques. En même temps, l'ONEM a eu la possibilité de récupérer les allocations de chômage temporaire versées à tort directement auprès de l'employeur plutôt que du travailleur qui les a reçues. L'employeur verse le salaire normalement dû au travailleur après déduction de l'allocation nette reçue par celui-ci et verse le montant brut intégral reçu par le travailleur à l'ONEM. Cette mesure devait expirer à la fin de l'année 2022, mais elle a été pérennisée à ce moment-là. Lorsque le chômage temporaire pour raisons économiques a été introduit pour les entreprises grandes consommatrices d'énergie du 1^{er} octobre 2022 au 31 mars 2023, les mêmes règles ont été introduites.

Le 1^{er} juillet 2022, l'on a également procédé à une intervention structurelle dans le régime de chômage temporaire : les chômeurs qui se sont retrouvés au chômage temporaire pour raisons économiques n'étaient plus, depuis lors, tenus de prouver un certain nombre de jours de travail prestés pour avoir droit au chômage temporaire (la "condition d'admissibilité").

Le gouvernement fédéral a pris plusieurs mesures dans le cadre de sa politique en matière d'emploi pour faire face aux pénuries sur le marché du travail belge. Les mesures suivantes sont entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2022 :

- les chômeurs de longue durée qui reprennent le travail dans une autre région que celle de leur résidence principale ou dans un métier en pénurie ont droit, sous certaines conditions, à une allocation complémentaire de trois mois égale à 25% de leur allocation de chômage de la première période ;
- pour encourager la formation, le cumul intégral des allocations de chômage et d'insertion avec des indemnités de formation, d'études, de stages ou d'apprentissage suivis avec l'autorisation du service régional de l'emploi a été instauré. Les avantages obtenus ne sont pas considérés comme des revenus, ni pour les chômeurs ni pour les personnes avec lesquelles ces chômeurs vivent ;
- les chômeurs temporaires pour cause de force majeure ou pour raisons économiques pour les

ouvriers et les employés étaient tenus de s'inscrire comme demandeurs d'emploi après trois mois de chômage temporaire à partir du 31 août 2022 et de coopérer activement avec le service régional de l'emploi.

À partir du 1^{er} octobre 2022, une réforme a été instaurée pour les travailleurs des arts en matière de chômage. La particularité des métiers des arts et la manière dont ils s'organisent a pour conséquence que les travailleurs du secteur artistique ne peuvent s'intégrer dans les règles ordinaires de la réglementation chômage. La crise du coronavirus a mis en évidence la nécessité d'harmoniser les règles et procédures existantes et de mieux répondre aux besoins des travailleurs du secteur culturel.

Outre les modifications réglementaires en vue de répondre à l'actualité, la réglementation a été modifiée pour donner effet à la mesure sociale dans le cadre de la lutte contre la pauvreté selon laquelle les minima des allocations de chômage (après emploi) et de réinsertion (après études) pour les chômeurs complets demandeurs d'emploi augmenteront de 1,125 % en 2022.

La procédure à suivre lorsqu'un chômeur souhaite changer d'organisme de paiement a été simplifiée et numérisée à partir du 1^{er} avril 2022. L'ONEM n'intervient que si le chômeur conteste la décision de refus prise par l'organisme de paiement cédant.

Enfin, une modification a été apportée au calcul de l'indemnisation des frais d'administration engendrés par les organismes de paiement. Les grandes fluctuations du chômage complet et temporaire donnent lieu à un saut structurel dans les formules de calcul. À partir de l'exercice 2022, une (forte) baisse du chômage ne l'emporte plus sur une (forte) hausse du chômage. Cet effet dû à la baisse du chômage en 2022 a été immédiatement visible dans le calcul des avances mensuelles.

1.2.1.1 Mesures de chômage temporaire corona et Ukraine

Les mesures de chômage temporaire corona ont été prolongées pour la guerre en Ukraine. Ces deux événements ont eu des conséquences sur notre vie économique. Par exemple, la guerre a entraîné une pénurie totale de matières premières en raison d'un embargo commercial imposé ou la perte d'une

partie des parts de marché ou la limitation de la production en raison des prix élevés de l'énergie.

1.2.1.1.1 Chômage temporaire corona et Ukraine

Les employeurs qui se trouvent dans l'impossibilité de faire travailler leurs travailleurs à la suite du coronavirus ou à la suite de la guerre en Ukraine, peuvent recourir à deux formes de chômage temporaire : chômage temporaire pour force majeure ou pour raisons économiques.

1. Procédure simplifiée de chômage temporaire pour cause de force majeure au premier semestre pour les employeurs

Du 1^{er} janvier au 30 juin 2022, les employeurs pouvaient en outre recourir à une procédure simplifiée de chômage temporaire pour cause de force majeure. La communication préalable à l'ONEM du motif de la force majeure et la communication de la période de chômage temporaire et du premier jour effectif de chômage n'étaient pas requises. La déclaration du risque social mensuelle électronique (DRS) scénario 5 «Déclaration mensuelle des heures de chômage temporaire ou des heures de suspension employés» indiquant «coronavirus» ou «Ukraine», était suffisante. Les employeurs étaient également dispensés de la déclaration électronique de la DRS scénario 2 «Déclaration de fixation du droit au chômage temporaire ou à la suspension employés» et de la délivrance d'une carte de contrôle C3.2A à leurs travailleurs.

Les employeurs qui le souhaitaient pouvaient continuer à utiliser le régime existant de chômage temporaire pour raisons économiques pendant le premier semestre 2022, lorsque l'impossibilité de travail était de nature économique.

2. Procédure souple de chômage temporaire pour raisons économiques au second semestre pour les employeurs

Les procédures habituelles pour l'introduction du chômage temporaire sont redevenues applicables le 1^{er} juillet 2022. Les employeurs devaient à nouveau envoyer des communications préalables à l'ONEM. La notion de «force majeure» a été à nouveau interprétée au sens strict comme un événement soudain, imprévisible et indépendant de la volonté des parties, qui rend l'exécution du contrat

de travail temporairement et totalement impossible. Par conséquent, le «coronavirus» ou la situation en Ukraine n'entraient plus dans le cadre du chômage temporaire pour cause de force majeure.

Les employeurs qui souhaitaient invoquer le chômage temporaire au second semestre de 2022 en raison de la baisse du volume de travail à la suite de la crise du coronavirus ou de la guerre en Ukraine ont dû invoquer le chômage temporaire pour raisons économiques. Pour faciliter le passage de la procédure simplifiée de chômage temporaire pour force majeure au chômage temporaire pour raisons économiques, un certain nombre d'assouplissements ont été apportés à la procédure ordinaire de chômage temporaire pour raisons économiques pour les ouvriers et les employés, lesquels étaient valables jusqu'au 31 décembre 2022 :

- la communication électronique préalable obligatoire du chômage économique prévu pour les ouvriers et les employés ne devait être envoyée à l'ONEM que dans un délai de 3 jours calendrier au lieu de 7 jours calendrier. La communication du chômage économique prévu aux travailleurs et l'information du conseil d'entreprise ou des délégués syndicaux sur les raisons du chômage temporaire sont effectuées en même temps que la communication électronique préalable ;
- la semaine de travail obligatoire pour les ouvriers après 4 semaines en cas de suspension complète, a été étendue avec deux options : 2 semaines de travail après 8 semaines de suspension complète et 3 semaines de travail après 12 semaines de suspension complète ;
- l'utilisation par l'employeur du formulaire «C106-A régime transitoire» a activé des règles plus souples pour prouver que l'entreprise est en difficulté en cas de chômage temporaire pour employés :
 - la preuve d'une diminution d'au moins 10% du chiffre d'affaires, de la production ou des commandes au cours de l'un des quatre trimestres précédant la demande peut être apportée par le biais d'une comparaison avec l'année 2019 (avant la crise du coronavirus) correspondante et donc pas seulement avec le trimestre correspondant des deux dernières années calendrier ;
 - la preuve de 10% de chômage temporaire au cours du trimestre ONSS précédant la demande

peut tenir compte du chômage temporaire pour cause de force majeure en raison de la pandémie de coronavirus ou de la guerre en Ukraine et donc pas seulement des jours de chômage temporaire pour raisons économiques.

Les employeurs restent dispensés de la déclaration électronique de la DRS scénario 2 “Déclaration de fixation du droit au chômage temporaire ou à la suspension employés” et de la délivrance d’une carte de contrôle C3.2A à leurs travailleurs jusqu’au 31 décembre 2022.

3. Situations spécifiques de chômage temporaire force majeure corona ou à la suite de la guerre en Ukraine à la demande de l’employeur

Les ouvriers et les employés du secteur privé et du secteur non marchand, les collaborateurs contractuels (ouvriers et employés) du secteur public et les élèves qui suivent une formation en alternance sont admis au régime de chômage temporaire force majeure corona.

Pour certaines catégories de travailleurs, il a été prévu, en raison de la situation d’occupation spécifique dans certaines circonstances, qu’ils pouvaient également prétendre à l’avantage de ce régime de chômage temporaire.

a. Travailleurs intérimaires

Les travailleurs intérimaires occupés dans le cadre d’une mission de longue durée avec des contrats successifs, hebdomadaires d’au moins 5 jours qui, à la suite du coronavirus, ne pouvaient pas travailler temporairement auprès d’un utilisateur et pour lesquels le lien contractuel avec l’employeur intérimaire était maintenu, pouvaient encore être admis dans le régime de chômage temporaire du 1^{er} janvier au 30 juin 2022, à condition de respecter les mêmes règles qu’en 2021.

Depuis le 1^{er} juillet 2022, le chômage temporaire pour force majeure pour travailleurs intérimaires ne peut encore être invoqué que si un événement, indépendant de la volonté des parties rend la poursuite de l’exécution du contrat de travail intérimaire impossible, à condition que la situation de force majeure n’ait pas rendu l’exécution du contrat de travail immédiatement et définitivement impossible.

Les travailleurs intérimaires occupés avec des contrats hebdomadaires successifs auprès du même utilisateur peuvent encore être couverts par le régime de chômage temporaire pour raisons économiques sous certaines conditions. C’est le cas, par exemple, lorsque le travailleur a été occupé pendant au moins 3 mois et qu’un régime de chômage temporaire est en cours pour les travailleurs permanents de la section à laquelle appartient le travailleur intérimaire.

b. Travailleurs avec une promesse formelle de contrat de travail durant un événement annulé

Pour la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2022 également, les travailleurs qui disposaient d’une promesse formelle pour une occupation dans le cadre d’un contrat de travail, pouvaient prétendre à des allocations en tant que chômeur temporaire pour force majeure corona, quelle que soit leur fonction, pendant un événement annulé en raison d’une mesure du Comité de concertation pour les jours d’occupation prévue pendant l’événement ou la préparation de ce dernier.

c. Travailleurs saisonniers dans le secteur de l’agriculture et de l’horticulture

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2022, les travailleurs saisonniers occupés dans l’agriculture et l’horticulture sur la base de contrats journaliers (conclus oralement) qui doivent être repris dans un formulaire occasionnel (carte cueillette), avaient la possibilité de prétendre à des allocations en tant que chômeurs temporaires s’ils devaient observer une quarantaine à la suite d’un test positif ou d’une arrivée en Belgique, et ce, pour autant qu’ils ne percevaient pas déjà des revenus professionnels ou de remplacement.

4. Situations spécifiques de chômage temporaire pour force majeure corona à la demande du travailleur

a. Travailleurs mis en quarantaine

Les travailleurs pouvaient également recourir au chômage temporaire pour force majeure corona lorsqu’ils devaient observer une quarantaine après un contact à haut risque, à la suite d’un voyage à l’étranger (à la condition que ce voyage n’était pas fortement déconseillé ou interdit au moment du départ ou que le pays de destination ne se trouvait

pas en zone rouge) ou lorsqu'ils avaient été contaminés et devaient être en isolement, mais qu'ils ne présentaient pas de symptômes. Le travailleur devait être en possession d'un certificat de quarantaine qu'il devait remettre à son employeur qui devait le tenir à la disposition de l'ONEM pour un contrôle éventuel. Des allocations de chômage temporaire pouvaient être octroyées à condition que le travailleur ne soit pas inapte au travail et qu'il ne puisse pas télétravailler. Il devait en outre également satisfaire aux conditions d'indemnisation habituelles pour bénéficier des allocations.

Du 19 novembre 2021 au 28 février 2022, le travailleur qui présentait des symptômes bénins devait compléter un questionnaire en ligne afin de déterminer s'il devait ou non effectuer un test de dépistage du coronavirus. Si tel était le cas, le travailleur recevait une attestation d'absence de son employeur et, s'il ne pouvait pas télétravailler, il pouvait, en application de la CCT n° 160 du 19 novembre 2021, prétendre à une rémunération garantie jusqu'à ce que le résultat du test soit connu, avec un maximum de 36 heures. Si le résultat était connu après 36 heures, il pouvait, pour les jours restants, solliciter des allocations en tant que chômeur temporaire, pour autant que ce(s) jour(s)-là n'étai(en)t plus (même partiellement) couvert(s) par un salaire garanti et, pour autant que le chômage temporaire portait sur une journée de travail complète.

b. Chômage temporaire en raison de la garde d'un enfant

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022, le travailleur avait le droit de s'absenter du travail sans maintien de la rémunération et de solliciter des allocations de chômage temporaire pour force majeure, lorsqu'il devait, à la suite de la crise du coronavirus, se charger de la garde :

- d'un enfant mineur avec lequel il cohabite qui ne pouvait se rendre à la crèche ou à l'école parce que la crèche, la classe ou l'école était fermée ou en arrêt temporaire, ou qu'il devait suivre des cours à distance, ou devait être lui-même en quarantaine ou en isolement pour une raison ou une autre ;
- d'un enfant handicapé à sa charge, quel que soit l'âge de l'enfant, qui ne pouvait pas aller dans un centre d'accueil pour personnes handicapées ou

qui ne pouvait pas bénéficier d'un service intramural ou extramural pour personnes handicapées parce que le centre ou le service était fermé ou en arrêt temporaire ou parce que la personne handicapée devait être mise en quarantaine ou en isolement.

Le travailleur pouvait également solliciter le bénéfice des allocations de chômage temporaire pour cause de force majeure, si, pendant les vacances d'été 2022, un camp de vacances ou un accueil extrascolaire était partiellement ou totalement annulé en raison du coronavirus, ou si l'enfant devait être placé en quarantaine et ne pouvait pas fréquenter le camp de vacances ou l'accueil extrascolaire pour cette raison.

Il n'était pas requis que le travailleur ne puisse pas télétravailler. Le travailleur devait toutefois satisfaire aux conditions habituelles d'indemnisation pour pouvoir effectivement percevoir des allocations.

En cas de fermeture ou d'arrêt d'un établissement, centre ou service, le travailleur devait faire compléter une attestation "garde enfant fermeture corona" par le responsable de l'institution et la remettre à son employeur. Lorsque l'enfant était en quarantaine ou en isolement, le travailleur devait remettre à son employeur une demande signée par lui-même "garde enfant quarantaine corona" et le certificat de quarantaine. Lorsque l'enfant ne pouvait pas fréquenter le camp de vacances ou l'accueil extrascolaire en raison de son annulation, le travailleur devait fournir l'attestation dûment complétée "garde enfant annulation vacances d'été corona" à son employeur. L'employeur devait garder ces attestations en vue d'un contrôle éventuel.

Le travailleur pouvait également être amené à introduire une demande d'allocations auprès de son organisme de paiement parce que, par exemple, il demandait des allocations de chômage pour la première fois.

5. Régime spécial de chômage temporaire pour raisons économiques pour les entreprises grandes consommatrices d'énergie

Le conflit russo-ukrainien a engendré en Belgique et en Europe une hausse continue des coûts énergétiques. Pour cette raison, les entreprises grandes consommatrices d'énergie peuvent recourir à un régime spécial de chômage temporaire pour rai-

sons économiques pour employés et ouvriers pour la période du 1^{er} octobre 2022 au 31 mars 2023. Les formalités normales lors de l'introduction du chômage temporaire pour raisons économiques doivent être respectées, mais le régime spécial est plus souple que le régime légal classique et le régime transitoire du chômage temporaire pour raisons économiques.

On entend par entreprise grande consommatrice d'énergie :

- celle dont les achats de produits énergétiques (en ce compris les produits autres que le gaz naturel ou l'électricité) représentent au moins 3% de la valeur ajoutée de l'entreprise pour l'année 2021 ; ou
- celle dont la facture définitive d'énergie du trimestre précédant celui au cours duquel l'entreprise recourt à ce système spécifique de chômage temporaire Énergie, a doublé par rapport à la facture définitive d'énergie pour le même trimestre de l'année précédente (pour 2022, il y a lieu de comparer le 3^e trimestre 2022 au 3^e trimestre 2021). L'entreprise qui n'était pas encore fondée au cours du trimestre de l'année précédente peut prouver que la facture définitive d'énergie a doublé en utilisant la facture d'énergie que l'entreprise aurait payée au cours de ce trimestre sur la base des prix de l'énergie encore en vigueur.

Le régime particulier de chômage temporaire vise les entreprises grandes consommatrices d'énergie qui utilisent la possibilité d'instaurer un régime de suspension complète du travail pour maximum 4 semaines ou un régime de travail à temps réduit (moins de trois jours de travail par semaine ou moins d'une semaine de travail sur deux) pendant une durée de maximum 3 mois. Les entreprises qui instaurent un régime de travail à temps réduit avec au moins trois jours de travail par semaine ou au moins une semaine de travail sur deux retombent dans le régime classique de chômage économique.

Une fois la durée de 4 semaines ou de 3 mois atteinte, l'employeur peut immédiatement, sans interruption, instaurer un nouveau régime de suspension complète ou de travail à temps réduit, sans instaurer une semaine de travail obligatoire. L'employeur activait ce régime particulier en envoyant le formulaire de demande "C106A-énergie" à l'ONEM au moins cinq jours avant la première

communication du chômage économique prévu. Au moyen de ce formulaire, l'entreprise déclare sur l'honneur à l'ONEM qu'elle répond à la définition d'une entreprise grande consommatrice d'énergie.

Dès réception de l'accusé de réception de l'ONEM et au moins 3 jours calendrier au lieu de 7 jours calendrier avant le premier jour de chômage prévu, l'employeur devait remplir les obligations légales suivantes : notification aux travailleurs, au conseil d'entreprise ou à la délégation syndicale, et communication préalable à l'ONEM.

L'employeur doit également chaque mois, communiquer à l'ONEM, par voie électronique, le premier jour effectif de chômage pour chaque travailleur mis en chômage temporaire. Si l'employeur a déjà envoyé une première communication du premier jour effectif de chômage pour le mois (quelle que soit la raison du chômage temporaire) il ne doit plus envoyer de nouvelle communication du premier jour effectif de chômage pour le premier jour de chômage temporaire Énergie.

Si un employeur donne son préavis à un travailleur avant ou pendant la suspension de l'exécution du contrat de travail pour des raisons économiques liées à l'énergie, le délai de préavis est suspendu comme dans le régime classique de chômage temporaire pour raisons économiques.

Les travailleurs d'une entreprise grande consommatrice d'énergie qui sont mis au chômage temporaire pour raisons économiques ne sont pas tenus d'introduire une demande d'allocations spécifique, sauf s'ils sont mis au chômage temporaire pour la première fois ou s'ils sont mis au chômage temporaire pour la première fois par un nouvel employeur ou après un changement de leur régime de travail.

6. Modalités particulières de chômage temporaire pour les travailleurs

En 2022, les travailleurs pouvaient utiliser la procédure de demande simplifiée pour le chômage temporaire. Le formulaire "C.3.2-TRAVAILLEUR-CORONA" ne contient que les données nécessaires à l'identification et au paiement du travailleur, sans informations supplémentaires concernant, par exemple, la situation familiale ou les activités accessoires. En d'autres termes, le chômeur temporaire continuait d'être dispensé, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022, de l'introduction d'une déclaration

de sa situation personnelle et familiale (formulaire C1).

La dispense de détention de la carte de contrôle C3.2A a été maintenue en 2022. Le chômeur temporaire qui exercerait néanmoins une autre activité professionnelle pendant le chômage pouvait en informer l'organisme de paiement par le biais du formulaire "CORONA-CT-DÉCLARATION-TRAVAIL" ou par le biais de tout autre canal de communication.

Du 1^{er} janvier au 30 juin 2022, les travailleurs ont été admis dans le régime de chômage temporaire pour causes économiques sans devoir fournir la preuve d'un nombre déterminé de jours de travail ou de journées assimilées. Depuis le 1^{er} juillet 2022, cette mesure d'exception est devenue définitive (voir point 1.2.1.5.1).

7. Montant des allocations de chômage temporaire et prime de protection unique

a. Montant des allocations de chômage temporaire

Pour limiter la perte de revenus pour les travailleurs mis en chômage temporaire à la suite de la crise du coronavirus et de la guerre en Ukraine, les mesures prises en 2020 ont été poursuivies pendant toute l'année 2021 et maintenues du 1^{er} janvier au 30 juin 2022.

Pour la période de février 2020 à juin 2022 inclus, et quelle que soit la forme de chômage temporaire :

- le pourcentage d'indemnisation des chômeurs temporaires a été augmenté à 70% de la rémunération journalière moyenne plafonnée (au lieu de 65%) ;
- le montant journalier minimum garanti de l'allocation de chômage temporaire a été augmenté et s'élevait en 2022, à la suite de plusieurs indexations respectivement à partir du 1^{er} janvier à 57,83 EUR, à partir du 1^{er} mars à 58,99 EUR et à partir du 1^{er} mai à 60,127 EUR (le montant maximum s'élève à partir du 1^{er} janvier à 78,01 EUR, à partir du 1^{er} mars à 79,58 EUR, à partir du 1^{er} mai à 81,17 EUR), et ce, quelle que soit la situation familiale du travailleur (sauf pour l'apprenti en formation en alternance dont le montant de l'allocation est forfaitaire et dépend de la situation familiale) ;
- le montant des allocations de chômage complet des travailleurs des ports, pêcheurs de mer, dé-

bardeurs et trieurs de poissons a été augmenté jusqu'à 65% de la rémunération journalière moyenne (au lieu de 60%).

En outre, le travailleur mis en chômage temporaire pour force majeure (à l'exception de la force majeure médicale) a perçu un supplément à charge de l'ONEM en plus de l'allocation journalière pour la période allant de mars 2020 à juin 2022. En 2022, ce supplément a été indexé à plusieurs reprises et s'élevait à 5,86 EUR depuis le 1^{er} janvier, 5,98 EUR depuis le 1^{er} mars et 6,10 EUR depuis le 1^{er} mai. Pour les travailleurs à temps partiel volontaire, ce supplément est d'un montant identique pour chaque demi-allocation en 2022, étant entendu que le nombre de demi-allocations pour lesquels le supplément peut être octroyé, est limité à 26 par mois.

Le précompte professionnel réduit de 15% (au lieu de 26,75%) introduit à partir de mai 2020 sur les allocations de chômage temporaire et sur le supplément a également été maintenu du 1^{er} janvier au 30 juin 2022 inclus.

Les mesures suivantes s'appliquent aux travailleurs (ouvriers ou employés) mis en chômage temporaire pour raisons économiques pour les entreprises grandes consommatrices d'énergie pour la période du 1^{er} octobre 2022 au 31 mars 2023 :

- le pourcentage d'indemnisation est de 70% de la rémunération journalière moyenne plafonnée (au lieu de 65%) ;
- le supplément journalier payé par l'employeur ou partiellement ou totalement par un fonds social, est d'au moins 6,47 EUR par jour (montant indexé au 1^{er} décembre).

Du 1^{er} novembre 2022 au 31 mars 2023 inclus, le précompte professionnel réduit de 15% (au lieu de 26,75%) s'appliquera à nouveau pour toutes les formes de chômage temporaire.

b. Prime de protection unique

En 2021, une prime de protection unique a été octroyée au travailleur qui répond aux conditions suivantes :

- en raison de la suspension de l'exécution d'un contrat de travail, il a perçu au moins 53 allocations complètes et/ou demi-allocations de chô-

mage temporaire pour raisons économiques ou pour force majeure (hormis force majeure médicale) au cours de la période du 1^{er} mars 2020 au 31 décembre 2020 inclus ;

- il était occupé le 1^{er} mars 2021 dans une entreprise ou un organisme qui, en application des articles 6 à 8 de l'arrêté ministériel du 28 octobre 2020 portant des mesures d'urgence pour limiter la propagation du coronavirus COVID-19, a été contraint(e) de fermer le 1^{er} mars 2020 ou il était occupé le 1^{er} mars 2021 chez un employeur avec une activité qui correspond aux codes NACE 96021 (coiffeurs), 96022 (soins de beauté), 96040 (saunas, solariums et bains) ou 96092 (tatouages et piercings) ;
- le montant de son allocation de chômage au 1^{er} mars 2021 est déterminé sur la base d'une rémunération inférieure au plafond qui fixe le montant maximum de l'allocation pour le chômeur temporaire.

Les travailleurs qui n'ont pas reçu automatiquement cette prime de protection unique en 2021 parce que la vérification automatique des conditions n'était pas possible, pouvaient fournir eux-mêmes la preuve qu'ils remplissaient les conditions en utilisant le formulaire "Demande de prime unique de maximum 780 EUR (prime de protection) en tant que chômeur temporaire occupé dans un secteur fermé". Ces demandes devaient parvenir au bureau du chômage avant le 9 avril 2022 pour être encore acceptées et payées par les organismes de paiement.

8. Activités autorisées et dispenses pour les chômeurs temporaires

En principe, un chômeur temporaire ne peut pas, sauf sous certaines conditions et/ou certaines modalités, cumuler les allocations de chômage temporaire avec l'exercice d'une autre activité, des allocations de maladie ou une pension de retraite ou de survie.

De nombreuses mesures corona prévoyaient des exceptions à ces principes depuis le 1^{er} février 2020 pour faire face aux pénuries de main-d'œuvre dues aux contaminations au coronavirus. Certaines ont été prolongées ou relancées en 2022 et de nouvelles mesures ont encore été prises. D'autres mesures n'ont pas été reprises en 2022, comme celles visant spécifiquement les occupations dans des secteurs vitaux ou cruciaux.

a. Occupation du chômeur temporaire auprès d'un autre employeur

La mesure qui permettait au chômeur temporaire de travailler chez un autre employeur dans le secteur des soins (y compris les centres de suivi des contacts et de vaccination) et dans l'enseignement, tout en conservant 75% de ses allocations, a été relancée le 1^{er} janvier 2022 après une interruption au quatrième trimestre 2021 et était applicable jusqu'au 30 juin 2022.

Cette mesure a été prolongée du 1^{er} juillet au 31 décembre 2022 pour les chômeurs temporaires qui reprennent le travail uniquement dans le secteur des soins (y compris les centres de suivi des contacts et de vaccination).

Une nouvelle mesure d'urgence a été introduite pour une période très limitée, du 23 janvier 2022 au 28 février 2022 : les chômeurs temporaires, qui n'étaient pas occupés dans le secteur des soins ou de l'enseignement, pouvaient reprendre le travail dans n'importe quel secteur tout en conservant 75% de leurs allocations.

b. Activités bénévoles – dispense de déclaration

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2022, l'ONEM a décidé de renouveler son autorisation générale d'exercice d'activités bénévoles de soutien par des chômeurs complets ou temporaires dans des organisations du secteur des soins (sauf pour le secteur privé commercial) et dans le secteur de l'enseignement. Pour les activités dans les centres de vaccination, cela a été possible pendant toute la période où ils étaient opérationnels.

Pour la période du 24 février 2022 au 28 février 2023, les chômeurs temporaires (et les chômeurs complets) sont dispensés de déclarer les activités bénévoles qu'ils effectuent conformément à la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires dans le cadre de l'aide apportée à l'Ukraine (y compris l'aide aux réfugiés).

c. Activités accessoires – cumul avec des allocations

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022, le travailleur en chômage temporaire avait toujours la possibilité d'effectuer une activité accessoire (en tant qu'indépendant ou salarié), sans devoir en faire la déclaration et sans que les revenus de cette

activité n'aient une incidence sur le droit ou le montant des allocations, et ce, pour autant qu'il ait déjà exercé cette activité dans les trois mois qui précèdent le premier jour où il a été mis en chômage temporaire pour des raisons liées au coronavirus.

Pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022, les travailleurs mis en chômage temporaire pouvaient également, sans formalités ni répercussion sur le droit aux allocations ou sur le montant de celles-ci, participer à des activités en tant que pompier volontaire, ambulancier ou volontaire dans la protection civile, quelle que soit la nature des interventions (avec ou sans danger de mort).

Enfin, en 2022, le travailleur mis en chômage temporaire pouvait également, sans limitation du droit aux allocations ni du montant de celles-ci, continuer de bénéficier d'une pension de retraite ou de survie, de percevoir des revenus issus d'un mandat politique ou d'une activité artistique. Les travailleurs âgés de plus de 65 ans pouvaient même, alors qu'ils bénéficiaient déjà d'une pension, prétendre à des allocations de chômage temporaire.

1.2.1.1.2

Mesures corona temporaires pour les chômeurs complets

Deux mesures temporaires étaient d'application en 2022.

1. Corona et la situation particulière des travailleurs du secteur artistique

Les mesures suivantes ont été prolongées ou reprises en 2022 pour les travailleurs qui exercent des activités artistiques ou techniques dans le secteur artistique :

a. Conditions d'admissibilité assouplies

Les conditions d'admissibilité assouplies pour le droit temporaire au chômage complet valable pour les travailleurs qui exerçaient des activités artistiques ou techniques dans le secteur artistique du 1^{er} avril 2020 au 30 septembre 2021 ont été reprises du 1^{er} janvier 2022 au 31 mars 2022.

Le droit aux allocations de chômage a été à nouveau octroyé en cas de preuve d'un nombre limité de prestations salariées et sur lesquelles des cotisations de sécurité sociale ont été retenues pour le secteur du chômage, effectuées au cours de la pé-

riode du 13 mars 2019 au 31 mars 2022 :

- soit au moins 10 activités artistiques ;
- soit au moins 10 activités salariées techniques dans le secteur artistique ;
- soit 20 jours de travail à la suite d'activités artistiques et/ou techniques dans le secteur artistique.

b. Neutralisation des périodes de référence

Après la fin de la première période d'indemnisation, le travailleur qui exerce des activités artistiques ou techniques dans le secteur artistique, peut demander (l'avantage d') une neutralisation de la dégressivité s'il peut prouver 156 jours de travail salarié, dont 104 jours de travail à la suite d'activités artistiques ou techniques dans le secteur artistique dans une période de référence de 18 mois. L'avantage est renouvelable sur la base de 3 prestations artistiques ou 3 contrats de travail de très courte durée à la suite d'activités techniques dans le secteur artistique dans les 12 derniers mois.

Du 13 mars 2020 au 30 septembre 2021, les périodes de référence de 18 et 12 mois ont été neutralisées. En 2022, les périodes de référence de 12 et de 18 mois ont à nouveau été neutralisées pendant la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 mars 2022.

c. Prolongation de l'avantage de la neutralisation de la dégressivité

La prolongation de cette mesure en 2021 implique que les artistes et techniciens dans le secteur artistique qui bénéficient de la neutralisation de la dégressivité, la conservent jusqu'au 30 septembre 2021, si l'avantage devait normalement prendre fin dans la période du 13 mars 2020 jusqu'au 30 septembre 2021. En 2022, les chômeurs qui bénéficiaient de l'avantage prenant fin entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 mars 2022 pouvaient conserver cet avantage jusqu'au 31 mars 2022.

d. Refus d'emploi

Un artiste peut refuser une offre d'emploi dans une autre profession que celle d'artiste s'il peut prouver 156 journées de travail salarié, dont au moins 104 journées de travail dans une activité artistique, dans la période de référence de 18 mois qui précèdent l'offre. Il a été décidé de prolonger cette période de référence, de sorte que pour la détermi-

nation de cette période, il n'a pas été tenu compte de la période du 13 mars 2020 au 30 septembre 2021.

Pour l'année 2022, cette période de référence de 18 mois est prolongée par la période située du 1^{er} janvier 2022 au 31 mars 2022 inclus.

e. Revenus des droits d'auteur et des droits voisins

La mesure qui ne prenait pas en compte les revenus des droits d'auteur et des droits voisins pour déterminer un montant journalier éventuellement réduit des allocations de chômage a été prolongée jusqu'au 30 septembre 2021. Et pour l'année 2022, pour la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 mars 2022. Ces revenus peuvent par conséquent être cumulés de manière illimitée avec des allocations de chômage pour les périodes du 1^{er} avril 2020 au 30 septembre 2021 et du 1^{er} janvier 2022 au 31 mars 2022.

f. Montant des allocations

En 2021, une mesure garantissait, pour la période du 1^{er} janvier 2021 au 30 septembre 2021, l'augmentation jusqu'à 59,25 EUR (pour le travailleur ayant charge de famille) et jusqu'à 52,20 EUR (pour le travailleur isolé et cohabitant) du montant minimum de l'allocation de chômage des artistes.

Cette mesure a été reprise pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2022. Il s'agit de montants forfaitaires non indexés.

Une nouvelle réforme globale et structurelle concernant les travailleurs des arts est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2022 (voir point 1.2.1.7).

2. Maintien de la situation familiale pour l'accueil d'Ukrainiens et dispense de la déclaration du travail bénévole pour l'aide à l'Ukraine

En raison de la guerre en Ukraine, de nombreuses personnes ont dû quitter leur pays et chercher temporairement refuge dans un autre pays. Il s'agit de personnes qui disposent de la nationalité ukrainienne ou qui séjournaient légalement en Ukraine.

Depuis le déclenchement des hostilités le 24 février 2022 et jusqu'au 28 février 2023 inclus, le Ministre a décidé que les chômeurs complets peuvent conserver leur situation familiale d'isolé ou de cohabitant ayant charge de famille s'ils hébergent temporairement des réfugiés ukrainiens.

Les chômeurs sont invités à compléter le formulaire « C110-Accueil réfugiés ukrainien » et à le transmettre à leur organisme de paiement. L'allocation de chômage temporaire est indépendante de la situation familiale.

Pour la période du 24 février 2022 au 28 février 2023 inclus, les chômeurs complets (et les chômeurs temporaires) sont dispensés de déclarer les activités bénévoles qu'ils effectuent conformément à la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires dans le cadre de l'aide apportée à l'Ukraine (y compris l'aide aux réfugiés).

1.2.1.1.3 Mesures corona temporaires pour les chômeurs en RCC et les prépensionnés

Durant la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2022, il était possible pour les chômeurs avec complément d'entreprise ou les prépensionnés de reprendre le travail dans les secteurs de l'enseignement et des soins, en ce compris les centres de suivi des contacts et de vaccination, tout en conservant pendant cette occupation 75% du montant des allocations de chômage. Cette mesure a été prolongée du 1^{er} juillet au 31 décembre 2022 pour le secteur des soins.

Du 23 janvier 2022 au 28 février 2022, un régime dérogatoire similaire était applicable pour les reprises du travail des prépensionnés ou des chômeurs avec complément d'entreprise dans tous les secteurs.

En cas d'une reprise du travail auprès d'un ancien employeur qui paye l'indemnité complémentaire dans le cadre du RCC, cette indemnité complémentaire n'est pas considérée, contrairement aux principes, normalement en vigueur, comme une rémunération en fonction des retenues à effectuer sur celle-ci.

1.2.1.1.4 Mesures corona temporaires pour les organismes de paiement

1. Introduction de la demande d'allocations

Pour éviter autant que possible les contacts à la suite des mesures de sécurité et afin de réduire la charge de travail dans les organismes de paiement, l'on a continué d'accepter, du 1^{er} janvier au 31 mars 2022, que des demandes d'allocations

puissent se faire sur la base de documents scannés (par le chômeur) ou de photos nettes de documents imprimés par l'organisme de paiement.

2. Vérification des dépenses

Afin de continuer à répondre en 2022 à la charge de travail accrue dans les organismes de paiement, la procédure de vérification simplifiée a été maintenue en supprimant temporairement les contrôles suivants :

- le contrôle sur la base de la banque de données chômage temporaire pour les mois de référence de mars 2020 à juillet 2022 inclus ;
- le contrôle de l'épuisement du congé payé par les chômeurs temporaires dans le mois de décembre 2022.

1.2.1.2

Augmentation du montant de certaines allocations dans le cadre de la lutte contre la pauvreté

Dans le cadre de la lutte contre la pauvreté, les montants des allocations suivantes seront augmentés de 1,125% chaque 1^{er} janvier de 2021 à 2024 :

- l'allocation forfaitaire en tant que chômeur complet pour le travailleur cohabitant et l'allocation forfaitaire majorée pour le travailleur cohabitant privilégié ;
- les allocations minimales pour le chômage complet pour le travailleur ayant charge de famille, le travailleur isolé et le travailleur cohabitant (privilégié) ;
- les allocations d'insertion pour le travailleur ayant charge de famille, le travailleur isolé et le travailleur cohabitant (privilégié), et ce, pour toutes les catégories d'âge.

Cette augmentation annuelle est calculée sur la base du montant des allocations au 31 décembre de l'année précédente. Le résultat du calcul pour les 4 années a été publié dans l'arrêté royal du 22 décembre 2020 modifiant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage concernant l'augmentation des minima dans le cadre de la lutte contre la pauvreté.

En 2021, les montants des allocations ont été augmentés dans le cadre de l'enveloppe bien-être (gé-

nérale), ce qui a entraîné une modification du montant au 31 décembre 2021 et a nécessité un nouveau calcul et un ajustement réglementaire en 2022. Le nouveau calcul a été limité aux années 2022 et 2023 en tenant compte d'une nouvelle augmentation résultant de l'enveloppe bien-être en 2023.

1.2.1.3

Simplification de la procédure en cas de changement d'organisme de paiement par le chômeur

La réglementation chômage permet aux chômeurs de choisir librement leur organisme de paiement et d'en changer. La condition est que le chômeur n'ait pas de dettes auprès de l'organisme de paiement qu'il souhaite quitter, ci-après dénommé "organisme de paiement cédant". Ce droit conditionnel demeure, mais la procédure sous-jacente a été simplifiée et numérisée avec effet au 1^{er} avril 2022.

Tant dans l'ancienne que dans la nouvelle procédure, le chômeur doit introduire une demande auprès du nouvel organisme de paiement ou "organisme de paiement prenant". Dans l'ancienne procédure, le bureau du chômage vérifie si le chômeur n'a plus de dettes auprès de l'organisme de paiement cédant. Dans le cadre de la nouvelle procédure, l'organisme de paiement prenant interroge directement et par voie électronique l'organisme de paiement cédant sur les éventuelles dettes du chômeur.

Lorsque le transfert est refusé par l'organisme de paiement cédant, l'organisme prenant informe le chômeur du motif de ce refus. Le chômeur qui conteste ce refus peut soumettre le litige au directeur du bureau du chômage qui statue.

Lorsque le transfert est accordé par l'organisme de paiement cédant ou le directeur du bureau du chômage, l'organisme de paiement prenant introduit une demande auprès du bureau du chômage compétent avec :

- un formulaire C1 "déclaration de la situation personnelle et familiale" ; la déclaration de la situation personnelle et familiale dans lequel le chômeur confirme le transfert d'organisme de paiement ;
- un certificat électronique attestant de l'approbation de l'organisme de paiement cédant avec la

preuve que ce dernier n'a pas effectué de paiements au cours d'une période située après la date d'entrée en vigueur du transfert.

1.2.1.4 Cumul d'allocations de chômage avec des indemnités de formation

Depuis le 1^{er} septembre 2022, les règles de cumul des allocations chômage et des indemnités de formation ont été harmonisées et simplifiées. Cela encourage les formations orientées vers le marché du travail, pour lesquelles les régions sont compétentes.

Le chômeur peut entièrement cumuler les avantages financiers pendant ou après une formation, des études, un stage ou un apprentissage avec des allocations de chômage si la formation, les études, le stage ou l'apprentissage ont été effectivement suivis avec l'approbation de l'organisme régional.

Les montants limites de ces avantages au-delà desquels ils étaient considérés comme une rémunération pour le chômeur ou pour la personne cohabitant avec le chômeur, sont supprimés. En d'autres termes, les avantages financiers reçus ne sont plus considérés comme une rémunération.

Restent considérés comme une rémunération non cumulable avec des allocations de chômage, tant pour le chômeur que pour la personne avec laquelle il vit :

- une bourse d'études soumise à cotisations ;
- les revenus dans le cadre d'un contrat de travail ;
- les revenus issus d'une activité indépendante.

1.2.1.5 Mesures structurelles pour les chômeurs temporaires pour raisons économiques

1.2.1.5.1 Dispense des conditions d'admissibilité

Avant le 1^{er} octobre 2016, tous les chômeurs temporaires étaient dispensés du stage d'attente pour ouvrir leur droit aux allocations de chômage temporaire (condition d'admissibilité). Cela signifie que le chômeur ne devait pas prouver un certain nombre de jours de travail au cours de la période précédant immédiatement la demande d'allocations.

Après le 1^{er} octobre 2016, pour pouvoir bénéficier des allocations, les ouvriers et les employés mis en chômage temporaire pour raisons économiques devaient remplir les mêmes conditions d'admissibilité que les chômeurs complets. En cas de chômage temporaire dû à une cause autre que des raisons économiques (par exemple, intempéries, accident technique ou force majeure), la dispense était maintenue.

Depuis le 1^{er} juillet 2022, la dispense du stage d'attente pour le chômage temporaire pour raisons économiques s'applique à nouveau.

Tous les chômeurs temporaires doivent remplir les conditions d'indemnisation pendant la période de chômage pour bénéficier effectivement d'allocations. Il s'agit, par exemple, des conditions d'aptitude au travail, du fait d'être involontairement privé de travail et de rémunération ou de résider en Belgique.

1.2.1.5.2 Inscription obligatoire en tant que demandeur d'emploi après trois mois

Avant le 1^{er} septembre 2022, seul le chômeur temporaire pour cause de force majeure devait s'inscrire comme demandeur d'emploi et être disponible pour le marché du travail après 3 mois de chômage temporaire.

Après deux années de chômage temporaire élevé combiné à une pénurie importante sur le marché du travail, les bases ont été posées pour une réforme de l'activation du chômage temporaire fin 2021. Le cadre fédéral pour le chômage temporaire devrait permettre une interprétation régionale asymétrique en vue de fournir plus rapidement une formation appropriée aux personnes en chômage temporaire intensif. L'inscription obligatoire des chômeurs temporaires comme demandeurs d'emploi le permet.

À partir du 1^{er} septembre 2022, les chômeurs temporaires pour cause de force majeure (sauf s'il est dû à l'inaptitude du travailleur) et pour causes économiques, tant les ouvriers que les employés, doivent s'inscrire comme demandeur d'emploi après les 3 premiers mois de chômage temporaire, à compter à partir du 31 août 2022. Une période de reprise du travail complète pendant 2 semaines

successives interrompt cette période de 3 mois.

Les chômeurs temporaires pour cause de force majeure et pour raisons économiques inscrits comme demandeurs d'emploi sont tenus de collaborer activement avec le service régional de l'emploi dans le cadre des trajets qui leur sont proposés en vue d'une meilleure insertion sur le marché du travail.

Contrairement aux chômeurs complets, l'absence de présentation sans justification suffisante auprès du service de l'emploi et de la formation professionnelle suite à une invitation de ce service n'est pas considéré comme du chômage volontaire dans le chef de ces chômeurs temporaires inscrits comme demandeurs d'emploi. Le chômeur temporaire ne doit plus fournir la preuve de son inscription en tant que demandeur d'emploi à l'ONEM.

1.2.1.6

Allocation complémentaire pour les chômeurs qui reprennent le travail dans un métier en pénurie, dans une autre région ou dans le secteur des soins

Le plan fédéral "métiers en pénurie" s'est concentré sur l'activation des chômeurs de longue durée. Sous certaines conditions, ils ont droit à une allocation supplémentaire, limitée dans le temps, qui peut être cumulée avec la rémunération perçue dans le cadre d'un métier en pénurie (prime complémentaire "métier en pénurie") ou avec la rémunération issue de l'occupation dans une autre région ou dans la Communauté germanophone (prime complémentaire "mobilité interrégionale").

Un régime similaire d'allocation complémentaire a été introduit pour stimuler l'emploi dans le secteur des soins (prime complémentaire "soins").

1.2.1.6.1

Conditions d'octroi des allocations complémentaires

1. Reprise du travail dans une autre région ou dans un métier en pénurie

À partir du 1^{er} septembre 2022, le chômeur de longue durée qui reprend le travail dans une autre région ou dans un métier en pénurie a droit à une "allocation de mobilité interrégionale" ou une "allocation métier en pénurie" s'il :

- a perçu comme chômeur complet au moins 312 allocations de chômage complet ou allocations d'insertion, dans les 15 mois qui précèdent le début de l'occupation. Les travailleurs à temps partiel volontaire doivent justifier de 312 demi-allocations ;
- est un travailleur occupé dans le cadre d'un contrat de travail d'au moins 3 mois :
 - soit, dans un métier en pénurie repris dans la liste dressée par le service régional de l'emploi compétent pour percevoir l'"allocation métier en pénurie" ;
 - soit, pour percevoir l'"allocation de mobilité interrégionale", comme salarié dans une entreprise ou une institution dont le siège d'exploitation ou, à défaut, le lieu habituel d'occupation est situé dans une autre Région que celle dans laquelle le travailleur a sa résidence principale ;
 - être occupé avec un contrat de travail d'une durée prévue d'au moins 3 mois.

Il peut s'agir d'un contrat de travail à durée déterminée ou indéterminée, à temps plein ou à temps partiel. Les contrats successifs de moins de 3 mois ne sont pas éligibles, même s'ils couvrent 3 mois au total.

2. Reprise du travail dans le secteur des soins

On entend par secteur des soins, les services et les organisations de soins (publics ou privés), d'accueil et d'assistance aux personnes, aux personnes âgées, aux mineurs, aux personnes handicapées et aux personnes vulnérables (y compris les victimes de violences intrafamiliales, les centres de vaccination et les centres de suivi des contacts dans le cadre de la lutte contre le coronavirus).

Le chômeur qui reprend le travail dans le secteur des soins entre le 1^{er} septembre 2022 et le 31 décembre 2022 a droit à une allocation de chômage, appelée allocation "secteur des soins", s'il :

- a bénéficié, en tant que chômeur complet, d'au moins 78 allocations de chômage complètes ou demi-allocations de chômage ou allocations d'insertion, dans les 4 mois qui précèdent le début de l'occupation ;
- a repris le travail en tant que salarié dans le secteur des soins ; et

- est occupé avec un contrat de travail d'au moins un mois.

Il peut s'agir d'un contrat de travail à durée déterminée ou indéterminée, à temps plein ou à temps partiel. Les contrats successifs de moins d'un mois ne sont pas éligibles, même s'ils couvrent un mois au total.

Il a été décidé de prolonger cette mesure jusqu'au 31 mars 2023.

1.2.1.6.2 Montant et durée de l'octroi des allocations complémentaires "métier en pénurie", "mobilité interrégionale" et "secteur des soins".

Le montant journalier de ces allocations correspond à 25% du montant journalier dont le chômeur aurait bénéficié au cours de ses 3 premiers mois de chômage s'il se trouvait dans la première phase de la première période d'indemnisation. Pour le travailleur bénéficiant d'allocations d'insertion, le montant journalier correspond à 25% du montant minimum octroyé en fonction de la situation familiale du chômeur pendant ses 3 premiers mois de chômage.

Le montant mensuel des allocations complémentaires est obtenu en multipliant le montant journalier par le nombre de jours comptés du lundi au samedi ("régime des six jours").

Les allocations complémentaires sont octroyées pour une période maximale de trois mois à compter du premier jour du contrat de travail et de date à date.

L'allocation "métier en pénurie" et l'allocation "secteur des soins" ne peuvent être accordées qu'une seule fois, pour un seul contrat de travail, au cours de la carrière d'un travailleur. Cette limitation n'est pas prévue pour l'allocation "mobilité interrégionale".

1.2.1.6.3 Cumul des allocations complémentaires avec d'autres revenus et allocations

Les allocations complémentaires sont cumulables avec les revenus suivants :

- la rémunération découlant d'un contrat de travail ;
- l'indemnité de rupture après une occupation précédente ;
- les revenus issus d'une activité accessoire, d'une activité artistique et d'un mandat politique.

Les allocations complémentaires peuvent être cumulées avec les allocations suivantes :

- les allocations de chômage temporaire ;
- les allocations de garantie de revenus ;
- les allocations de vacances jeunes et seniors ;
- les indemnités de maladie ;
- les allocations d'interruption.

Ces allocations ne peuvent pas être cumulées avec des allocations de chômage complet (il doit y avoir un contrat de travail) ou entre elles (par exemple, un métier en pénurie dans une autre région). Les allocations "métier en pénurie" et "mobilité interrégionale" ne peuvent pas non plus être octroyées l'une à la suite de l'autre pour la même occupation.

1.2.1.6.4 Situations dans lesquelles ces allocations ne sont pas ou plus octroyées

Ces allocations ne sont pas accordées si :

- le travailleur devient chômeur volontairement dans le but de bénéficier d'une de ces allocations ;
- au cours des six derniers mois, le travailleur a été occupé dans la même entreprise ou institution ou dans le groupe auquel l'entreprise ou l'institution appartient ;
- le travailleur est un travailleur des ports, pêcheur de mer, débardeur ou trieur de poissons ;
- si le travailleur :
 - a atteint l'âge de la retraite ;
 - peut prétendre à une pension complète ;
 - n'a pas de résidence principale effective en Belgique ;
 - a été interné ;
 - a été placé en détention provisoire ou privé de liberté.
- le contrat de travail a pris fin durant la période requise de 3 mois pour l'allocation "métier en pénurie" et l'allocation "mobilité interrégionale" ou d'un mois pour l'allocation "secteur des soins" ;
- si des travailleurs déménagent dans la Région où ils travaillent pour bénéficier de l'allocation "mobilité interrégionale" ou si le lieu d'occupation change.

1.2.1.6.5 Formalités

Les allocations complémentaires sont versées par les organismes de paiement qui introduisent les dossiers de demande et de paiement auprès de l'ONEM.

Pour pouvoir bénéficier de ces allocations, le travailleur introduit une demande d'allocation "métier en pénurie", "mobilité interrégionale" ou "secteur des soins" (C250) auprès de l'organisme de paiement, après que l'employeur l'a remplie en indiquant les données d'occupation et le lieu d'occupation. Lorsque le chômeur demande une allocation complémentaire "métier en pénurie", il peut également demander à l'avance au service régional de l'emploi de confirmer, au moyen du formulaire de demande, si l'occupation est ou non un métier en pénurie.

Si nécessaire, l'organisme de paiement complète la demande avec des informations sur le chômage complet et transfère la demande au bureau du chômage compétent.

Pour bénéficier effectivement de l'allocation complémentaire, le travailleur introduit, à la fin de chaque mois calendrier pour lequel il demande des allocations, une déclaration concernant l'allocation "métier en pénurie", "mobilité interrégionale" ou "secteur des soins" (C250.1) auprès de l'organisme de paiement. Sur la base du C250.1, l'organisme de paiement peut vérifier si toutes les conditions sont encore remplies pour verser l'allocation complémentaire.

Le travailleur qui bénéficie d'une de ces allocations ne doit pas être en possession d'une carte de contrôle. Il ne doit pas être inscrit comme demandeur d'emploi, ni être disponible pour le marché de l'emploi.

1.2.1.7 Réforme de la réglementation pour les travailleurs du secteur artistique

Les règles d'exception existantes concernant la réglementation chômage applicable aux artistes constituaient une protection sociale tenant compte de la particularité des professions artistiques et de la ma-

nière dont elles sont organisées. La réforme de 2022 est le résultat de nombreux moments de concertation lors desquels le secteur artistique et le gouvernement fédéral étaient également représentés.

1.2.1.7.1 Centralisation des nouvelles dispositions spéciales pour les travailleurs des arts dans l'arrêté chômage (phase 1)

Dans la première phase de la réforme, toutes les nouvelles règles relatives à l'admissibilité et à l'indemnisation des travailleurs du secteur des arts ont été regroupées dans un chapitre spécifique de l'arrêté chômage (Chapitre XII), qui est entré en vigueur le 1^{er} octobre 2022. Ces nouvelles mesures tiennent notamment compte des caractères d'intermittence (fréquemment des contrats de très courte durée) et d'invisibilité (les activités artistiques comportent des phases de création, de préparation, de prestation, de réalisation, de diffusion, de suivi) propres au travail des arts.

La réforme a introduit la notion de "travail des arts" avec tous ses composés et dérivés et a fait du travailleur artistique, qui n'est pas lié par un contrat de travail, un chômeur complet. Les allocations de travail des arts se distinguent des allocations de chômage car les travailleurs des arts sont soumis à des conditions d'admissibilité spécifiques. Elles ne sont pas non plus dégressives et le montant minimum est plus élevé que celui des allocations de chômage.

Pour ce qui n'est pas réglementé dans le nouveau Chapitre XII de l'arrêté chômage, comme l'aptitude au travail et le fait d'avoir une résidence en Belgique, les travailleurs des arts restent soumis aux autres dispositions de la réglementation chômage.

1.2.1.7.2 Création de la Commission du travail des arts (phase 2)

En décembre 2022, la base légale d'une nouvelle réforme a été posée avec la création de la Commission du travail des arts auprès du SPF Sécurité sociale. La deuxième phase débutera au plus tard le 1^{er} janvier 2024, date à laquelle cette commission devra être opérationnelle. Ensuite, la Commission du travail des arts délivrera des attestations du travail des arts individuelles de 3 ans

(attestation “starter”) ou de 5 ans (attestation “plus”) sur la base desquelles le travailleur des arts qui remplit les conditions d’admissibilité peut bénéficier des allocations de travail des arts pendant une période d’application de 36 mois.

L’attestation peut être demandée par le travailleur des arts qui exerce des activités artistiques, artistiques-techniques ou de soutien artistique par le biais d’une plate-forme numérique (“Working In The Arts”). L’attestation du travail des arts permet au travailleur des arts de relever des règles de la sécurité sociale des travailleurs pour les activités dans le secteur des arts. C’est le travailleur des arts qui choisit de faire usage ou non de ce statut.

En attendant le début des travaux de la Commission du travail des arts en 2022 et pendant la première phase de la réforme, l’ONEM restera compétent pour évaluer le caractère artistique des activités. À partir de 2023, cette tâche sera assurée par la nouvelle Commission du travail des arts.

Avant la réforme, un avantage existait selon lequel à la fin des 12 premiers mois de chômage, l’artiste ou le technicien du secteur artistique conservait le taux d’indemnisation de 60% pendant 12 mois. Si l’artiste ou le technicien était soumis à ce gel de la dégressivité au 30 septembre 2022, le droit à l’allocation du travail des arts était automatiquement accordé au 1^{er} octobre 2022 avec la possibilité d’y renoncer (en utilisant le formulaire “C195.1 renonciation”).

Comme auparavant, le montant de l’allocation du travail des arts correspond à un taux d’indemnisation (60% du dernier salaire gagné par le travailleur des arts), avec un minimum de 62,87 EUR pour les travailleurs ayant charge de famille et 55,40 EUR pour les autres travailleurs avec un maximum de 66,14 EUR (montants valables au 1^{er} octobre).

Les travailleurs qui n’étaient pas concernés par le gel de la dégressivité au 30 septembre 2022 et tous ceux qui souhaitaient bénéficier de la nouvelle réglementation et des allocations du travail des arts après le 1^{er} octobre 2022 pouvaient introduire le formulaire “Demande d’allocations et déclaration personnelle du travailleur des arts” (C181) auprès de l’organisme de paiement. Ces travailleurs sont considérés comme titulaires de l’attestation individuelle du travail des arts. Celle-ci doit inclure la

preuve que les stages d’attente assouplis suivants ont été respectés :

- au moins 156 jours de travail salarié à temps plein
 - dont au moins 104 à la suite
 - d’activités artistiques et/ou
 - d’activités techniques dans le secteur artistique dans le cadre de contrats de très courte durée
- dans une période de référence de 24 mois précédant la demande d’allocations.

1.2.1.7.3 Dispositions spéciales en matière de chômage pour les travailleurs des arts

L’allocation du travail des arts est toujours égale à 60% du dernier salaire plafonné (plafond salarial B – 2 865,99 EUR, montant valable au 1^{er} octobre). Ils ont droit à un minimum de 62,87 EUR pour les travailleurs avec charge de famille et de 55,40 EUR pour les autres travailleurs (montants valables au 1^{er} octobre). Aucune dégressivité n’est d’application, ce montant reste inchangé pendant toute la période d’application de 36 mois.

La période d’application de 36 mois peut être renouvelée pour une période de 36 mois à la demande des travailleurs des arts qui disposent à ce moment-là d’une attestation valable délivrée par la nouvelle Commission du travail des arts. Une des conditions pour le renouvellement est de prouver 78 jours de travail effectif en tant que salarié pendant une période de référence de 36 mois précédant immédiatement la fin de la période d’application de 36 mois la plus récente.

Pendant la période durant laquelle ils bénéficient de l’allocation du travail des arts, les travailleurs des arts ne sont pas soumis au contrôle de la disponibilité active. Toutefois, ils doivent toujours être inscrits comme demandeurs d’emploi et peuvent refuser une offre d’emploi dans une profession qui n’appartient pas au secteur artistique.

Les travailleurs des arts doivent être en possession d’une carte de contrôle. Ils peuvent exercer une activité en tant que travailleur des arts sans la déclarer sur leur carte de contrôle, tout en conservant leur droit à l’allocation du travail, à l’exception des activités suivantes qui doivent être déclarées sur la carte de contrôle et donnent lieu à la perte d’une

allocation par jour d'activité :

- le travail salarié y compris les contrats à durée déterminée, les contrats de (très) courte durée, les contrats pour une production incluant un certain nombre de répétitions et représentations pendant une période déterminée ;
- le travail statutaire ;
- le travail contre le paiement d'une "petite indemnité" ;

Le travailleur des arts qui exerce une activité comme indépendant à titre principal n'a pas droit à l'allocation du travail des arts.

Pour le travailleur des arts qui effectue une prestation artistique à la tâche ou lorsque la rémunération est assujettie à la sécurité sociale en vertu de l'article 1bis de la loi du 27 janvier 1969, les règles de calcul spécifiques pour la détermination de la période non indemnisable restent inchangées durant la première phase de la réforme : les travailleurs des arts doivent le mentionner sur la carte de contrôle et remplir un formulaire C3 Artiste.

Les revenus autres que salariés ou statutaires peuvent, qu'ils proviennent de l'exercice d'une activité qu'elle soit artistique ou non et s'ils sont soumis à une imposition fiscale, influencer le montant de l'allocation du travail des arts (par exemple les droits d'auteur ou les droits voisins, les revenus provenant d'une activité indépendante à titre complémentaire, les royalties...). Si le montant annuel net imposable des revenus ne dépasse pas un montant de 10.018,32 EUR (montant annuel indexé valable au 1^{er} octobre 2022), le montant de l'allocation de travail des arts n'est pas influencé. Si ce montant est plus élevé, cela entraîne une réduction du montant de l'allocation.

Tableau 1.2.1.1
Tableau chronologique des modifications
réglementaires - mesures d'indemnisation du chômage
et du régime de chômage avec complément d'entreprise

Type	Date	Titre	Moniteur belge	En vigueur le
AR	16.01.2022	Arrêté royal prolongeant diverses mesures prises en matière de chômage temporaire dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus COVID-19	01.02.2022	31.12.2021
AR	18.01.2022	Arrêté royal améliorant la situation des travailleurs du secteur culturel dans le cadre de la crise du coronavirus COVID-19, p. 9443.	08.02.2022	01.01.2022
AR	08.02.2022	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 21 septembre 2020 modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise et l'arrêté royal du 7 décembre 1992 relatif à l'octroi d'allocations de chômage en cas de prépension conventionnelle	25.02.2022	25.02.2022
Loi	14.02.2022	Loi portant diverses mesures d'urgence temporaires sur le plan du droit du travail pour lutter contre la pénurie de la main d'œuvre suite aux contaminations avec le variant omicron.	09.03.2022	23.01.2022
Loi	14.02.2022	Loi portant diverses mesures sur le plan du droit du travail au bénéfice des secteurs des soins et de l'enseignement dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus COVID-19	09.03.2022	01.01.2022
AR	31.03.2022	Arrêté royal prolongeant diverses mesures prises en matière de chômage temporaire dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus COVID-19 à la suite de la guerre en Ukraine et portant modification de l'article 9 de la loi du 23 décembre 2021 portant des mesures de soutien temporaires en raison de la pandémie du COVID-19, p. 26901.	04.04.2022	31.03.2022
AR	31.03.2022	Arrêté royal visant à augmenter temporairement le taux d'indemnisation et le montant journalier minimum des chômeurs temporaires et à accorder temporairement un supplément aux chômeurs temporaires pour force majeure	04.04.2022	01.04.2022
AM	05.04.2022	Arrêté ministériel modifiant les articles 78 à 82 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage dans le cadre d'une simplification de la procédure de transfert d'organisme de paiement	08.04.2022	01.04.2022
Loi	08.05.2022	Loi portant prolongation des diverses mesures sur le plan du droit du travail au bénéfice des secteurs des soins et de l'enseignement dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus COVID-19, concernant la suspension du délai de préavis donné par l'employeur pendant une période de chômage temporaire pour cause de force majeure résultant de la situation de guerre en Ukraine et concernant la clause d'écologie	10.06.2022	01.04.2022
AR	17.06.2022	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage concernant l'augmentation des minima dans le cadre de la lutte contre la pauvreté	27.06.2022	01.01.2022
AR	24.06.2022	Arrêté royal abrogeant l'article 130ter de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	05.07.2022	01.09.2022
AR	24.06.2022	Arrêté royal instaurant une allocation supplémentaire pour les chômeurs de longue durée qui reprennent le travail dans une autre région ou dans un métier en pénurie	05.07.2022	01.09.2022
AM	21.06.2022	Arrêté ministériel modifiant l'article 19 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage	05.07.2022	01.09.2022
AR	07.07.2022	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, concernant l'admissibilité des chômeurs temporaires, et prolongeant diverses mesures prises en matière de chômage temporaire dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus COVID-19 et à la suite de la guerre en Ukraine et modifiant l'arrêté royal du 21 septembre 2020 modifiant l'arrêté royal du 3 mai 2007 fixant le régime de chômage avec complément d'entreprise et l'arrêté royal du 7 décembre 1992 relatif à l'octroi d'allocations de chômage en cas de prépension conventionnelle	13.07.2022	30.06.2022 01.07.2022
AR	30.07.2022	Arrêté royal modifiant diverses dispositions de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et insérant un chapitre XII portant des dispositions particulières applicables aux travailleurs des arts dans le Titre II du même arrêté royal du 25 novembre 1991 et modifiant diverses dispositions de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage	23.08.2022	01.10.2022

				01.06.2022
Loi	30.07.2022	Loi portant dispositions diverses en matière de chômage temporaire	28.09.2022	01.07.2022
AM	09.09.2022	Arrêté ministériel modifiant les articles 34, 35, 36, 37 et 38 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage	30.09.2022	01.09.2022
AR	18.09.2022	Arrêté royal modifiant l'article 51 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	30.09.2022	01.09.2022
AR	07.10.2022	Arrêté royal instaurant une allocation complémentaire pour les chômeurs qui reprennent le travail dans le secteur des soins	10.11.2022	01.09.2022
Loi	30.10.2022	Loi portant des mesures de soutien temporaires suite à la crise de l'énergie	03.11.2022	15.09.2022 01.10.2022
Loi	20.11.2022	Loi portant des mesures concernant la pénurie de personnel dans le secteur des soins	30.11.2022	01.07.2022
AR	08.12.2022	Arrêté royal modifiant l'article 116 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et concernant la prolongation des périodes d'indemnisation par la période couverte par une allocation de maternité.	16.12.2022	01.01.2023
AR	11.12.2022	Arrêté royal modifiant les articles 71ter et 137 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage concernant l'utilisation d'une carte de contrôle électronique par des chômeurs temporaires dans le secteur de la construction	16.12.2022	26.12.2022
AR	11.12.2022	Arrêté royal visant la prolongation de l'arrêté royal du 07 octobre 2022 instaurant une allocation complémentaire pour les chômeurs qui reprennent le travail dans le secteur des soins	16.12.2022	31.12.2022
AR	11.12.2022	Arrêté royal visant à adapter temporairement le pourcentage d'indemnisation de certains travailleurs qui deviennent chômeurs temporaires suite à la crise de l'énergie	16.12.2022	01.10.2022
Loi	16.12.2022	Loi portant création de la Commission du travail des arts et améliorant la protection sociale des travailleurs des arts (1)	27.12.2022	01.01.2024 (max)
Loi	26.12.2022	Loi-programme (1)	30.12.2022	01.01.2023

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

A l'instar de 2021, l'année 2022 a été essentiellement marquée par la prolongation de mesures destinées à lutter contre la pandémie du coronavirus.

1.2.2.1 Interruption de carrière et COVID-19

En raison de la persistance de la pandémie du coronavirus, le gouvernement fédéral a décidé de reprendre en 2022 une série de mesures exceptionnelles pour les travailleurs en interruption de carrière, en crédit-temps ou bénéficiant d'un congé thématique.

L'objectif visé était de veiller à ce que les employeurs du secteur des soins, de l'enseignement, mais aussi les centres de suivi des contacts et les centres de vaccination puissent disposer de suffisamment de travailleurs pour continuer à fonctionner.

Ces mesures ont été successivement intégrées dans deux lois du 14.02.2022 et dans la loi du 08.05.2022.

Les dispositions législatives étaient directement applicables aux travailleurs du secteur privé, aux contractuels du secteur public ainsi qu'aux statutaires de l'administration fédérale et des entreprises publiques autonomes.

En revanche, elles n'étaient pas directement applicables aux collaborateurs statutaires des Régions, des Communautés, des administrations locales et provinciales et de l'enseignement. Par conséquent, les mesures adoptées par le législateur ne pouvaient être appliquées à ces travailleurs qu'à la condition que l'autorité compétente les ait également prévues.

Enfin, ces dispositions ne s'appliquaient pas aux fonctionnaires flamands qui relèvent du régime du crédit-soins (zorgkrediet). Dès lors, seules les mesures relatives aux congés thématiques leur étaient applicables.

1.2.2.1.1 Mesures applicables dans tous les secteurs, à l'exclusion du secteur des soins et de l'enseignement

Entrée en vigueur le 23 janvier 2022 et d'application jusqu'au 28 février 2022, la loi du 14.02.2022 portant diverses mesures d'urgence temporaires sur le plan du droit du travail pour lutter contre la pénurie de main d'œuvre suite aux contaminations avec le variant omicron visait tous les secteurs, à l'exclusion du secteur des soins et de l'enseignement.

Deux mesures étaient prévues :

- Les travailleurs dont la période de crédit-temps, d'interruption de carrière ou de congé thématique était en cours, pouvaient suspendre celle-ci temporairement du 23 janvier 2022 au 28 février 2022, afin de reprendre leur occupation dans leur régime de travail d'origine chez leur employeur, tout en continuant à percevoir 75% de leur allocation brute.
- Les travailleurs en cours d'interruption de carrière pouvaient temporairement être occupés chez un autre employeur relevant de n'importe quel secteur, à l'exclusion du secteur des soins et de l'enseignement, tout en conservant 75% de leur allocation brute.

1.2.2.1.2 Mesures applicables dans le secteur des soins et de l'enseignement

Entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2022, la loi du 14.02.2022 portant diverses mesures sur le plan du droit du travail au bénéfice des secteurs des soins et de l'enseignement dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus COVID-19 prévoyait deux mesures pour les travailleurs en interruption de carrière, crédit-temps ou congé thématique dans ces deux secteurs :

- Les travailleurs occupés chez un employeur appartenant au secteur des soins ou de l'enseignement pouvaient suspendre temporairement et complètement leur interruption en cours, tout en conservant 75% de leur allocation brute. À l'issue de cette suspension, ils pouvaient reprendre automatiquement leur interruption de carrière pour la durée restante initialement prévue.
- Les travailleurs dont l'interruption était en cours, pouvaient temporairement aller travailler pour le

compte d'un autre employeur appartenant au secteur des soins ou au secteur de l'enseignement, tout en gardant 75% de leur allocation d'interruption. Il s'agissait donc d'une dérogation aux règles de cumul normalement en vigueur pour le début d'une activité accessoire/complémentaire salariée.

Applicables du 1er janvier 2022 jusqu'au 31 mars 2022 en vertu de la loi du 14.02.2022, ces deux mesures ont ensuite été prolongées du 1er avril 2022 au 30 juin 2022 par la loi du 08.05.2022.

1.2.2.2 Interruption de carrière et pénurie dans le secteur des soins

Entrée en vigueur le 1er juillet 2022, la loi du 20.11.2022 portant des mesures concernant la pénurie de personnel dans le secteur des soins a prolongé les mesures décrites au point 1.2.2.1 jusqu'au 31 décembre 2022, mais uniquement dans le secteur des soins.

1.2.2.3 Crédit-temps

En matière de crédit-temps, l'arrêté royal du 07.11.2022, en vigueur depuis le 1er octobre 2022, a rendu obligatoire la CCT n°103/6 du 27.09.2022. Celle-ci prévoit la neutralisation des périodes prises dans le cadre des mesures souples de travail afin de satisfaire à la condition de 12 ou 24 mois pour bénéficier d'un crédit-temps.

1.2.2.4 Congé parental

Applicable depuis le 10 novembre 2022, la loi du 07.10.2022 prévoit que les périodes antérieures d'occupation que le travailleur a effectuées en tant qu'intérimaire chez l'employeur en qualité d'utilisateur entrent en ligne de compte pour le calcul de la condition d'ancienneté dans le cadre du congé parental.

1.2.2.5 Conséquences des conditions météorologiques exceptionnelles

Les inondations des 14 et 15 juillet 2021 et les dégâts qu'elles ont causés ont eu pour conséquence que, d'une part, des travailleurs touchés bénéficiant d'une interruption de carrière ont été logés

temporairement chez des amis ou des membres de leur famille et que, d'autre part, des travailleurs en interruption de carrière ont hébergé temporairement des victimes des inondations. Ces nouvelles situations familiales sont en principe de nature à modifier le statut isolé des travailleurs concernés. Cependant, jusqu'au 30 juin 2022, le montant des allocations d'interruption n'a pas été revu pour ces travailleurs, pour autant que ceux-ci aient introduit une déclaration auprès de l'ONEM à ce propos, soit via le formulaire de modification des données, soit via la déclaration spécifique à la situation liée aux inondations mise en ligne sur le site de l'ONEM.

1.2.2.6 Maintien de la situation familiale en cas d'accueil de ressortissants ukrainiens

À la suite de la guerre en Ukraine, un certain nombre de travailleurs en interruption de carrière ont accueilli des Ukrainiens. Ces nouvelles situations familiales sont en principe de nature à modifier le statut isolé des travailleurs en interruption de carrière et l'allocation à laquelle ils ont droit. A partir du 24 février 2022, un mécanisme temporaire a été mis au point afin de maintenir la situation familiale de ceux-ci pour le calcul des allocations d'interruption. Une déclaration spécifique est mise à disposition sur le site web de l'ONEM pour demander le maintien de la situation familiale.

1.2.2.7 Maintien de la situation familiale en cas d'accueil de réfugiés

La Belgique faisant face à un afflux massif de réfugiés, un certain nombre de travailleurs en interruption de carrière ont accueilli des réfugiés. Ces nouvelles situations familiales sont en principe de nature à modifier le statut isolé des travailleurs en interruption de carrière et l'allocation à laquelle ils ont droit. A partir du 1er décembre 2022, un mécanisme temporaire a été mis au point afin de maintenir la situation familiale de ceux-ci pour le calcul des allocations d'interruption. Une déclaration spécifique est mise à disposition sur le site web de l'ONEM pour demander le maintien de la situation familiale.

Tableau 1.2.2.1
 Tableau chronologique des modifications
 réglementaires - mesures de soutien à l'aménagement
 du temps de travail

Type	Date	Titre	Moniteur belge	En vigueur le
Loi	14.02.2022	Loi portant diverses mesures d'urgence temporaires sur le plan du droit du travail pour lutter contre la pénurie de main d'œuvre suite aux contaminations avec le variant omicron	09.03.2022	du 23.01.2022 au 28.02.2022
Loi	14.02.2022	Loi portant diverses mesures sur le plan du droit du travail au bénéfice des secteurs des soins et de l'enseignement dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus COVID-19	09.03.2022	01.01.2022
Loi	08.05.2022	Loi portant prolongation des diverses mesures sur le plan du droit du travail au bénéfice des secteurs des soins et de l'enseignement dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus COVID-19, concernant la suspension du délai de préavis donné par l'employeur pendant une période de chômage temporaire pour cause de force majeure résultant de la situation de guerre en Ukraine et concernant la clause d'écolage	10.06.2022	du 01.04.2022 au 30.06.2022
Loi	07.10.2022	Loi transposant partiellement la Directive (UE) 2019/1158 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 concernant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des parents et des aidants et abrogeant la directive 2010/18/UE du Conseil, et réglementant certains autres aspects relatifs aux congés	31.10.2022	10.11.2022
AR	07.11.2022	Arrêté rendant obligatoire la convention collective de travail n°103/6 du 27 septembre 2022, conclue au sein du Conseil national du Travail, adaptant la convention collective de travail n°103 du 27 juin 2012 instaurant un système de crédit-temps, de diminution de carrière et d'emplois de fin de carrière	19.12.2022	01.10.2022
Loi	20.11.2022	Loi portant des mesures concernant la pénurie de personnel dans le secteur des soins	30.11.2022	du 01.07.2022 au 31.12.2022



1.3

Les partenaires de l'ONEM

Les partenaires de l'ONEM sont les organisations avec lesquelles l'ONEM collabore ou entretient des contacts, comme les services régionaux de l'emploi et de la formation professionnelle, les organismes de paiement (CAPAC, CGSLB, CSC et FGTB), les institutions belges de sécurité sociale pour travailleurs salariés (ONSS, SFP...) et les institutions d'autres pays. Sur le plan international, des collaborations ont lieu avec des organismes qui ont des missions similaires.

1.3.1 Les services régionaux

Depuis leur création, l'ONEM collabore intensivement avec les services régionaux de l'emploi et de la formation professionnelle (ADG, ACTIRIS, Bruxelles-Formation, FOREM, VDAB). Cette collaboration est liée au fait que les chômeurs indemnisés doivent être inscrits comme demandeurs d'emploi auprès de ces services et à l'incidence d'une éventuelle formation professionnelle sur le droit aux allocations.

L'année 2022 a vu l'exécution de la sixième réforme de l'Etat se poursuivre. Certaines Régions ont adapté les mesures qui leur ont été transférées. Cela a nécessité une collaboration intensive avec les services de l'emploi mais aussi avec les autres services régionaux, tels que le Département Emploi et Economie sociale en Flandre, le Service public de Wallonie et le Service public régional de Bruxelles.

Pour certaines matières, le pouvoir de décision revient dorénavant au service régional et la compétence d'exécution à l'ONEM. C'est le cas pour l'application des sanctions à la suite du contrôle de la disponibilité active et passive, pour le paiement des allocations en cas de dispense pour suivre des études ou de dispense faisant suite à des activités ALE, ainsi que pour le versement d'allocations d'activation. Ces matières nécessitent dès lors une collaboration permanente et intensive pour laquelle de nouvelles procédures et de nouveaux flux de données ont été élaborés.

1.3.2 Les organismes de paiement

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

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

Le SIRS est un organe stratégique qui développe une vision de la lutte contre la fraude sociale, sur la base des connaissances et des points de vue des services d'inspection concernés ainsi que du support scientifique. Le SIRS traduit cette vision en stratégies concrètes. De cette manière, il contribue également au plan stratégique, aux plans d'action annuels relatifs à la lutte contre la fraude sociale et au fonctionnement du Collège pour la lutte contre la fraude sociale et fiscale. Le SIRS assure également la coordination en matière de soutien stratégique dans le cadre du plan stratégique et des plans d'action annuels.

La cellule d'arrondissement est l'un des organes du SIRS. Chaque arrondissement judiciaire dispose d'une telle cellule. Elle est dirigée par l'auditeur du travail et est composée de représentants des services d'inspection de l'Office national de l'emploi (ONEM), de l'Office national de sécurité sociale (ONSS), de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI), de l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI), du Contrôle des Lois Sociales (CLS), du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF ETCS). En outre, le Service public fédéral Finances, le parquet du procureur du Roi et la police fédérale y sont également représentés. Des représentants d'autres institutions publiques de sécurité sociale peuvent être invités. Les services d'inspection régionaux compétents pour l'emploi peuvent quant à eux également faire partie des cellules d'arrondissement.

La mission de base de la cellule est l'organisation de contrôles communs dans le cadre du travail illégal et de la fraude sociale, et ce au niveau local.

Pendant la crise du coronavirus, les inspecteurs sociaux ont été habilités à contrôler le respect des mesures de prévention corona, à savoir la distanciation sociale, le PLF (Passenger Locator Form), le registre des travailleurs étrangers, le télétravail et les fermetures obligatoires. C'est dans ce cadre qu'ils ont également participé à des contrôles flash dans

différents secteurs (construction, agriculture et horticulture, viande). C'est le SIRS qui, conjointement avec les services d'inspection, a élaboré des procédures ainsi que des directives pour les inspecteurs sociaux, et ce de manière à ce que ces contrôles sur le terrain soient réalisés de façon uniforme. En outre, l'ONEM et les autres services d'inspection sociale ont dû faire rapport au Centre de crise national chaque semaine, et ce tant au sujet des enquêtes liées au chômage temporaire corona qu'au sujet des contrôles portant sur le respect des mesures de prévention corona. La coordination de ce reporting a également été assurée par le SIRS.

Les services de contrôle de l'ONEM collaborent aussi souvent avec les instances judiciaires. D'une part, les contrôleurs de l'ONEM transmettent, de leur propre initiative, des procès-verbaux (ePV) électroniques aux instances judiciaires en vue d'une poursuite pénale. En 2022, les contrôleurs de l'ONEM ont dressé 3.036 ePV. D'autre part, l'intervention des contrôleurs de l'ONEM peut également être requise par les instances judiciaires.

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

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

La Sécurité sociale belge compte plusieurs organisations qui couvrent un certain nombre de risques sociaux ou qui perçoivent les cotisations. Il s'agit notamment de l'INAMI, du SFP, de l'INASTI, 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 mutuelle s'est encore intensifiée et des dispositions communes ont été prises. Celles-ci visent des économies et concernent la coopération au niveau des ressources humaines, de l'informatique, de la logistique et de l'audit interne.

1.3.5 Le Médiateur fédéral

En 2022, 119 nouveaux dossiers ont été introduits par le Médiateur fédéral auprès de l'ONEM (contre 123 en 2021 et 113 en 2020). Il y avait également 51 demandes d'informations supplémentaires.

Tableau 1.3.5.I
Nombre de dossiers traités

Admissibilité	57
Indemnisation	43
Contrôle	2
IC/CT/congé parental	11
Vérification	4
FO / disponibilité	1
HRM	1
Total	119

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 2022, tous les dossiers ont été traités à temps. Le délai de réponse moyen était de 6 jours.

1.3.6 Une gestion des plaintes intégrée

Outre les plaintes de deuxième ligne qui sont traitées par le Médiateur fédéral (cf. 1.3.5), l'ONEM a recueilli, en 2022, un total de 658 plaintes relatives aux services fournis par l'ONEM par le biais des différents canaux qui permettent d'introduire des plaintes de première ligne. Soit environ le même nombre qu'en 2020 (664) et plus qu'en 2021 (547)..

En plus des plaintes, 148 demandes de renseignement et toute une série d'autres messages ne contenant aucune plainte à l'égard du fonctionnement de l'ONEM ont été reçus par ces canaux. Il s'agissait entre autres de dénonciations de travail au noir ou de plaintes relevant de la compétence d'autres organismes.

Ces messages ont été transmis soit aux services de contrôle, soit aux organismes compétents.

Les 658 plaintes précitées relatives au service fourni par l'ONEM ont fait l'objet d'une analyse détaillée :

- 20% des plaintes ont été déclarées fondées et ont donné lieu à une révision de la décision prise.
- 15% des plaintes ont été déclarées fondées, sans que cela n'ait eu d'impact sur la décision prise.
- Les autres plaintes étaient non fondées ou non recevables.

Le contenu des dossiers de plainte révèle que 63% de toutes les plaintes ont trait à des dossiers concernant une décision relative à l'octroi du droit à une allocation de chômage ou à une interruption de carrière/un crédit-temps. 21% sont des plaintes exprimant un mécontentement par rapport au traitement réservé à des dossiers pour lesquels les conditions d'indemnisation sont contestées. 5% font référence à la difficulté de joindre l'ONEM. Les autres 7% concernent les processus Contrôle (y compris le chômage temporaire), Vérification (entre autres les saisies) et le FFE.

Il ressort d'une analyse sur l'origine des plaintes qu'une grande partie de celles-ci est la conséquence du mécontentement ou de l'incompréhension des clients concernant les délais (légaux) de traitement et les procédures suivies.

D'autres procédures que le système classique de gestion des plaintes permettent également de ga-

rantir au mieux les droits des assurés sociaux. Ainsi, il est possible de demander un nouveau calcul des droits ou une correction du montant des allocations. Cette demande peut être introduite par l'assuré social lui-même, entre autres par le biais d'une demande de révision d'une décision. L'organisme de paiement (OP) peut, à l'aide de la "fiche de plainte C9Z", signaler qu'il a détecté une erreur de traitement dans un dossier. Aussi dans le cadre de la procédure de vérification qui consiste à examiner les paiements effectués, une procédure de concertation est prévue dans l'hypothèse où l'organisme de paiement conteste le résultat de la vérification. En outre, l'assuré social a la possibilité d'introduire un recours contre une décision auprès du Tribunal du travail.

1.3.7 Les contacts internationaux

Depuis de nombreuses années, l'ONEM joue un rôle actif sur le plan international.

L'Association internationale de la Sécurité sociale (AISS)

L'ONEM est un membre actif au sein de l'Association internationale de la Sécurité sociale (AISS) une organisation qui rassemble plus de 300 institutions de sécurité sociale dans le monde. L'administrateur général de l'ONEM préside la Commission technique des politiques de l'emploi et de l'assurance chômage.

Au mois de mai 2022, deux conférences internationales de l'AISS se sont tenues à Tallinn, la capitale de l'Estonie:

- Le Forum régional de la sécurité sociale pour l'Europe,
- La 16^e conférence internationale de l'AISS sur les technologies de l'information et de la communication dans le domaine de la sécurité sociale.

Lors de cette conférence, l'ONEM a reçu un certificat du mérite pour la nouvelle version de son chatbot Ori, disponible sur le site internet. L'ONEM a également obtenu 4 autres certificats de mérite pour différentes bonnes pratiques :

- Assurer un service de qualité en temps de crise ;
- Le bien-être du personnel en temps de coronavirus ;
- Recrutement et formation : transformation numérique accélérée des ressources humaines pour faire face à la crise du coronavirus, cent pour cent à distance ;
- Une plateforme de données pour une prise de décision éclairée et opportune : le modèle de l'ONEM.

Un certificat du mérite a également été décerné pour la bonne pratique «Monitoring the social impact of the COVID-19 crisis: an inter-agency network approach ». Celle-ci a été soumise par le SPF Sécurité sociale, mais réalisée par le groupe de travail interdépartemental Impact social Covid-19 (SIC) dans lequel l'ONEM a joué un rôle clé.

En octobre 2022, notre organisation a également participé au Forum mondial de la sécurité sociale

de l'AISS qui s'est tenu Marrakech. Le thème de cette année était la sécurité sociale pour des sociétés résilientes et inclusives.

Lors de ce Forum Mondial de la sécurité sociale, plusieurs thématiques ont fait l'objet d'une présentation par des experts de l'ONEM :

- La gestion de la sécurité sociale à l'ère de l'humain et du numérique ;
- Emploi et protection sociale des travailleurs des plateformes ;
- Lignes directrices de l'AISS sur les TIC ;
- Lignes directrices de l'AISS en matière de promotion de l'emploi durable ;
- Promotion de l'emploi et protection des chômeurs.

ELA European labour authority, l'auditrat du travail

Le 1^{er} et 2 décembre 2022, à Athènes, l'ONEM a participé aux workshops organisés par l'association ELA (European Labour Authority) ou AET en français. L'AET (Autorité européenne du travail) est un nouvel organe de l'UE. Il a pour mission de soutenir les États membres et leurs services d'inspection sociale dans la lutte commune contre la fraude sociale transfrontalière et contre le travail non déclaré (national) par le biais de la plate-forme sur le travail non déclaré.

Durant ces workshops, l'ONEM a pu échanger avec les autres membres de l'association au sujet des croisements de données et du datamining. En matière de détection de la fraude, le passage des systèmes actuels à l'utilisation de l'intelligence artificielle constitue un des défis majeurs pour les pays membres.

European Social Insurance Platform (ESIP)

Au niveau européen, l'ONEM a collaboré, en tant que membre de l'ESIP (European Social Insurance Platform), à plusieurs réunions sur les thèmes des retraites, de la santé et du financement. Ces réunions ont pour but de partager des bonnes pratiques ainsi que notre expertise dans différentes matières mais aussi de faire entendre notre voix au niveau international. Cette année, l'ESIP a organisé plusieurs groupes de travail internationaux dans les salles de réunion de l'ONEM, l'administrateur général assure la fonction de trésorier.

1.3.8 Les CPAS

Le partenariat avec les CPAS est lié à certaines de leurs missions telles que l'octroi d'avances sur les allocations de chômage ou l'octroi d'un complément de ressources si l'allocation est inférieure au revenu d'intégration. *Werklozen die financiële problemen hebben wegens een achterstand in de behandeling van hun uitkeringsaanvraag, kunnen bij het OCMW een voorschot vragen op hun werkloosheidsuitkeringen.*

Pour diminuer le nombre d'avances, la procédure UNIPROC a été mise en place. Il s'agit d'une collaboration entre l'ONEM et les CPAS. Dans le cadre de cette collaboration, l'ONEM, à la demande d'un CPAS, accélère le traitement d'une demande d'allocations afin d'éviter que le CPAS verse une avance sur les allocations. En 2022, il y a eu 8.606 demandes de ce type. Par rapport à 2021, il s'agit d'une diminution de 4,7%.

En 2022, la concertation avec les Fédérations des CPAS s'est poursuivie afin d'optimiser la collaboration dans le cadre de l'application de l'article 60 de la loi sur les CPAS. Cette collaboration implique qu'un CPAS peut demander à l'ONEM un calcul du nombre de jours de travail nécessaire pour rouvrir le droit aux allocations de chômage. Cela est possible lorsqu'un CPAS souhaite rouvrir le droit aux allocations de chômage pour un assuré social par le biais d'une occupation sur la base de l'article 60 de la loi sur les CPAS et que le CPAS pose la question au début de cette occupation. La concertation a pour objectif d'être le plus précis possible concernant la durée du contrat que le CPAS fournit à l'assuré social. L'ONEM va développer des outils permettant ce calcul, en lien avec les données disponibles auprès de la Banque Carrefour. Dans ce cadre, une autorisation a été demandée à la BCSS afin que les collaborateurs de l'ONEM puissent consulter directement les données de la BCSS, ce qui simplifierait le calcul des jours de travail pour le CPAS. Cette autorisation a été obtenue en juillet 2021. Actuellement, les mesures techniques nécessaires sont prises afin de pouvoir implémenter ces données dans la base de données interne de l'ONEM et simplifier ainsi le calcul des jours de travail pour le CPAS.

L'ONEM a également mis un nouvel outil de calcul interne (U-Benefit) à la disposition des gestionnaires de dossiers qui effectuent les calculs dans le cadre de l'occupation sur la base de l'article 60 de la loi sur les CPAS. L'ONEM peut dès lors fournir des informations plus précises au CPAS. Par ailleurs, l'on poursuit également le développement d'un outil électronique de sorte que les CPAS puissent transmettre les demandes de manière numérique et non plus par le biais du formulaire C60.7 papier.

En 2022, l'ONEM a reçu 6.824 demandes dans le cadre de cette collaboration, contre 8.438 en 2021. Il s'agit d'une diminution de 19,13%. Il est à noter que deux demandes sont à chaque fois introduites pour un seul dossier : au début des prestations et environ deux semaines avant l'introduction d'une demande d'allocations.

Dans le courant du premier semestre, le SPP Intégration sociale a organisé plusieurs webinaires auxquels ont participé les directeurs des bureaux du chômage concernés ou leurs délégués.



1.4

La gestion de l'ONEM

Sur le plan du service aux clients, l'ONEM est parvenu à continuer à engranger d'excellents résultats pour ce qui est des délais en 2022, et ce malgré les nombreux défis et la forte hausse de la charge de travail causée par la crise du coronavirus. Cela a été possible grâce à l'utilisation optimale des instruments de gestion et méthodes de management déjà existants : une gestion de la performance de pointe grâce à l'utilisation de tableaux de bord pour le suivi des activités de production, un système de calcul du prix de revient sur la base de la comptabilité analytique, l'application de la gestion par processus et de la gestion des risques...

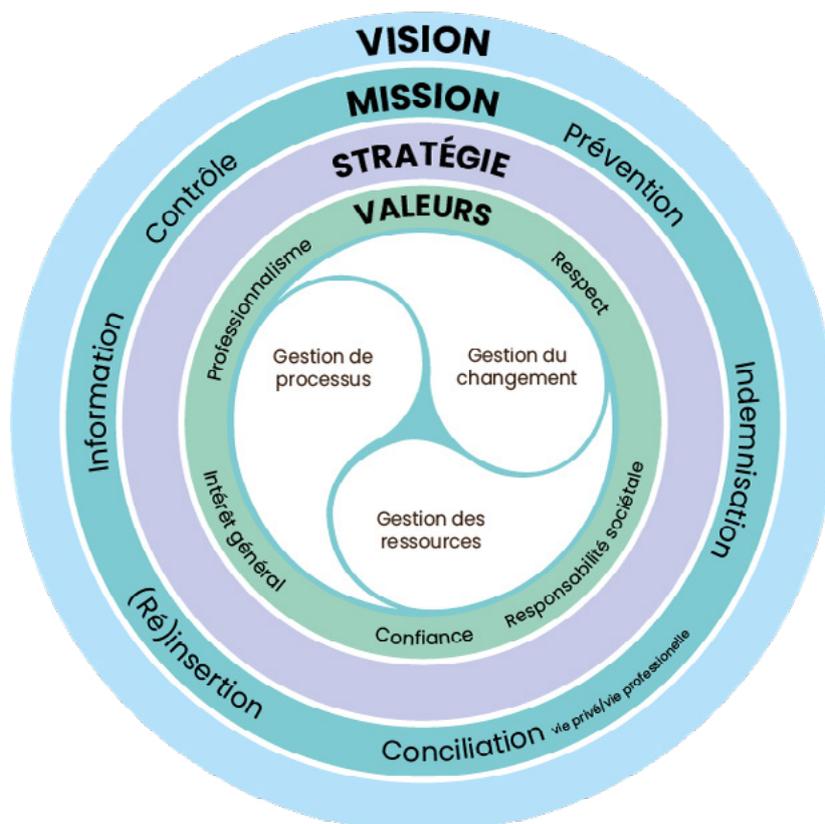
1.4.1 Le modèle de gestion intégrée

L'ONEM utilise pour sa gestion interne un modèle de gestion intégrée qui permet de déterminer et de suivre de façon systématique la stratégie :

- l'exécution efficiente des principales activités journalières via la gestion des processus et des ressources ;
- l'exécution de projets d'amélioration nécessaires à l'optimisation du fonctionnement interne et du service aux clients.

Une objectivation et un suivi poussés des résultats atteints, avec la mission, la vision et les valeurs en tant que point de départ, permettent une évaluation continue des résultats, ainsi qu'un recadrage efficient.

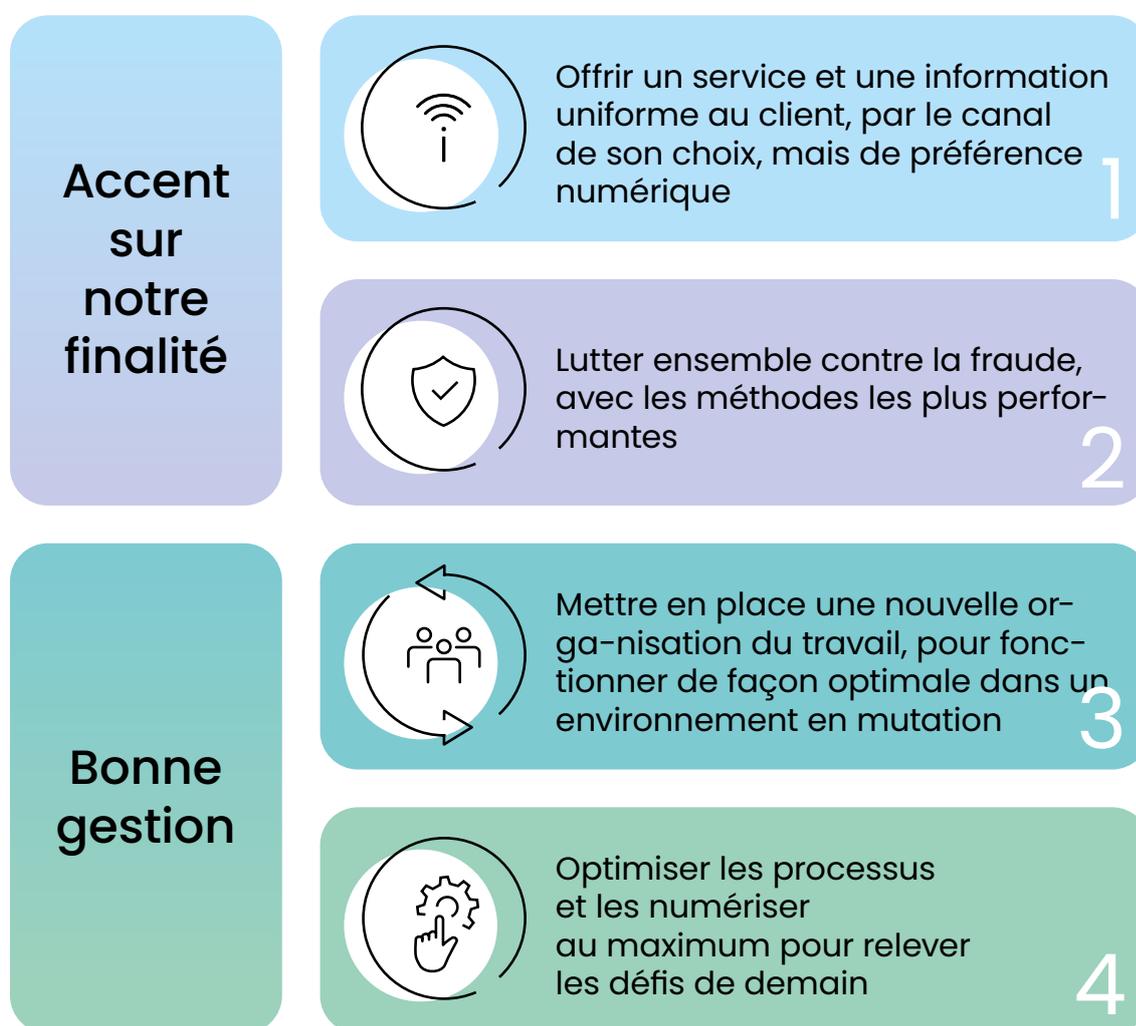
La mission décrit la raison d'être et les tâches de l'ONEM. Dans la vision, l'ONEM décrit la direction qu'il entend prendre à moyen et plus long terme (jusqu'en 2025).



1.4.2 La stratégie 2022-2024

La stratégie 2022-2024 comporte deux grands axes :

- Le premier volet est en lien direct avec la raison d'être de l'ONEM et vise à optimiser les services qu'il rend à ses clients et à la société.
- Le deuxième volet porte sur les moyens dont dispose l'ONEM et sur la gestion optimale de ceux-ci (une nouvelle organisation du travail, une réponse aux besoins futurs en personnel, une nouvelle répartition des volumes de travail, une gestion des processus, une optimisation de la stratégie IT).



Ces 4 objectifs stratégiques sont traduits en objectifs opérationnels dans un plan opérationnel pour l'ensemble de l'ONEM. Chaque année, les entités et les directions de l'Administration Centrale établissent, elles aussi, un plan opérationnel. Grâce à la méthode des plans opérationnels, la stratégie glo-

bale de l'ONEM et les accents qui sont mis dans le cadre de la politique locale de l'entité/de la direction peuvent être intégrés de manière transparente et communiqués plus clairement aux collaborateurs.

1.4.3 Nos valeurs

Que trouvons-nous important ?

Les valeurs indiquent ce que notre organisation souhaite promouvoir. Elles forment un cadre global pour le comportement attendu de la part de chaque collaborateur. En 2021, l'ONEM a intégré les cinq nouvelles valeurs qui ont été déterminées au niveau fédéral pour toutes les administrations : l'intérêt général, la responsabilité sociétale, le respect, la confiance et le professionnalisme. Les anciennes valeurs, propres à l'ONEM - l'orientation client, le dynamisme, la transparence et la coopération - ont été intégrées dans ces nouvelles valeurs "fédérales".

Cinq valeurs fédérales forment la trame actuelle sur laquelle s'articulent nos actions



L'intérêt général

Nous sommes responsables d'une prestation de services régulière et continue en exécution de la réglementation et du fonctionnement démocratique dans l'intérêt de la société.

La responsabilité sociétale

Nous prenons en compte la cohésion sociale, la protection et le maintien du lieu de vie et le développement économique et ce, de manière durable, concertée et éthique.

Le respect

Nous agissons de manière correcte et sans préjugés, dans le respect des droits et devoirs de chacun.

La confiance

Nous dialoguons de manière ouverte avec les clients et les parties prenantes et nous fournissons une prestation de services de qualité compte tenu des besoins de chacun.

Le professionnalisme

Nous développons constamment notre expertise et nous fournissons des services et des produits de qualité, orientés client.

1.4.4 Nos projets stratégiques

L'ONEM applique une méthodologie uniforme concernant la gestion des projets. Une équipe de chefs de projet, formés professionnellement, est chargée de coordonner et de gérer les projets stratégiques 2022-2024.

Le bureau de gestion de projet (PMO) gère l'ensemble du portefeuille de projets de l'ONEM et est responsable du suivi et des rapports. À la fin de l'année 2022, le portefeuille de projets comprenait 42 projets dont:

- 32 projets en cours ;
- 2 projets en phase de planification préliminaire et
- 8 projets dans la phase de pré-analyse.

En voici une petite sélection:

Les objectifs stratégiques :

Objectif 1 : Offrir un service et des informations uniformes au client par le biais du canal de son choix, mais de préférence par voie numérique.

En 2022, plusieurs projets stratégiques ont suivi leur cours afin de réaliser cet objectif stratégique.

Parmi ceux-ci, le projet New FO. L'objectif du projet New FO est l'uniformisation et l'optimisation du processus Front office (FO) en améliorant l'efficacité de l'organisation du contact center, en adaptant le service aux visiteurs dans les front offices à la « nouvelle normalité », en considérant le FO comme une profession spécifique et en augmentant l'expertise des collaborateurs FO (profils spécifiques, sélection, développement, évaluation).

Le projet Style maison, a été clôturé au printemps 2022. Il a permis d'uniformiser au maximum le style des mails et des courriers envoyés à l'attention des citoyens et de certains partenaires et à rendre plus accessible et compréhensible la correspondance de l'ONEM vis-à-vis de ses clients.

Un projet très lié au nouveau style maison est le projet Templates. Pour la période 2021-2023, il vise à revoir et créer une sélection de modèles de courrier afin qu'ils soient compréhensibles pour le citoyen tout en conservant leur valeur juridique. Ces

modèles sont mis à la disposition des collaborateurs dans une nouvelle application.

Le projet e-Send s'inscrit dans le cadre de la volonté du gouvernement de faire de l'e-Box, une boîte mail électronique sécurisée qui répond aux critères du RGPD, le canal de communication par excellence entre l'Administration et le citoyen. L'objectif de ce projet est de numériser et de rationaliser le processus d'envoi des courriers sortants de l'ONEM, tant à l'Administration Centrale qu'au sein des entités, avec entre autres un rôle prédominant pour l'e-Box.

Dans une première phase le focus a été mis sur des documents Interruption de carrière/Crédit-temps.

Objectif 2 : Lutter ensemble contre la fraude à l'aide des méthodes les plus efficaces

En vue de réaliser cet objectif, plusieurs initiatives d'amélioration ont été lancées et/ou poursuivies en 2022. Différents plans opérationnels ont été mis en œuvre, notamment en matière de contrôle du chômage temporaire, de la fraude transfrontalière, du travail au noir et de la situation familiale.

Le projet "Datamining" rentre complètement dans le cadre de cet objectif stratégique. Les techniques de datamining établissent des liens entre des informations reprises dans les banques de données qui permettent de détecter des situations à risque et de mieux cibler le contrôle des cas de fraude potentiels.

Il vise la professionnalisation de la cellule Knowledge Discovery Database (KDD) de l'ONEM et souhaite aussi développer de nouveaux profils en vue d'une approche plus efficace de la fraude, de l'usage impropre des allocations de chômage, de l'interruption de carrière et de l'usage impropre du régime de chômage temporaire. De ce fait, les enquêtes de contrôle fourniront davantage de résultats. Dans le même temps, le reporting sera simplifié.

Objectif 3 : Mettre en place une nouvelle organisation du travail, afin de bien fonctionner dans un environnement en mutation.

En 2022, plusieurs projets stratégiques et actions ont été rassemblés en un seul programme NOVA pour adapter notre organisation du travail de manière coordonnée.

L'ONEM entend être une organisation agile, qui s'adapte aux évolutions de son environnement et

est prête à relever de nouveaux défis. L'ONEM se transforme pour passer d'une organisation classique à un modèle agile, à l'épreuve du temps. Nous sommes audacieux et innovants et voulons être un employeur attractif, qui suit les évolutions et les anticipe. Le travail sans contrainte de temps ni de lieu et la digitalisation nécessitent une vision forte, orientée humain, qui nous permettra de relever de nombreux défis :

- un cadre de valeurs axé sur l'autonomie, la confiance, la flexibilité, ...
- des méthodes et des processus performants, focalisés sur les tâches avec valeur ajoutée pour les collaborateurs,
- une nouvelle manière de diriger,
- des collaborations hybrides,
- de nouvelles compétences et d'autres profils de fonction,
- des lieux de travail adaptés et attractifs, ...

L'objectif du projet Intégrité est d'actualiser la politique d'intégrité de l'ONEM et de rendre les notions d'intégrité et de déontologie très concrètes. L'intégrité nous aide à adopter un comportement professionnel qui répond à nos valeurs, nos missions et aux objectifs de la fonction publique. Dans le cadre de ce projet, et à titre d'exemple, un outil qui permet de discuter de l'intégrité au sein d'une équipe a été développé.

Un autre projet important dans cet objectif stratégique est le projet New MCM (modèle de culture managériale). En 2020, l'ONEM s'est doté d'un nouveau MCM, figurant une approche multiple de la fonction dirigeante autour de 3 rôles : manager, leader, coach. Dans ce modèle, les valeurs et l'intégrité soutiennent le cadre de réflexion et d'action des dirigeants. Le dirigeant n'est pas considéré comme un acteur isolé mais le modèle MCM s'adresse tant aux travailleurs qu'aux dirigeants.

Un pré-projet 'Stratégie digitale d'information' a eu lieu en 2021-2022 afin de déterminer la nouvelle stratégie d'information et de communication digitale (interne) de l'ONEM. Le résultat de ce projet constitue la base de la vision pour le nouveau projet Digistrat. Ce projet vise à créer un environnement digital, informatif et personnalisé dans lequel tous nos collaborateurs peuvent rapide-

ment et facilement trouver le contenu validé dont ils ont besoin pour effectuer leur travail au quotidien.

Objectif 4 : Optimiser les processus et maximiser la numérisation pour relever les défis de demain.

Dans le cadre de cet objectif stratégique, de nombreux projets stratégiques importants auront un impact considérable.

Au cours des dernières années, l'ONEM a entamé la migration de toutes ses applications Mainframe vers une nouvelle technologie qui cadre avec les normes du G-Cloud (des accords ICT fédéraux).

L'étude portant sur le remplacement des applications Mainframe Admissibilité et Vérification a donné lieu au projet de migration technique appelé Marilyn. Toutes les applications qui se trouvent encore sur le Mainframe doivent être migrées vers une plate-forme Linux (un nouveau langage de programmation). Ce projet Marilyn a été réalisé avec l'assistance de la Smals et d'un partenaire externe spécialisé en la matière. Il s'agissait du plus grand projet de l'histoire de l'ONEM, il a duré 6 ans.

Après de nombreux tests techniques en 2021, plusieurs tests utilisateurs ont été organisés en 2022, dont des stress tests avec à chaque fois environ 500 utilisateurs. La migration en tant que telle a été effectuée du 10 au 15 novembre 2022 et s'est déroulée avec succès. Un plan de communication interne et externe a été élaboré et de mesures de gestion étaient prévues pour agir correctement en cas de problèmes techniques. Plus de 10 milliards de données ont été migrées avec succès et les dossiers sont traités sur la nouvelle plateforme informatique depuis le 16 novembre. Les actions de gestion correctives nécessaires sont prises pour résoudre les problèmes techniques identifiés au cours de la période d'aftercare. Cette période d'aftercare prendra plusieurs mois. Les membres du comité de gestion ont qualifié l'ONEM d'exemple au sein du gouvernement et même au niveau international. La gestion des communications avec nos partenaires externes a également été soulignée comme un point positif.

Dans ce même contexte, pour la matière "interruption de carrière", l'ONEM a entamé, au moyen d'un

business process reengineering (BPR), l'analyse et le développement de "LOIC", une application conviviale entièrement nouvelle pour le traitement des dossiers de crédit-temps, d'interruption de carrière et de congés thématiques.

Dans le domaine du chômage, l'ONEM s'est attelé, au moyen de différents BPR, à l'analyse et au développement de nouvelles applications modernes et conviviales pour remplacer les applications existantes. Ces nouvelles applications visent à soutenir les activités ou processus back office suivants :

- Vérification ;
- Saisies ;
- Admissibilité ;
- Chômage temporaire et base de données employeurs.

Depuis le 1^{er} juin 2022, la nouvelle application U-Benefit article 60 est officiellement entrée en production. Cette application aide les calculateurs Admissibilité à calculer la durée d'emploi nécessaire pour bénéficier de l'article 60, §7, de la loi sur les CPAS. L'application, première réalisation du projet BPR Admissibilité, a reçu d'excellents retours. Les collaborateurs soulignant notamment le gain de temps pour les dossiers complexes et l'intuitivité de l'application.

Au milieu de l'année 2022, un projet supplémentaire a vu le jour en concertation avec les organismes de paiement. Le projet e-C1 vise à digitaliser le formulaire C1 pour qu'il soit convivial, ergonomique et facilement accessible pour les assurés sociaux. Le C1 est la déclaration du chômeur de sa situation personnelle et familiale. Ceci est la première étape dans la digitalisation du secteur chômage.

1.4.5 Innovation

Une nouvelle approche

L'innovation à l'ONEM n'est pas une nouveauté, elle est présente depuis de nombreuses années mais elle est désormais pleinement intégrée dans l'institution. L'ONEM veut, par une approche plus globale, être dans l'anticipation plutôt que dans la réaction.

C'est pour cela que la fonction d'innovation manager a été créée et, dans la foulée, un innovation board a été constitué.

Ce board est composé de volontaires issus des entités locales et des différentes directions. L'approche se veut inclusive vis-à-vis de tous les collaborateurs de l'organisation et l'un des principaux objectifs est de tirer pleinement profit de la réserve de talents et de compétences qui sont déjà présents au sein de l'ONEM et dont l'organisation ne profite pas pleinement.

Cette nouvelle culture de l'innovation n'est pas uniquement la compétence de l'Innovation Manager, elle est aussi présente et stimulée, entre autres, par NOVA (nouvelle organisation du travail), Gestion des Connaissances, IT, les nouvelles techniques de management de notre centre de formation, le data mining et par de nombreux programmes internes à notre organisation et qui ne dépendent pas directement de l'innovation manager.

La culture de l'innovation aspire à être présente à tous les niveaux de l'ONEM. Que ce soit à l'Administration Centrale ou dans les entités locales, dans chaque région, au niveau des cadres ou des autres collaborateurs. C'est pourquoi une Virtual Innovation Room (plateforme d'information et de collaboration) va être lancée pour inciter chaque collaborateur à innover.

L'intérêt pour des thèmes externes importants comme le nudging (aide pour changer les comportements), les technologies de traduction en ligne (et les risques qu'il y a à les utiliser) ou encore l'inclusion digitale, est un des bienfaits de l'innovation. Ces thèmes sont importants pour l'ONEM puisqu'ils permettent de remplir les objectifs définis par le contrat d'administration en utilisant des techniques novatrices.

Le développement de la culture de l'innovation s'est toujours fait en parallèle d'échanges de bonnes pratiques, de changements technologiques et de dialogues concernant les nouvelles idées. Dans ce cadre, des partenariats ont été créés avec Nido et l'équipe de recherche de la SMALS. Nido est un laboratoire d'innovation du service public. Il offre aux fonctionnaires un environnement sûr et une approche intelligente pour expérimenter des solutions nouvelles et durables pour les défis de l'administration.

La collaboration avec Nido donne déjà des résultats et ne demande qu'à être encore développée. La Smals développe et gère des compétences dans des domaines ICT qui reviennent systématiquement dans les nouveaux projets et les applications existantes.

Deux nouveaux concepts pour concrétiser la nouvelle approche

Après avoir défini notre première approche, deux événements ont été particulièrement marquants pour l'innovation à l'ONEM :

- Le 7 décembre, un Trendshop a été organisé pour les membres du cadre avec comme thème l'innovation. Il s'agissait de fixer un cadre pour l'innovation et de mettre la culture de l'innovation au sein de notre institution sur les bons rails. Pour innover, l'input de nos dirigeants était indispensable, d'où l'idée de ce Trendshop où l'accent était mis sur les interactions entre les participants et sur la volonté de réfléchir à la promotion de l'innovation sur le lieu de travail. Pour cela, nous avons fait appel à des orateurs de référence, en Belgique mais aussi à l'étranger. Les échanges furent nombreux et intéressants, ils permettent à coup sûr de développer la culture de l'innovation de notre institution.
- Le 30 novembre en français et le 5 décembre en néerlandais, une première édition des LunchTalks a eu lieu. Le but de ces rencontres ? De manière régulière, tous les collaborateurs de l'ONEM seront invités pour un moment d'échange autour de différents thèmes liés à l'innovation ou aux changements de la société. La participation se fait sur base volontaire, tous les collaborateurs de l'ONEM sont invités à y participer (soit en présentiel à l'Administration centrale, soit en distanciel).

1.4.6 Gestion financière

La direction des Services financiers assure principalement la gestion financière de l'Office national. C'est par l'intermédiaire des organismes de paiement que l'ONEM verse aux ayants droit une partie importante des allocations sociales. Pour ce qui concerne les autres allocations, telles que les allocations de crédit-temps et d'interruption de carrière, entre autres, l'ONEM les paie directement aux intéressés. Outre les allocations sociales, il effectue des paiements dans le cadre de son propre fonctionnement, comme p. ex. les traitements du personnel, les factures de fournisseurs et les honoraires des avocats. Les moyens financiers que l'institution reçoit proviennent principalement de l'ONSS, auxquels viennent s'ajouter un certain nombre de recettes propres.

De plus, l'ONEM contrôle la comptabilité des allocations sociales des quatre organismes de paiement et la comptabilité de gestion des trois organismes de paiement agréés.

Une autre mission consiste à organiser, pendant une période transitoire, l'encadrement financier des activités qui sont transférées aux régions.

L'année 2022 a été caractérisée par une extinction des paiements pour le chômage temporaire corona. Cependant, la situation de conflit en Ukraine et la crise énergétique qui a suivi ont fait que le système de chômage temporaire a été utilisé plus largement en 2022 qu'avant la pandémie de corona.

Au cours de l'année 2022, la Direction des Services Financiers a continué à se concentrer sur l'optimisation de son fonctionnement dans les projets en cours suivants :

- La préparation de la future certification des comptes annuels par la Cour des Comptes conformément aux normes internationales d'audit.
- La modernisation de l'outil de travail utilisé par l'équipe d'audit financier pour vérifier les comptes des établissements de paiement.
- Numérisation de toute la chaîne administrative et financière de la comptabilité, de la gestion des commandes, des marchés publics, de la gestion des contrats et de la gestion budgétaire et consultation de tous les documents financiers à partir d'une seule application intégrée.

1.4.6.1 Budget des missions

1.4.6.1.1 Dépenses

Le budget des missions se compose essentiellement des recettes et des dépenses destinées aux prestations sociales. Il comprend, d'une part, le secteur de la sécurité sociale, qui regroupe le chômage, le régime de chômage avec complément d'entreprise, le crédit temps et les allocations d'emploi qui font partie de la gestion financière globale de la sécurité sociale, et, d'autre part, les missions de mise au travail, qui comprennent le paiement d'un certain nombre d'ordres spécifiques qui sont confiés à l'Onem.

Le tableau ci-dessous a été établi sur la base des données définitives de 2021 et des données quasi définitives de 2022.

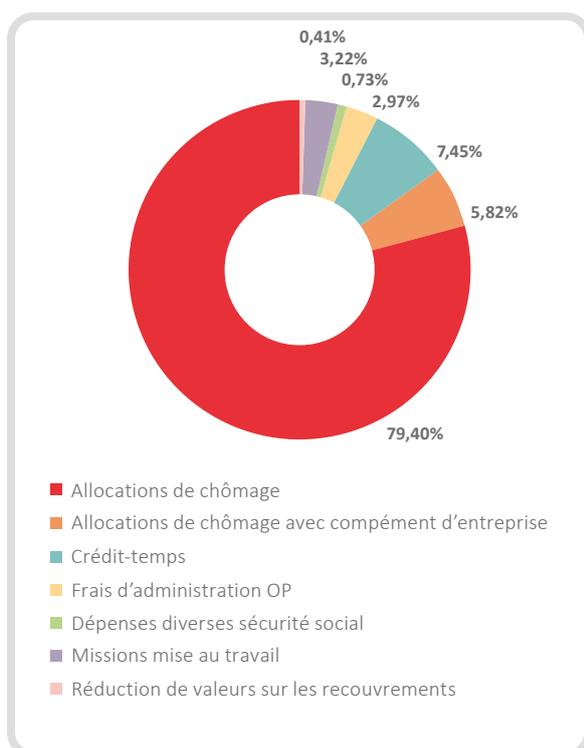
Les dépenses ont diminué de 1.703,78 millions d'EUR par rapport à l'année 2021. Cette baisse est principalement due à la forte baisse du chômage temporaire pour cause de force majeure corona de 1.498,36 millions d'EUR.

Tableau 1.4.6.I
Budget fédéral des missions (dépenses)

	2021		2022	
	En millions d'EUR	En %	En millions d'EUR	En %
Sécurité sociale	8.417,45	97,28	6.697,13	96,37
Allocations de chômage ¹	7.164,74	82,80	5.517,50	79,40
Allocations de chômage avec complément d'entreprise	520,16	6,01	404,57	5,82
Crédit-temps	470,75	5,44	517,67	7,45
Frais d'administration OP	208,16	2,41	206,34	2,97
Dépenses diverses sécurité sociale	53,51	0,62	51,04	0,73
Missions de mise au travail	207,24	2,40	223,47	3,22
Missions de mise au travail	207,05	2,40	223,24	3,21
Dépenses diverses de mise au travail	0,19	0,00	0,23	0,00
Réductions de valeurs sur les recouvrements	28,38	0,33	28,55	0,41
Total des dépenses	8.652,94	100,00	6.949,16	100,00

¹ Contient 2.077,72 millions d'EUR) de Chômage temporaire corona en 2021. En 2022 ce montant contient 579,36 millions d'EUR de Chômage temporaire corona.

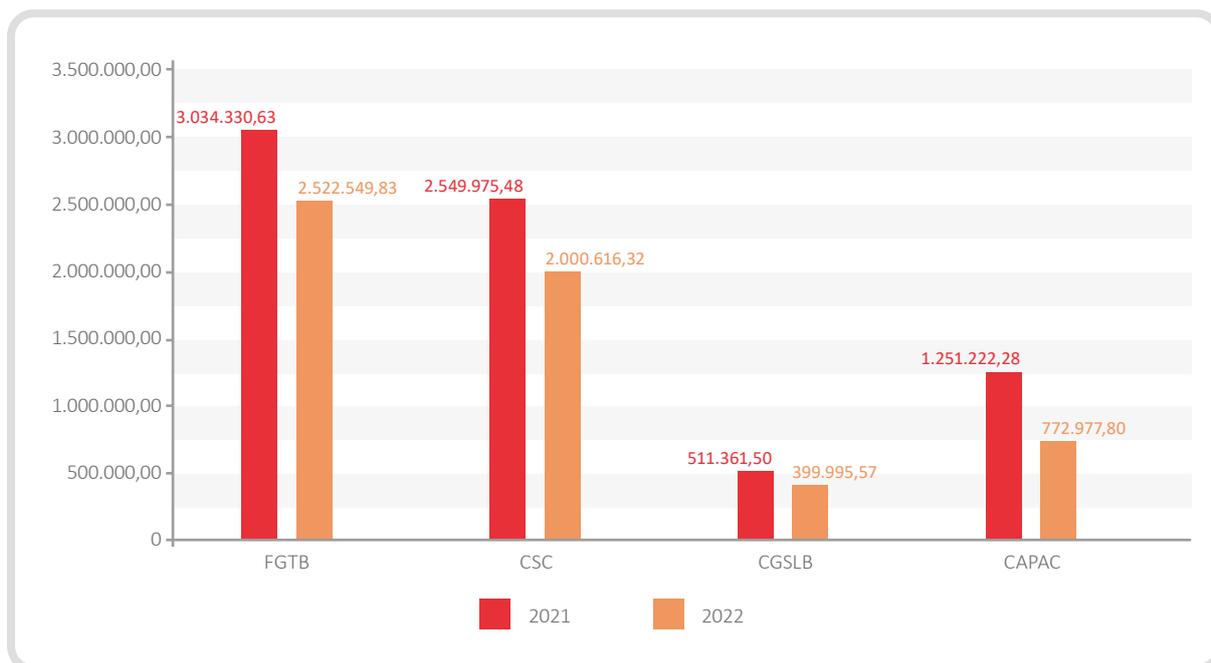
Graphique 1.4.6.I
Budget fédéral des missions (dépenses) – 2022



Allocations de chômage

En 2022, l'ONEM a enregistré 5.696,14 millions d'EUR d'allocations de chômage, soit 5.517,50 millions d'EUR de dépenses fédérales (principalement des prestations aux chômeurs complets et temporaires) et 178,63 millions d'EUR de dépenses régionales (allocations d'activation et primes). Ces dépenses ont été réparties entre les quatre organismes de paiement, comme reproduit dans le graphique 1.4.6.II.

Graphique 1.4.6.II
Allocations de chômage par OP (y compris allocations d'activation et primes) (en milliers d'EUR)

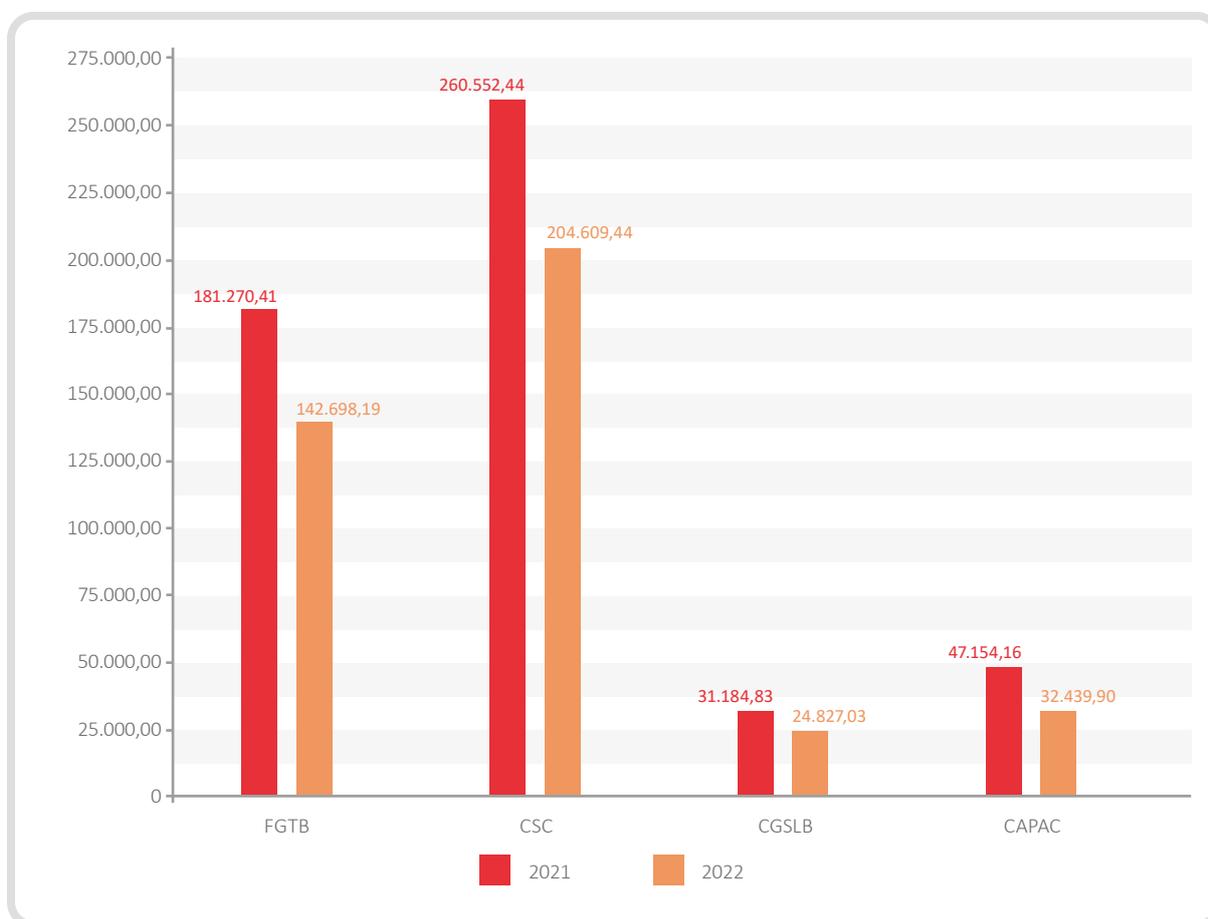


Allocations de chômage avec complément d'entreprise

Dans le cas des allocations de chômage avec complément d'entreprise, l'ayant droit perçoit 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 2022, l'ONEM a enregistré 404,57 millions d'EUR de dépenses d'allocations chômage avec complément d'entreprise. Ces dépenses ont été réparties entre les quatre organismes de paiement comme le montre le graphique 1.4.6.III.

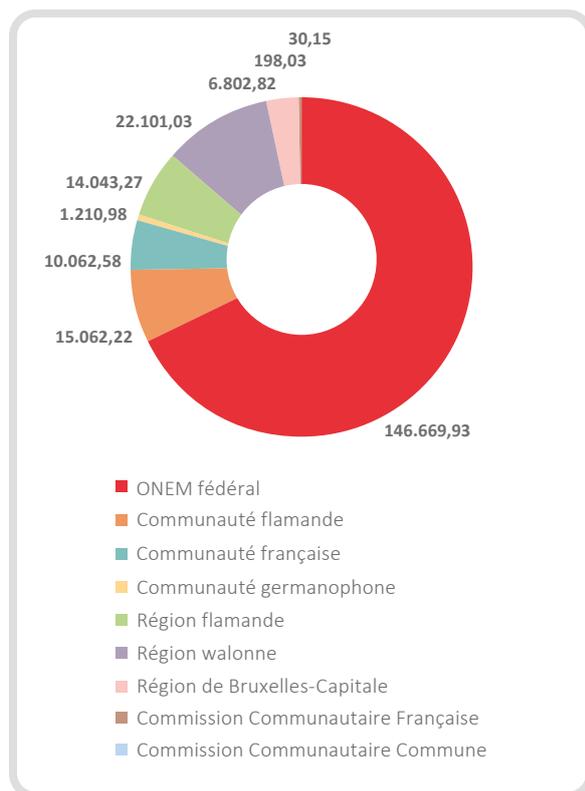
Graphique 1.4.6.III
Allocations de chômage avec complément d'entreprise
par OP (en milliers d'EUR)



Interruption de carrière et crédit-temps

L'interruption de carrière dans le secteur public est reprise, à partir de 2017, dans les missions de mise à l'emploi (voir la rubrique concernée). Les dépenses en matière d'interruption de carrière dans le secteur public s'élevaient à 216,18 millions d'EUR en 2022, celles pour le crédit-temps à 517,67 millions d'EUR. En 2022, le montant total pour les deux régimes confondus s'élevait à 733,85 millions d'EUR. En exécution de la Sixième Réforme de l'Etat, l'interruption de carrière dans les entités fédérées a été transférée aux régions et communautés, l'ONEM prenant en charge les paiements sans modifications réglementaires, bien que ceux-ci soient financés par les entités fédérées. Le graphique en-dessous montre une répartition des allocations en 2022 par entité.

Graphique 1.4.6.IV
Interruption de carrière – fédéral et entités fédérées



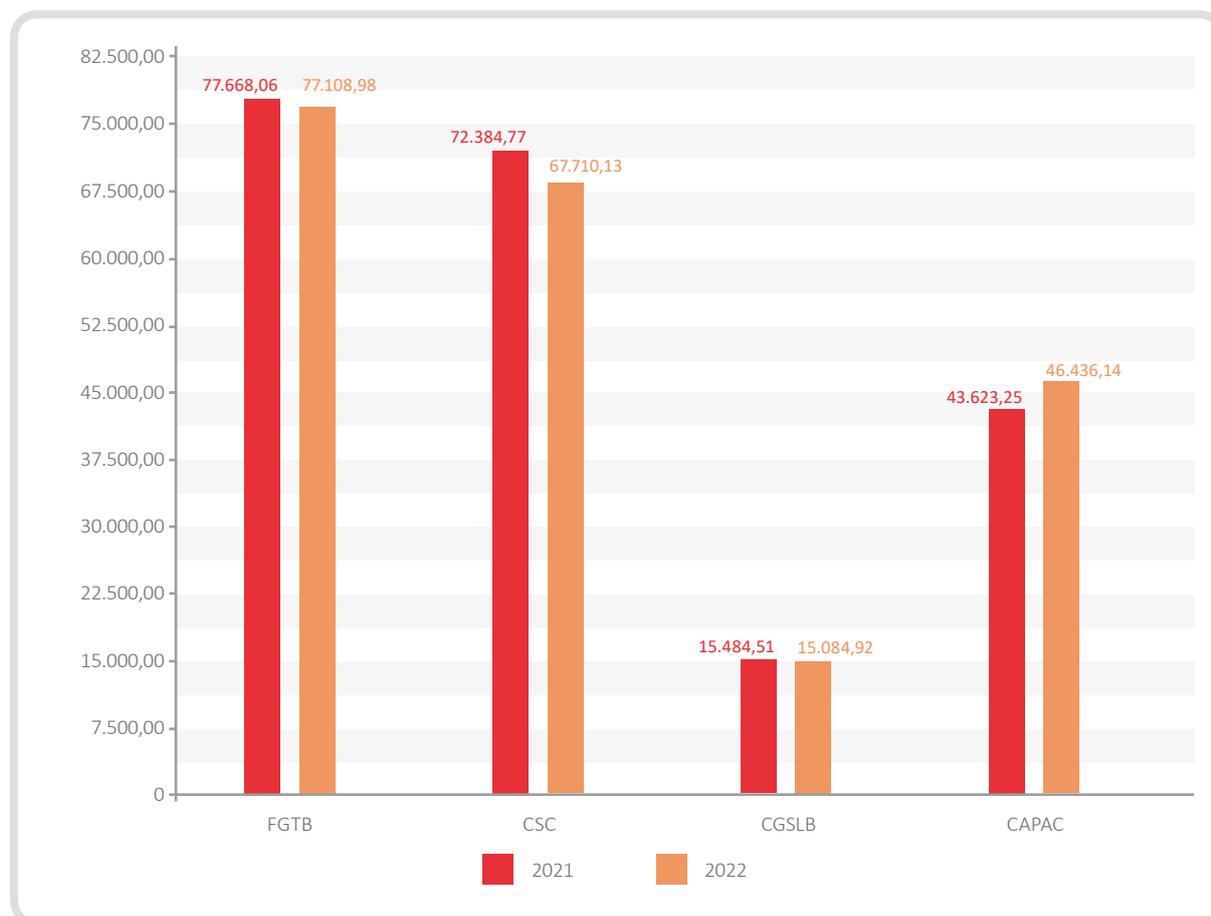
Frais d'administration des organismes de paiement

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 tant 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, que de la productivité.

Dès que tous les paramètres sont connus, il est procédé au calcul de l'indemnité ou du coût réel(le). En pratique, cela signifie que l'ONEM accorde des avances sur la base d'un calcul avec une estimation des paramètres. En principe, le décompte s'effectue deux ans plus tard sur la base du calcul de l'indemnité approuvé par l'autorité de tutelle.

Le détail de l'intervention par organisme de paiement figure dans le graphique suivant, 2021 et 2022 étant encore des avances. Le décompte suivra ultérieurement, respectivement en 2023 et en 2024.

Graphique 1.4.6.V
Evolution des avances pour les frais d'administration (en milliers d'EUR)



1.4.6.1.2 Recettes

Les dépenses des branches Chômage, Chômage avec complément d'entreprise ainsi que Crédit-temps sont principalement financées par la gestion financière globale de la sécurité sociale par le biais de l'ONSS.

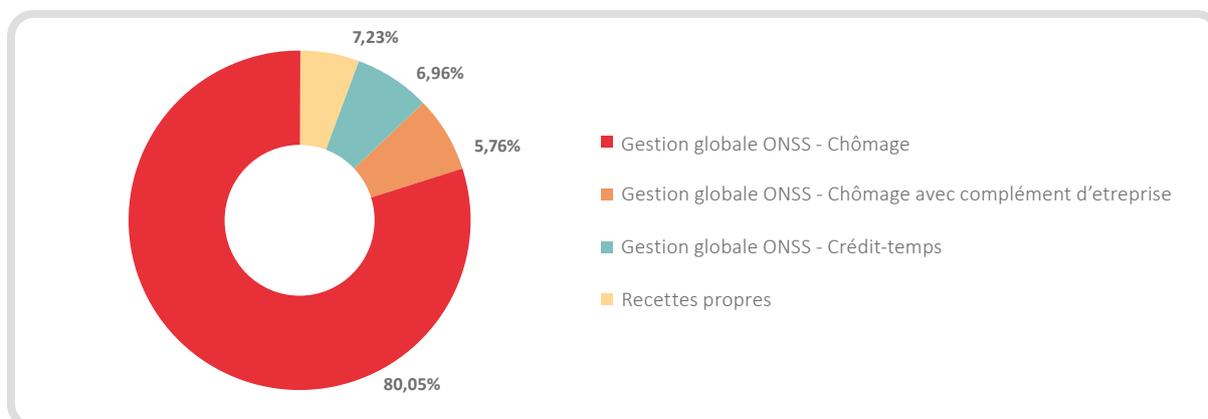
Tableau 1.4.6.II
Budget fédéral des missions (recettes)

	2021		2022	
	in miljoen EUR	in %	in miljoen EUR	in %
Recettes de la gestion financière globale	8.363,69	94,70	6.688,49	92,78
Chômage	7.335,59	83,06	5.771,29	80,05
Chômage avec complément d'entreprise	512,10	5,80	415,20	5,76
Crédit-temps	516,00	5,84	502,00	6,96
Propres recettes	468,10	5,30	521,09	7,22
Cotisations sociales spécifiques	44,13	0,50	104,62	1,45
Interventions	115,90	1,31	146,76	2,04
Recettes diverses	234,20	2,65	201,63	2,80
Financement des Régions et Communautés	73,87	0,84	68,08	0,94
Total recettes	8.831,79	100,00	7.209,58	100,00

En 2022, les recettes provenant de la gestion financière globale se sont élevées à 6.688,49 millions d'EUR, soit une diminution de 1.675,20 millions d'EUR ou de -20,03 % par rapport à 2021. Les recettes de la gestion financière globale montrent la même évolution que les dépenses du secteur de la sécurité sociale comme indiqué dans le tableau 1.4.6.I dépenses.

Les recettes propres de l'ONEM s'élèvent à 521,09 millions d'EUR et ont augmenté de 52,99 millions d'EUR par rapport à 2021. Cette augmentation concerne principalement la rubrique des cotisations spécifiques (cotisations sociales du FFE dans les dépenses de chômage temporaire).

Graphique 1.4.6.VI
Budget fédéral des missions (recettes) – 2022



1.4.6.1.3 Budget régional des missions

Depuis l'année 2015, il y a lieu de faire une distinction entre le budget fédéral des missions et le budget régional des missions. Le budget régional des missions comprend les missions qui ont été transférées aux régions à la suite de la Sixième Réforme de l'Etat et que l'ONEM continue à mettre en œuvre pour le compte des régions conformément au protocole du 04.06.2014 réglant la phase transitoire (allocations d'activation et primes).

Afin de pouvoir verser ces montants, l'ONEM doit pouvoir disposer au préalable des moyens financiers nécessaires dans son budget régional des missions. La compensation financière de ces montants s'effectue par le biais du SPF Finances (le Trésor) qui a repris les modalités pratiques en la matière dans un protocole générique appliqué depuis 2015.

Tableau 1.4.6.III
Budget régional des missions (dépenses et recettes)

Activités par région (en millions d'EUR)	Flandre		Wallonie		Bruxelles		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Chômage	42,62	38,46	113,51	112,09	26,10	28,12	182,23	178,67
Titres-services de proximité	0,00	0,00	0,51	0,00	0,19	0,00	0,70	0,00
Total des dépenses	42,62	38,46	114,02	112,09	26,28	28,12	182,92	178,67
Recettes diverses	0,15	0,12	0,56	0,06	0,19	0,05	0,90	0,23
Financement des Régions	43,07	38,86	109,65	113,53	26,41	27,65	179,13	180,04
Total recettes	43,22	38,98	110,22	113,59	26,60	27,70	180,03	180,27

1.4.6.1.4 Financial Audit Team

Chaque mois, les organismes de paiement reçoivent des avances qui leur permettent de payer les allocations sociales. Si l'ONEM accepte les paiements effectués après les avoir vérifiés, les avances sont acquises. Dans le cas contraire, les organismes de paiement sont censés encore disposer des avances et procéderont dans la plupart des cas à la récupération auprès de l'assuré social. Pour des raisons pratiques, il n'y a pas de décomptes périodiques, mais l'on travaille avec un « compte courant ». Dans ce contexte, définir périodiquement l'endettement des organismes de paiement vis-à-vis de l'ONEM est important, tout comme la concordance des comptes. Les organismes de paiement reçoivent aussi des avances mensuelles en vue d'indemniser les frais d'administration encourus. Chaque année, il est procédé à un décompte de ces avances.

L'ONEM contrôle la comptabilité des allocations sociales de chaque division nationale et de chaque section régionale des quatre organismes de paiement et contrôle la comptabilité de gestion de chaque division nationale et de chaque section régionale des trois organismes de paiement agréés. Selon le contrat de gestion, la Financial Audit Team de l'ONEM dispose, selon le type de contrôle, de 9 ou 12 mois à compter du quatrième mois civil de l'année suivant l'exercice comptable.

La comptabilité des allocations sociales dans les organismes de paiement comprend l'enregistrement des avances mises à disposition par l'ONEM et des dépenses engagées. La Financial Audit Team contrôle dans cette comptabilité :

- Les écritures des avances, le paiement des allocations sociales et les résultats de leur vérification par l'ONEM, ainsi que la concordance avec la "comptabilité miroir" des allocations sociales à l'ONEM ;
- L'enregistrement de toutes les autres opérations financières et comptables.

En 2022, tous les contrôles des comptabilités des prestations sociales ont été effectués dans les délais (dans les 9 mois pour le contrôle de la correspondance entre les 90 comptabilités auprès des organismes de paiement et la comptabilité (miroir) auprès de l'ONEM et dans les 12 mois pour les autres contrôles).

Les organismes de paiement reprennent les charges et les produits (notamment l'indemnité pour les frais d'administration) liés à leur fonctionnement dans la comptabilité de gestion. La Financial Audit Team contrôle les écritures, la répartition correcte entre l'organisme de paiement et l'organisation représentative de travailleurs (en cas de factures communes) et assure un suivi des remarques formulées lors des contrôles des années précédentes. Après discussion au sein du comité de gestion de l'ONEM, la Financial Audit Team soumet annuellement au ministre compétent pour la réglementation chômage, un rapport sur les résultats des contrôles, les comptes annuels vérifiés par le service, ainsi qu'une analyse des moyens financiers et en personnel. Depuis 2018, les organismes de paiement ont déposé une caution au profit de l'ONEM. Le cautionnement couvre le risque financier à hauteur des allocations sociales payées et non acceptées par l'ONEM que les organismes de paiement ne pourraient pas récupérer auprès de l'assuré social et peut être actualisé annuellement. La Financial Audit Team rend compte de la mise en œuvre du cautionnement dans le rapport au Ministre.

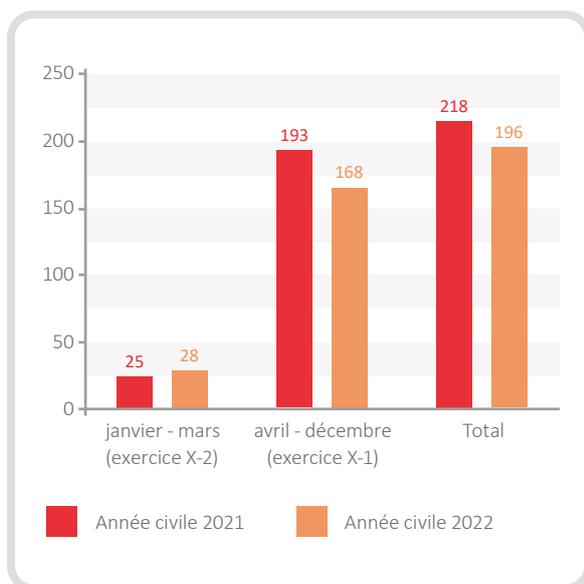
En 2022, tous les contrôles des comptabilités de gestion ont été effectués dans les délais (dans les 12 mois).

L'aperçu suivant révèle que, lors de l'année calendaire 2022, 196 contrôles au total ont été effectués (contre 218 contrôles au cours de l'année calendaire 2021).

Tableau 1.4.6.IV
Aperçu contrôles

Année calendrier 2021	exercice 2019	exercice 2020	Total
A. Contrôle comptabilité des allocations sociales dont :	22	154	176
1. Avances/Opérations de vérification	0	90	90
2. Opérations financières et comptables	22	64	86
B. Contrôle de la comptabilité de gestion	3	39	42
Nombre total de contrôles effectués	25	193	218
Année calendrier 2022	exercice 2020	exercice 2021	Total
A. Contrôle comptabilité des allocations sociales dont :	26	137	163
1. Avances/ Opérations de vérification	0	90	90
2. Opérations financières et comptables	26	47	73
B. Contrôle de la comptabilité de gestion	2	31	33
Nombre total de contrôles effectués	28	168	196

Graphique 1.4.6.VII
Aperçu contrôles



1.4.6.2 Budget de gestion ONEM

1.4.6.2.1 Dépenses et recettes

Tableau 1.4.6.V
Budget de gestion (dépenses et recettes - en milliers d'EUR)

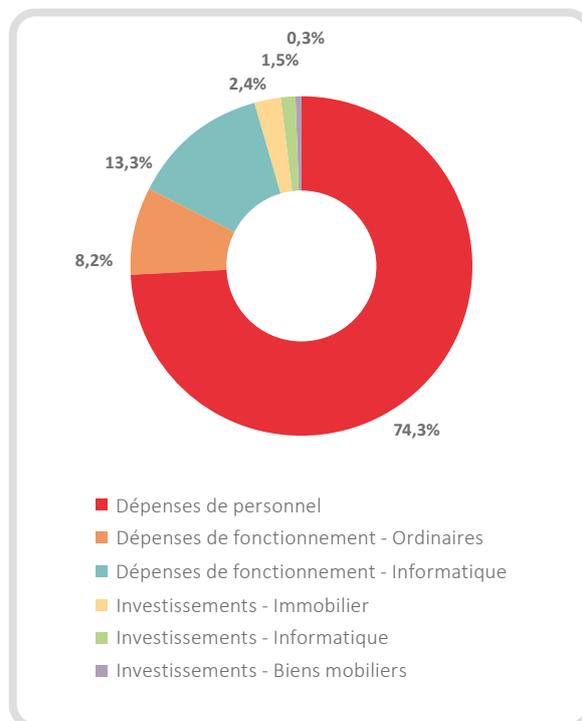
	2021	2022	Différence absolue	Différence en %
1. Frais de gestion ONEM	253.829	262.502	+8.674	+3,42%
2. Dépenses diverses	5.929	6.423	+494	+8,34%
Total des dépenses	259.757	268.925	+9.168	+3,53%
Total recettes	8.939	6.225	-2.713	-30,35%

Les frais de gestion de l'ONEM comprennent les dépenses de personnel, les frais de consommation et les dépenses d'investissement. En 2022, les frais de gestion de l'ONEM ont augmenté de 8.674 milliers d'EUR. Malgré les indexations successives dues à la forte inflation en 2022, les frais de personnel ont diminué de 1.882 milliers d'euros. Cette diminution des frais de personnel s'explique par la réduction des effectifs, la masse salariale moyenne du personnel recruté étant inférieure à celle du personnel sortant.

Les frais de consommation ont augmenté de 4.416 milliers d'EUR par rapport à 2021. L'augmentation est principalement due aux coûts d'hébergement (+3.316 milliers d'EUR) et aux coûts informatiques (+501 milliers d'EUR). Au cours de l'année 2021, les travaux ont démarré sur le nouveau bâtiment de Mons et les travaux de rénovation en cours se sont poursuivis. En conséquence, les investissements dans les bâtiments ont augmenté de 2.813 milliers d'EUR en 2022 par rapport à 2021. Les dépenses d'investissement et les investissements informatiques ont augmenté de 6.141 milliers d'EUR.

Les "dépenses diverses" englobent tant les dépenses pour les impôts et les litiges que les frais de fonctionnement à recouvrer auprès du FFE. Les dépenses des affaires contentieuses ont fortement augmenté en 2022 en raison d'une procédure judiciaire dans le cadre d'un appel d'offres public (397 milliers d'EUR). Les frais de fonctionnement à recouvrer auprès du FFE en 2022 s'élèvent à 5.725 milliers d'EUR, contre 5.563 milliers d'EUR en 2021.

Graphique 1.4.6.VIII
Total Budget de gestion 2022



En 2022, l'Office national a reçu 6.225 milliers d'EUR de revenus propres de gestion. Ces recettes de la gestion comprennent principalement les récupérations diverses des frais de fonctionnement de l'ONEM et du FFE.

1.4.6.2.2 Calcul du prix de revient

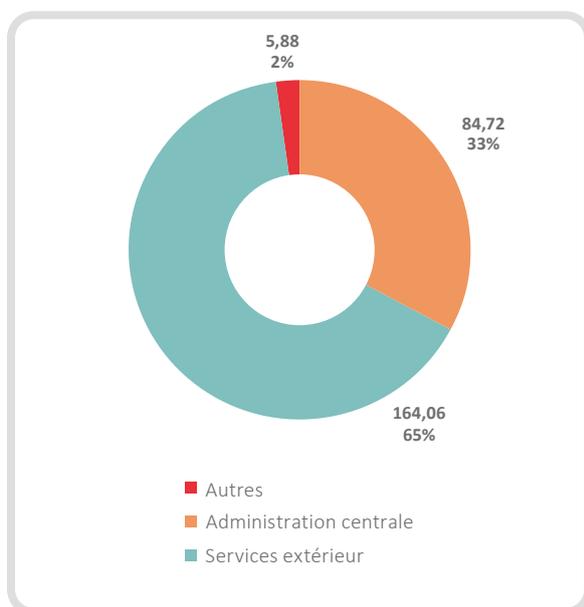
Outre la comptabilité classique, l'ONEM dispose également d'un modèle de calcul du prix de revient qui lui est propre. En calculant les frais de fonctionnement de la comptabilité générale sous plusieurs angles différents, on obtient une idée de la structure des frais de l'organisme. Le prix de revient de l'ONEM n'est pas seulement calculé par sorte de coût, mais également par centre de coûts et par processus.

En outre, nous ventilons les coûts de support vers les coûts opérationnels afin d'obtenir le coût intégral ou le full cost par processus.

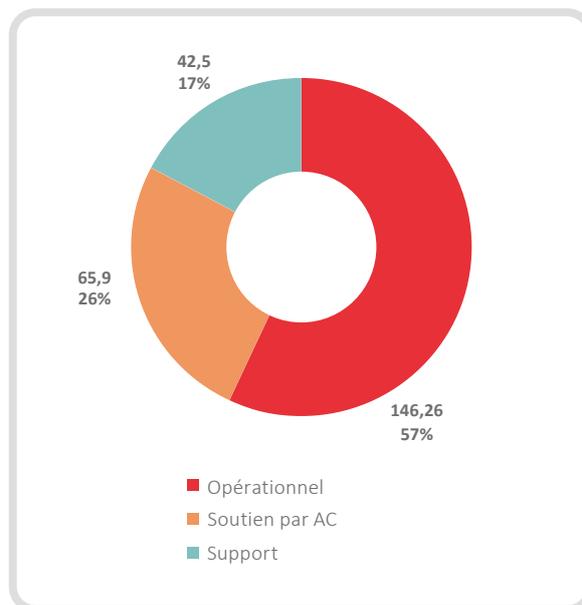
Les résultats du calcul du prix de revient pour l'exercice 2021 furent disponibles dans le courant de l'année 2022.

Un aperçu des frais de fonctionnement 2021 par catégorie de centres de coûts, catégorie de processus et par processus full cost est présenté dans les graphiques suivants.

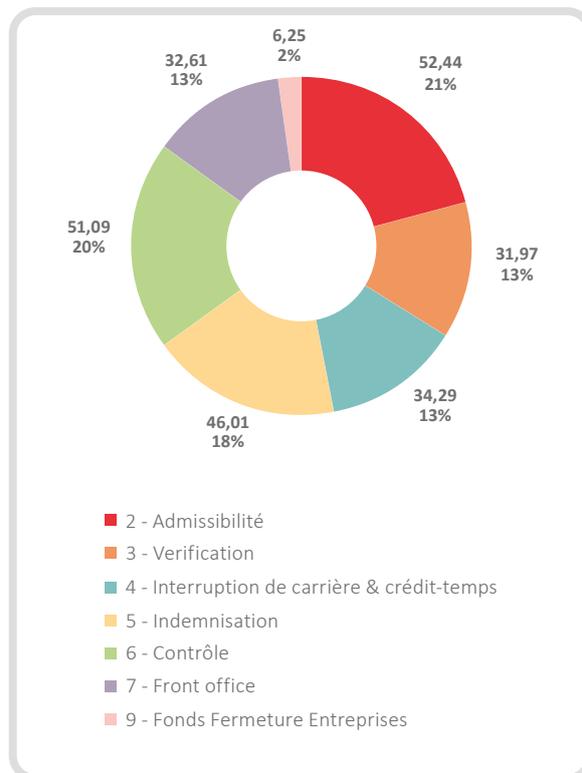
Graphique 1.4.6.IX
Frais de fonctionnement 2021 par catégorie de centres de coûts (en millions d'EUR et %)



Graphique 1.4.6.X
Frais de fonctionnement 2021 par catégorie de processus (en millions d'EUR et %)



Graphique 1.4.6.XI
Frais de fonctionnement 2021 full cost processus (en millions d'EUR et %)



1.4.7 Un service d'audit interne professionnel

L'Audit interne est chargé, dans le cadre de la gestion des risques, d'une mission "d'assurance". À l'issue d'une analyse indépendante et méthodologique, l'Audit interne donne une assurance raisonnable que les risques, qui peuvent entraver la réalisation des engagements de l'ONEM, sont sous contrôle (sont maîtrisés).

À la fin de chaque audit, la direction Audit interne formule un avis objectif concernant le niveau de maîtrise du processus, ainsi que des recommandations destinées à optimiser la gestion des risques. L'Audit interne transmet ses rapports directement aux fonctionnaires dirigeants.

En 2022, en coordination avec la fonction de contrôle interne, le travail d'audit relatif aux processus financiers de l'ONEM a été lancé, en guise de soutien à la réalisation des conditions préalables pour la certification des comptes de l'ONEM par la Cour des comptes. Trois processus financiers ont été audités. Pour l'un de ces processus, le processus concernant la gestion des données du personnel a été audité, en tant que source de traitement financier et comptable des frais de personnel.

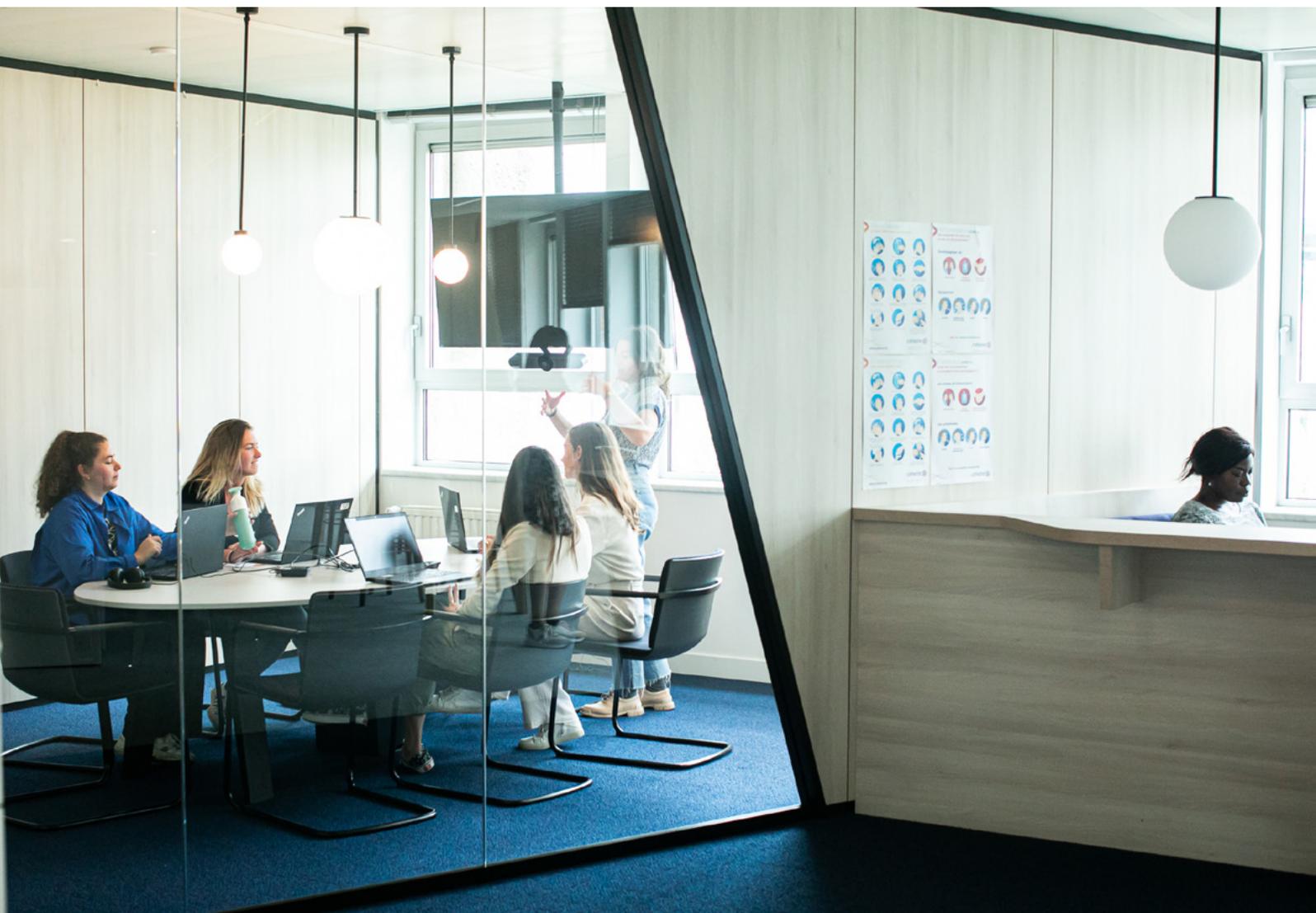
Le service d'audit interne de l'ONEM se charge aussi du secrétariat du Comité d'audit commun aux IPSS, qui soutient les fonctions d'audit des différentes IPSS sur le plan méthodologique. Le travail de secrétariat comprend aussi bien des tâches pour lesquelles les compétences des auditeurs sont requises qu'un support purement administratif. Le Comité d'audit s'est réuni quatre fois durant l'année 2022.

L'Audit interne participe également au réseau Platina, qui regroupe les auditeurs internes de toutes les institutions publiques de sécurité sociale (IPSS).

En 2022, ce réseau a rendu un rapport au sujet d'un "Quality assessment", par le biais d'un peer review (examen par les pairs), entre et par les services d'audit des IPSS. Il s'agissait d'évaluer la qualité des services d'audit interne par rapport aux normes internationales d'audit interne. Des plans d'action, qui devraient permettre d'optimiser la maturité des services d'audit des IPSS, ont été décidés sur la base de cet exercice.



**Investir dans
nos collaborateurs**





2

Introduction

L'ONEM est confronté à de grands défis liés à une succession d'événements : de la crise du coronavirus, à la guerre en Ukraine, en passant par de la crise énergétique qui en découle. En 2022, l'ONEM n'a cessé de soutenir les assurés sociaux et les employeurs par le biais de mesures supplémentaires, comme le chômage temporaire. Au cours de l'année écoulée, la charge de travail est restée particulièrement élevée. En outre, une pénurie structurelle prédomine sur le marché de l'emploi en raison de la relance de l'économie et du vieillissement de la population. Trouver les candidats appropriés pour les postes vacants n'est pas une tâche aisée pour les entreprises et les organisations, y compris pour l'ONEM. L'année dernière, un record a été atteint avec le départ de pas moins de 315 collaborateurs, alors que seuls 137 nouveaux collaborateurs ont débuté à l'ONEM. L'ONEM s'investi ainsi pleinement pour augmenter son attractivité en tant qu'employeur pour les années à venir.

2.1

Évolution du personnel en quelques chiffres

2.1.1 Effectif du personnel

Au 31 décembre 2022, l'ONEM comptait 2961 membres du personnel (2569,78 équivalents temps plein).

L'ONEM est ainsi la première institution publique de sécurité sociale (IPSS) en nombre. À lui seul, il représente 29% de l'ensemble des effectifs des IPSS, suivi par les pensions et l'ONSS.

2.1.2 Évolution de l'effectif du personnel

Entre 2021 et 2022, le nombre d'ETP a diminué de 6%. Sur une plus longue période, entre 2014 et décembre 2022, l'effectif du personnel de l'ONEM en équivalents temps plein, sans tenir compte des collaborateurs transférés aux Régions, a diminué de 23%.

Cette diminution s'explique par une année de crise en 2015 et 2016 où la prudence budgétaire a imposé un arrêt puis un ralentissement des recrutements. Cette tendance, combinée à un nombre de départs - principalement à la pension - important, a conduit à une diminution des effectifs.

Graphique 2.1.2.1
Evolution de l'effectif du personnel

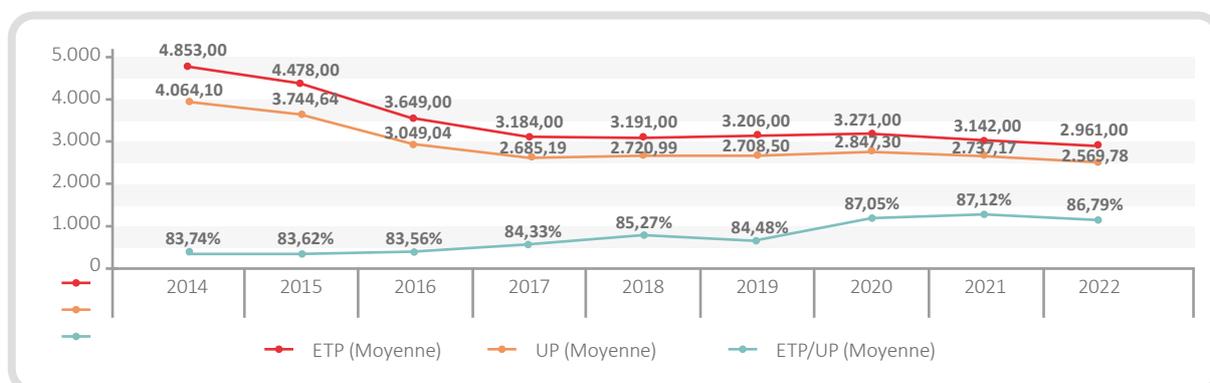


Tableau 2.1.2.I
Evolution de l'effectif du personnel

	Effectif du personnel (en équivalents temps plein)	Évolution de l'effectif du personnel (en unités physiques)	Évolution des unités physiques	Ratio ETP/UP
2014	4.064,10	4.853,00		83,74%
2015	3.744,64	4.478,00	-8%	83,62%
2016	3.049,04	3.649,00	-19%	83,56%
2017	2.685,19	3.184,00	-13%	84,33%
2018	2.720,99	3.191,00	0%	85,27%
2019	2.708,50	3.206,00	0%	84,48%
2020	2.847,30	3.271,00	2%	87,05%
2021	2.737,17	3.142,00	-4%	87,12%
2022	2.569,78	2.961,00	-6%	86,79%
Évolution 2014-2022			-39%	
2014-2022 hors régionalisation			-23%	

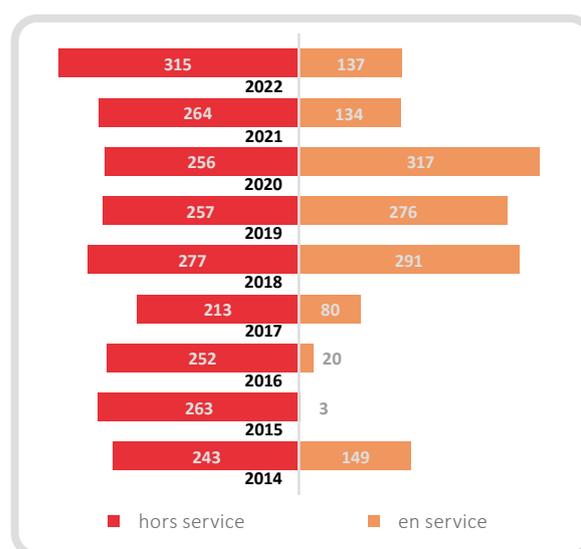
Le ratio ETP/UP donne une vue sur la proportion des travailleurs effectifs et donc sur la force de travail. En effet, bon nombre de membres du personnel (36%) réduisent leur temps de travail pour diverses raisons. Toutefois, on peut noter que ce ratio a tendance à augmenter, passant de 84% en 2014 à 87% en 2022. Cette tendance s'explique par le remplacement de personnel plus âgé parti à la pension avec bien souvent une réduction du temps de travail par du personnel plus jeune, travaillant, lui, la plupart du temps à temps plein. Le temps alloué au travail augmente donc de manière globale. 64 % des membres du personnel travaillent à temps plein.

Chaque année, quelque 300 personnes quittent l'ONEM, principalement pour cause de départ à la pension. En 2022, la situation est exceptionnelle car 315 personnes sont parties. Ces départs s'expliquent, d'une part, par un nombre important de départs à la pension et, d'autre part, par un décalage dans les départs volontaires en raison de la crise Covid. En 2022, 65 % des départs étaient des départs à la pension et 28% des départs étaient volontaires.

Le contexte économique actuel avec de nombreuses offres d'emplois sur le marché du travail rend les recrutements difficiles. En 2022, 137 personnes sont entrées en service. Il s'agit de 58 statutaires et de 79 contractuels (58%).

En 2022, l'âge moyen à l'entrée est de 29 ans et à la sortie, de 51 ans. En conséquence, l'âge moyen de l'ONEM a tendance à diminuer.

Graphique 2.1.2.II
Départs et recrutements à l'ONEM depuis 2014



2.1.3 Profil des collaborateurs de l'ONEM

Près de 60% du personnel de l'ONEM a moins de 50 ans. L'âge moyen est de 44 ans en décembre 2022.

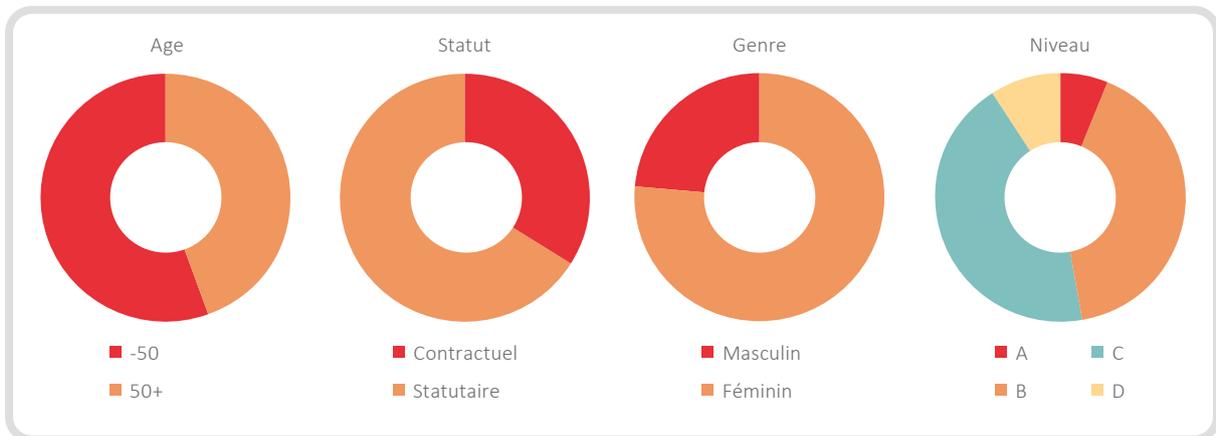
L'ONEM compte une majorité de statutaires et de femmes. Les niveaux les plus représentés sont les niveaux B et C. Ces personnes effectuent principalement des tâches liées à la gestion des dossiers, au management (chef de groupe) et au contrôle. L'ensemble de ces métiers sont exercés par 77% du personnel.

La pyramide des âges comparative de 2019 et 2022 prend la forme d'un sablier. 25% du personnel a

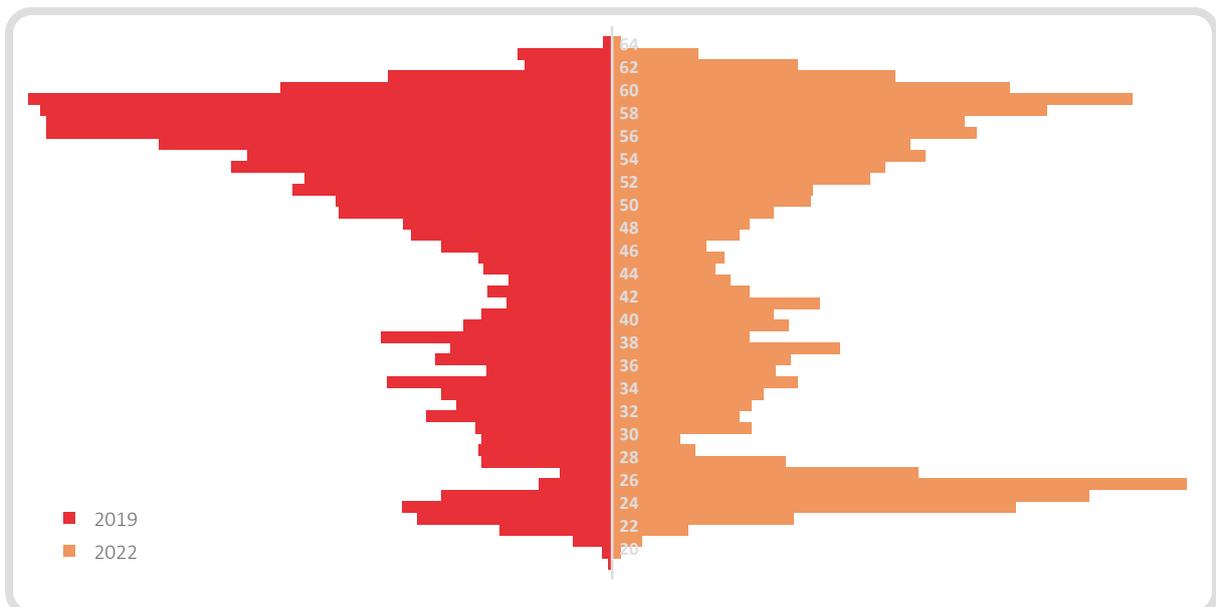
moins de 30 ans et 15% a plus de 60 ans.

Un rajeunissement du personnel s'est opéré à l'ONEM en raison de la politique de recrutement. De nombreux jeunes ont, en effet, été recrutés ces dernières années. Un grand nombre de recrutements réalisés cette année sont liés à la mise en place d'un contact center à l'ONEM qui a pour objectif de professionnaliser l'information aux citoyens (téléphonie, mail, chatbot).

Graphique 2.1.3.I
Profil des collaborateurs de l'ONEM



Graphique 2.1.3.II
Pyramide des âges comparative de 2019 et 2022



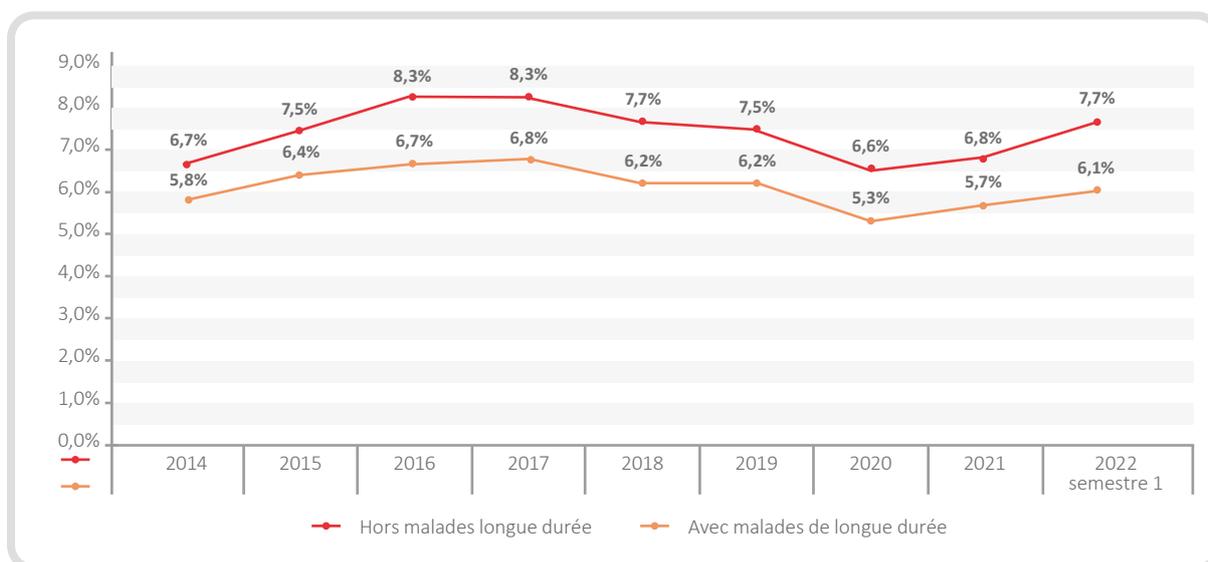
2.1.4 Absentéisme

Le graphique suivant donne une vue sur l'évolution de l'absentéisme à l'ONEM depuis 2014. Nous distinguons ici, l'absentéisme total et l'absentéisme hors malades de longue durée. Ces derniers étant les personnes ayant un taux d'absentéisme de 100%, soit les personnes malades sur toute la période d'analyse.

La période de la crise Covid et le recours massif au télétravail a eu un impact positif sur l'absentéisme pour cause de maladie. Cette tendance a pu être observée dans la plupart des secteurs en Belgique. À l'ONEM, le taux d'absentéisme a baissé de 14 % entre 2018 et 2020.

En 2022, l'absentéisme repart à la hausse pour atteindre le taux de 2018, d'avant crise. Cette tendance s'observe de manière globale dans les services publics. Ce sont aussi bien les maladies de courtes durées que de longues durées qui augmentent.

Graphique 2.1.4.1
Evolution de l'absentéisme depuis 2014



2.1.5 Promotions et évolutions de carrières

L'ONEM encourage ses agents à se développer davantage et à évoluer dans leur carrière, ainsi, en 2022, 999 personnes ont pu bénéficier d'une telle évolution, soit 34% du personnel. Attention toutefois, certaines personnes ont combiné différents types d'évolutions.

Tableau 2.1.5.1
Promotions et évolutions de carrières

	2022	%
Changements d'affectation	118	12%
Changements de fonction	239	24%
Changements de processus	130	13%
Promotions automatique	265	27%
Promotions classe supérieure	37	4%
Promotions niveau supérieur	80	8%
Statutarisations	130	13%
Total général	999	100%

En particulier, l'ONEM encourage la statutarisation en organisant chaque année des examens. Chaque année, une centaine de personnes est statutarisée.

En 2022, 33 personnes ont eu l'opportunité de se lancer dans le management et de devenir chef d'une équipe de collaborateurs.

419 personnes dirigent du personnel en 2022. Un chef est, en moyenne, responsable direct de 7 agents.



Meeting 1K24





2.2

L'ONEM, un employeur attractif

Le renouvellement d'une organisation va évidemment de pair avec le recrutement de nouveaux collaborateurs. Depuis quelques années, l'ONEM mène une politique de recrutement étendue afin d'attirer de nouveaux collaborateurs et collaboratrices. Actuellement, l'ONEM engage principalement des collaborateurs par le biais de conventions de premier emploi. Une convention de premier emploi est un contrat pour les jeunes diplômés âgés de 25 ans ou moins. Concrètement, cela signifie que le collaborateur démarre avec un contrat à durée indéterminée avec une clause de premier emploi. Lorsque le collaborateur atteint ses 26 ans, cette clause spécifique arrive à échéance, mais le contrat se poursuit normalement.

2.2.1 Travailler dans les meilleures conditions possibles...

L'ONEM veut être un employeur attrayant. Nous offrons à nos collaborateurs les meilleures conditions de travail possibles, alliant flexibilité, autonomie, responsabilité et confiance. Au cours des dernières années, l'ONEM a investi massivement dans de nouveaux postes de travail pour atteindre cet objectif. L'attention est également accordée au bien-être des collaborateurs. Ainsi, des coffee et cosy corners sont notamment prévus afin que les collaborateurs puissent se retrouver dans une atmosphère détendue. La disposition des bureaux a également changé au cours des dernières années. L'ONEM est passé d'espaces de bureaux fermés à des postes de travail partagés. Les collaborateurs n'ont donc plus un poste de travail spécifique qui leur est attribué, mais peuvent choisir la place la plus adaptée à la tâche qu'il doivent accomplir un jour en particulier : un brainstorming avec l'équipe dans un espace de création, un travail qui demande de la concentration dans un espace de silence, ou passer la journée avec ses collègues dans une zone de travail partagée. Des coins salons et des bulles de concentration sont prévues dans lesquelles les collaborateurs peuvent s'isoler s'ils le souhaitent.

2.2.2 ...avec des applications à la pointe de la modernité

Travailler à l'ONEM, c'est travailler avec un équipement informatique moderne. Nos salles de réunion ont été équipées d'un matériel de visioconférence, favorisant les réunions hybrides entre des collaborateurs qui se trouvent au bureau et d'autres à distance. En 2022, l'on a également commencé le remplacement des ordinateurs portables de nos collaborateurs. Ceux qui le souhaitent peuvent emprunter gratuitement un écran et une chaise de bureau ergonomique supplémentaires pour équiper leur lieu de travail à domicile. Travailler à l'ONEM, c'est aussi :

- travailler avec un équipement informatique à la pointe de la modernité ;
- chatter avec les collègues, les appeler, et travailler ensemble sur des fichiers à l'aide de Microsoft Teams ;
- être au courant de toutes les informations grâce à un intranet moderne dans SharePoint et un magazine du personnel en ligne.

En 2022, l'ONEM a travaillé à la mise en place d'une stratégie d'information et de communication numé-

rique (projet Digistrat) dans le but de simplifier et d'assouplir ses canaux d'information internes. La réalisation du projet Digistrat a été prolongée en 2023.

2.2.3 Avantages financiers et possibilités d'évolution dans la carrière

Travailler à l'ONEM comporte de nombreux avantages. En tant qu'employeur, l'ONEM propose un large éventail de fonctions. Au cours de sa carrière, chacun pourra facilement changer de fonction ou de service au sein de l'organisation. Chaque collaborateur suit à son arrivée une formation d'accueil, mais continue également de profiter au cours de sa carrière d'une offre variée de formations. En outre, les 30 bureaux de l'ONEM sont facilement accessibles en transports en commun.

Le salaire et les primes proposées sont déterminées sur la base de barèmes en vigueur dans l'administration fédérale. Le salaire dépend principalement du diplôme sur la base duquel on est engagé. Chaque travailleur de l'ONEM, bénéficie d'avantages supplémentaires tels que la gratuité des transports en commun pour le trajet domicile-lieu de travail, une prime pour les déplacements à vélo, une prime de



bilinguisme, des repas à prix démocratiques, une prime de Saint-Nicolas de 35 € par enfant et une intervention pour les stages et camps de vacances.

2.2.4 Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

L'ONEM veut permettre à ses travailleurs de trouver un bon équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle. L'organisation a adopté un horaire de travail flexible de 38 heures pendant lequel les collaborateurs doivent travailler 7 h 36 par jour. Les collaborateurs peuvent commencer à travailler entre 7 h 30 et 9 h et terminer leur journée de travail entre 16 h et 18 h. À l'ONEM, les collaborateurs ont la possibilité de télétravailler 60 % du temps, depuis chez eux ou depuis le bureau de l'ONEM qui se trouve le plus près de leur domicile. Au début de chaque année, chaque collaborateur reçoit 26 jours de congé et un certain nombre de jours compensatoires. Il est possible de récupérer les éventuelles heures supplémentaires pour un maximum de 18 jours de congé par an.

2.2.5 Bien-être au travail

Le bien-être au travail est au centre des préoccupations de l'ONEM. L'ensemble des collaborateurs peut faire appel au service Wellbeing@work qui est chargé de coordonner et de favoriser le bien-être au travail.

En 2022, l'ONEM a pris des initiatives afin de veiller à ce que le retour au bureau se fasse en toute sécurité, progressivement et dans le respect des situations individuelles. Des investissements en matériel et en formations conjugués à une certaine flexibilité dans l'organisation de la semaine et de la journée de travail doivent permettre à tous les collaborateurs de s'adapter au nouveau contexte hybride qui consistera à l'avenir en une répartition de 40% (minimum) de présence au siège et 60% (maximum) de télétravail.

2.2.5.1 Attention portée au bien-être mental et à la réintégration sur le lieu de travail

La prévention des burn-out est l'une des priorités de l'ONEM. Il n'est pas toujours évident de parler

ouvertement de burn-out. Nous misons sur la sensibilisation de nos collègues, nous organisons des sessions de méditation et nous formons en continu les supérieurs hiérarchiques et les personnes de confiance. En 2022, des activités de formation ont été organisées pour l'ensemble du personnel en matière de prévention du burn-out. Les collaborateurs qui le souhaitent peuvent également faire appel à une équipe de consultants sociaux et de personnes de confiance.

En matière de prévention des risques psychosociaux, l'accent a été mis en 2022 sur le suivi des plans d'actions élaborés par les entités et les directions de l'AC, à la suite des analyses de risques psychosociaux menées à l'ONEM en 2020 et 2021. Un total de 50 bonnes pratiques issues de ces plans d'action ont été mises à disposition des directeurs.

En matière de réintégration des agents absents de longue durée, à côté du soutien et de l'accompagnement des agents qui reprennent le travail après une longue absence, une attention particulière a été consacrée au soutien des chefs. Une formation "absence d'un collaborateur, parlons-en !" leur a été proposée, ainsi qu'un vade-mecum et un e-learning "réintégration" a été mis à leur disposition.

2.2.5.2 Avantages supplémentaires

Outre les initiatives résumées ci-dessus, les collaborateurs de l'ONEM peuvent également bénéficier des avantages suivants :

- intervention dans les frais de repas ordinaires et spéciaux pour les membres du personnel ;
- intervention dans l'assurance collective soins de santé (61% des membres du personnel affiliés) ;
- intervention dans les frais des examens médicaux préventifs pour les plus de 50 ans (98 demandes d'intervention en 2022) ;
- subsides pour le fonctionnement des Teams@Work ;
- campagne annuelle de vaccination contre la grippe. Un total de 564 agents ont bénéficié d'un vaccin contre la grippe ;
- prime de Saint-Nicolas pour les enfants âgés de 0 à 12 ans (1005 enfants sont concernés pour un total de 35.175€) ;
- l'organisation de la septième édition du family day qui a compté 1.238 participants.

Les visages de l'ONEM

En juin 2022, la cellule Communication a lancé un nouveau projet afin d'améliorer l'attractivité de l'ONEM en tant qu'employeur. L'ONEM doit s'aventurer dans une guerre des talents en raison d'un nombre plus important de postes vacants à la suite de la crise sanitaire et d'une concurrence accrue entre les entreprises. Dans le cadre de "l'employer branding", nous avons décidé de mettre en avant nos propres collaborateurs ou "ambassadeurs" pour augmenter l'attractivité de l'ONEM comme employeur, par le biais de vidéos et de photos publiées sur notre site web et nos réseaux sociaux. Le fait de recourir à son propre personnel donne une bonne image de la culture organisationnelle. Les chômeurs ont ainsi en même temps une meilleure idée de leur futur employeur. Davantage d'authenticité et de confiance se dégage des collègues auprès des candidats, un point essentiel pour nous différencier d'autres organisations. Les candidats obtiennent en outre un aperçu de la culture d'en-

treprise interne et de leurs futures tâches. Une quarantaine de collaborateurs de différents bureaux de l'ONEM se sont inscrits comme ambassadeur. Dorénavant, ils endossent également le rôle de "visage de l'ONEM" et celui de personne de contact pour les chômeurs intéressés par nos postes vacants. Les ambassadeurs partagent les postes vacants sur les réseaux sociaux et s'assurent que nous puissions atteindre davantage de candidats.

La direction Communication a réalisé une nouvelle vidéo d'entreprise qui a été publiée tant sur le site web que sur les réseaux sociaux. Une courte vidéo d'introduction sur des emplois spécifiques a été mise en évidence sur Facebook et LinkedIn. Le projet d'ambassadeurs se poursuit également en 2023, en se concentrant sur la réalisation de courtes vidéos sur des emplois spécifiques (juristes, gestionnaire de dossiers, contrôleurs, etc.), sur l'environnement de travail dynamique et sur notre culture d'entreprise.





2.3

Formation et développement

À l'ONEM, la formation est centrale. En 2022, notre centre de formation a d'ailleurs célébré son quarantième anniversaire. Pour relever les défis de demain, nous investissons dans notre capital le plus important : les collaborateurs ! C'est pourquoi nous leur offrons la possibilité d'apprendre et de développer leurs compétences tout au long de leur carrière. Ils sont formés sur leur lieu de travail mais également auprès de notre centre de formation interne.

2.3.1

L'apprentissage hybride, au cœur du développement de nos collaborateurs

L'année 2022 a sonné le retour des formations en présentiel à l'ONEM. Mais pas question de laisser derrière nous les enseignements de la crise sanitaire. Notre centre de formation a profondément retravaillé son approche. En fonction des sujets abordés, le mode d'apprentissage le plus adapté est mis en place. Nos collègues bénéficient donc d'une offre de formation mêlant séances en présentiel, sessions à distance avec un formateur et de moments asynchrones comme des e-learning.

2.3.2

Un service au client de qualité

Nos collaborateurs sont un maillon important de la sécurité sociale. Afin d'offrir un service de qualité à tous les citoyens, nous devons en permanence nous adapter aux modifications réglementaires et techniques. La formation joue un rôle important dans le développement et la transmission de nouvelles connaissances et aptitudes au sein de l'organisation.

En permanence, le centre de formation de l'ONEM actualise et modernise les supports de formation qui permettent à nos collègues d'effectuer leur tra-

vail quotidien. En 2022, plusieurs nouvelles formations ont également été développées.

Parmi celles-ci, le centre national de formation, en partenariat avec les collaborateurs du terrain, a mis sur pied un nouveau trajet à l'attention des collègues des contact centers. En 2022, l'ONEM a créé de nouvelles équipes qui vont se consacrer uniquement au contact avec les clients. Pour la première fois, les agents qui répondront aux questions de nos clients ne seront pas impliqués dans le traitement des dossiers. Leur formation est donc très spécifique car leur fonction demande une connaissance générale de toutes les matières traitées par l'ONEM ainsi que de grandes qualités communicationnelles. Ce projet se poursuivra en 2023.

Des formations sont également organisées pour des profils spécifiques. À titre d'exemple, les analystes business de l'ONEM suivent des trajets de formation sur-mesure. Enfin, chaque collaborateur a la possibilité de s'inscrire à des formations tant internes qu'externes en fonction de ses besoins et des besoins de sa fonction.

2.3.3 Un accueil optimal des nouveaux collaborateurs

En 2022, nous avons accueilli 137 nouveaux collaborateurs. Depuis la crise du coronavirus, il était devenu nécessaire d'unifier et de professionnaliser le processus d'onboarding. Dans un environnement de travail hybride, l'ONEM assure la continuité et l'efficacité du processus d'onboarding des nouveaux collaborateurs.

Le centre national de formation est fortement impliqué dans l'accueil de ces nouveaux collaborateurs. Chaque mois, un trajet d'accueil est organisé. Mêlant formations à distance, e-learning et formation donnée au siège central de l'ONEM, ce trajet permet aux nouveaux arrivés de se familiariser avec les outils de travail et les matières traitées mais aussi de faire connaissance avec des collègues d'autres services.

Deux semaines avant leur arrivée à l'ONEM, nos futurs collègues reçoivent également une brochure leur fournissant toute une série d'informations importantes qui les aident à s'orienter durant leurs premiers jours de travail.



En 2023, l'accueil des nouveaux collègues s'améliorera encore avec le déploiement d'une toute nouvelle application par le centre national de formation. Cette application centralisera toutes les informations relatives aux nouveaux arrivés et permettra une meilleure coordination entre les différents services impliqués (informatique, ressources humaines, etc.). De plus, elle facilitera le suivi des différentes activités qui doivent être menées lors d'une entrée en service.

2.3.4 Des clés pour travailler dans un environnement en mutation

En plus des formations en lien direct avec le traitement des dossiers des citoyens ou de l'accueil des nouveaux collaborateurs, notre centre national de formation soutient également l'ensemble du personnel dans l'acquisition et le maintien de compétences plus génériques.

En tant qu'administration, l'ONEM porte notamment une grande attention à l'intégrité de ces collaborateurs. Au quotidien, l'intégrité nous aide à adopter un comportement professionnel qui répond à nos valeurs, nos missions et aux objectifs de la fonction publique. Un projet sur ce thème a été mené à l'ONEM afin d'actualiser et de promouvoir notre politique d'intégrité. Dans le cadre de ce projet, en 2022, tous les chefs ont été sensibilisés aux notions d'intégrité et aux techniques permettant d'aborder ces questions en équipe. L'année prochaine, l'ensemble du personnel participera à une session de sensibilisation sur ce thème.

2.3.5 212 formateurs internes

Pour la majorité des formations organisées au niveau national, l'ONEM fait appel à ses propres collaborateurs. En 2022, pas moins de 212 formateurs internes ont donné le meilleur d'eux-mêmes afin de partager leurs connaissances et leur expertise au sein de notre organisation.

Tableau 2.3.5.1
TOP 5 des formations les plus données en 2022
(sur base du nombre de jours /participants).

Top 5 des formations en présentiel

- 1 Intégrité : session d'info pour les chefs
- 2 Pension en perspective
- 3 Business Analyse : analystes
- 4 Calcul du passé professionnel
- 5 Equipiers de 1^{ère} intervention

Top 5 des formations en classe virtuelle

- 1 A propos de l'ONEM
- 2 Cycle d'évaluation : sessions de questions/réponses
- 3 Activités en cours de chômage (Art. 45-48)
- 4 Rechercher dans les sources d'informations
- 5 Stratégie au sein de l'ONEM

Top 5 des formations en e-learning

- 1 e-Send : principes et utilisation
- 2 Teams : téléphoner et chatter
- 3 Teams : se réunir et collaborer
- 4 Onboarding - Chefs : principes
- 5 Style Maison - Un style pour tous

2.3.6 Accueil des étudiants

L'ONEM encourage l'accueil des étudiants dans le cadre d'un stage. En 2022, l'ONEM a accueilli 80 stagiaires.

Tableau 2.3.6.1
La répartition des stagiaires par type de stage en 2022

Stagiaire enseignement supérieur	23	29%
Stagiaire enseignement secondaire	18	23%
Job-étudiant	12	15%
Stage First Actiris	9	11%
Stagiaire d'expérience professionnelle	7	9%
Stagiaire formation professionnelle	6	8%
Stagiaire promotion sociale	5	6%
Total général	80	100%

Outre les stages étudiants, l'ONEM a également pour la première fois engagé un certain nombre d'étudiants jobistes durant les vacances d'été 2022. Au total, 12 étudiants jobistes ont renforcé les services de l'ONEM. Il s'agissait principalement de profils hautement qualifiés dans l'intention d'un recrutement ultérieur.

2.3.7 Investir dans nos dirigeants

Le leadership joue un rôle essentiel au sein de l'organisation : de tous les éléments constituant l'environnement de travail, le dirigeant est celui qui a le plus de répercussions sur les résultats, la satisfaction au travail et l'engagement. L'ONEM entend ainsi développer une vision intégrée du rôle de dirigeant et l'appliquer dans la pratique. Nous investissons dans une autre manière de diriger pour mieux soutenir, former et responsabiliser les collaborateurs.

Pour ce faire, l'ONEM a adopté un nouveau modèle de culture managériale (MCM) en 2020. Ce modèle contient une approche multiple de la fonction dirigeante autour de 3 rôles : manager, leader et coach. Dans ce modèle, les valeurs et l'intégrité soutiennent par ailleurs le cadre de réflexion et d'action des dirigeants.

Fin 2021, une première communication aux collaborateurs a eu lieu afin d'inventorier la culture d'organisation actuelle. En 2022, des actions concrètes ont été menées afin de soutenir les dirigeants dans leur style de leadership. Un site internet spécialement prévu à cet effet a été créé :

- d'une part, afin de veiller à ce que les chefs retrouvent en un même endroit toutes les informations liées au MCM qui sont utiles à l'exercice de leur fonction ;
- d'autre part, afin d'informer les collaborateurs qui sont intéressés par une fonction de management et leur proposer des outils qui leur permettent d'obtenir un bilan de leurs compétences en tant que dirigeant.

En 2023, le MCM sera étendu à l'ensemble des collaborateurs de l'ONEM.



**Notre responsabilité
sociétale**



3

Introduction

En tant qu'institution de sécurité sociale fournissant un revenu de remplacement à plus d'un million de personnes, l'ONEM est pleinement conscient de sa responsabilité sociale. Cependant, ce que nous pouvons apporter et ce que nous pouvons faire pour notre société dépasse largement le fait de fournir un revenu de remplacement. Nous essayons de peser dans la balance en menant une politique environnementale ambitieuse et en prenant un large éventail d'engagements sociaux. En 2022, nous avons entrepris plusieurs démarches pour renforcer cette politique. Une nouvelle structure a ainsi été créée pour coordonner davantage les nombreuses actions de l'ONEM et pour offrir une ligne directrice sur le long terme. Dans ce cadre, l'ONEM mise tant sur des actions à l'égard de ses propres collaborateurs, que sur celles visant à mettre l'ONEM et les citoyens en relation. Grâce à cette approche multilatérale, l'ONEM souhaite endosser un rôle d'exemple en matière de responsabilité sociétale.



3.1

Nos engagements environnementaux

Depuis 2012, l'ONEM dispose d'un système de gestion environnementale afin d'évaluer et d'améliorer ses prestations en la matière. Le passage au télétravail partiel généralisé a bien évidemment eu une influence positive sur les consommations. En 2022, l'ONEM a rédigé 8 objectifs environnementaux pour poursuivre cette évolution positive tout en tenant compte des conditions de travail modifiées depuis la crise du coronavirus. L'on tient dès lors compte du fait que les collaborateurs télétravaillent davantage qu'auparavant. Les nouveaux objectifs environnementaux s'attardent principalement sur la gestion environnementale au sens large (diminution de la consommation d'eau potable, stimulation d'un comportement de mobilité durable, diminution des déchets...), tout en tenant compte du lieu de travail, qu'il s'agisse de la maison ou du bureau.

Les actions prévues pour atteindre ces objectifs reprennent aussi bien des interventions au niveau de l'organisation elle-même que des initiatives visant à encourager nos collaborateurs à opter pour des comportements plus respectueux de l'environnement. Tout au long de l'année, nous mettons en avant différentes problématiques environnementales par le biais des journées et semaines à thème, comme la "Semaine de la mobilité durable" et le "World cleanup day". En combinant ces actions à davantage de télétravail, l'ONEM constate à nouveau des améliorations dans sa consommation. En 2022, l'ONEM a utilisé 39% de papier en moins

qu'en 2019. Nous constatons également une diminution significative de la consommation d'eau (-32%), d'électricité (-16%), ainsi que de la consommation normalisée de gaz et de mazout (-9%) dans tous les bâtiments de l'ONEM par rapport à 2019. De plus, l'enquête fédérale sur les déplacements entre le domicile et le lieu de travail de 2021 a démontré que 67% des collaborateurs de l'ONEM se rendait au travail de manière écologique (en transports en commun, à vélo ou à pied).

En outre, en tant qu'institution publique fédérale, l'ONEM prend des mesures supplémentaires dans le cadre des mesures fédérales d'économie d'énergie. C'est pourquoi nous affichons des conseils pour encourager les économies d'énergie dans nos bâtiments, et nous partageons régulièrement des recommandations et des informations avec nos collaborateurs. En collaboration avec les autres Institutions publiques de sécurité sociale, l'ONEM suit scrupuleusement les évolutions dans le cadre des objectifs en matière d'économie d'énergie fixés au niveau fédéral.

3.2

Nos engagements sociétaux

Quant aux engagements sociaux, l'ONEM dispose également d'années d'expérience dans diverses thématiques. Nombre de ces thématiques sont à retrouver parmi les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies. En s'appuyant sur son rôle et son influence au sein de la société belge, l'ONEM a sélectionné 4 ODD prioritaires en 2022 :

Nos objectifs



L'ONEM offre un filet de sécurité sur le plan social aux travailleurs et aux chômeurs



L'ONEM fait office de tampon pour garantir une stabilité économique et apporte son soutien pour maintenir un bon équilibre entre vie privée et vie professionnelle.



L'ONEM s'emploie à réduire la fracture numérique ainsi que le nombre de citoyens qui n'utilisent pas leurs droits ("non take-up").



L'ONEM contribue à la répartition équitable de la sécurité sociale en luttant contre la fraude sociale.

Ces ODD feront office de fil rouge pour la coordination ultérieure des engagements sociaux actuels et futurs. Naturellement, les initiatives en cours et

l'harmonisation avec les plan fédéraux existants, tel que le plan fédéral de lutte contre la pauvreté, seront poursuivis.

3.2.1 La lutte contre la pauvreté

L'ONEM, en tant qu'institution de sécurité sociale, participe aux actions pour lutter contre la pauvreté en Belgique. L'ONEM travaille sur la thématique de la pauvreté depuis 2014. Les collaborateurs et les collaboratrices ont été nombreux et nombreuses à assister aux sensibilisations à la pauvreté. En effet, chaque collaborateur ou collaboratrice de l'ONEM peut, à un moment donné, se trouver face à une personne en situation de pauvreté, que ce soit dans le cadre professionnel ou privé. Il est donc primordial de pouvoir aborder ces personnes dans le respect, l'empathie et la bienveillance. Des stages d'immersion au sein d'ASBL ont également été organisés. Sur le terrain, en 2022, la collaboration entre l'ONEM et les CPAS s'est renforcée.

Parallèlement, le 4ème Plan fédéral contre la pauvreté et les inégalités a été approuvé par le Conseil des ministres le 15.07.2022. Le plan s'articule autour de trois thèmes principaux :

- Détection précoce et prévention de la pauvreté ;
- Servir de levier dans la lutte contre la pauvreté et les inégalités en encourageant la participation active au marché du travail ;
- Garantir l'accès aux droits et à l'inclusion pour tous en luttant contre le non-recours.

Plus de 140 actions ont été définies dans ce plan. L'ONEM a déposé 6 fiches d'actions dans le cadre du 4ème Plan fédéral de réduction de la pauvreté. L'ONEM participe activement à la mise en œuvre des actions qui relèvent de ses propres compétences en collaboration avec notre experte du vécu.

3.2.2 Diversité et inclusion

Il est primordial pour l'ONEM, en tant qu'institution de sécurité sociale, de s'engager dans la lutte contre la discrimination et de faire de la sensibilisation autour de la diversité sous toutes ses formes. L'ONEM mène depuis toujours une politique active de diversité et d'inclusion. Promouvoir l'égalité, favoriser la diversité et l'inclusion, ne vont pas de soi. Elles sont la résultante d'une volonté, d'un engagement, d'actions de tous les instants. C'est la raison pour laquelle l'ONEM met en avant différentes journées à thème, comme la Journée mondiale des femmes, au moyen de sa communication interne et externe.

La diversité est la conséquence d'une culture d'organisation bien ancrée, que l'organisation tient à maintenir à tout prix. C'est pourquoi l'ONEM s'est également lancé dans un processus de révision de son code de diversité et d'inclusion afin de permettre, à terme, d'identifier, de reconnaître et de combattre les préjugés et permettre à toutes et tous de se sentir respectés et dans leur vie professionnelle et privée.

En 2022, l'ONEM s'est associé à la Journée mondiale contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie. L'ONEM a ainsi mis à la disposition de son personnel des drapeaux aux couleurs de l'arc-en-ciel. De nombreuses entités ont affiché clairement leur attachement aux valeurs d'inclusion et de respect de toutes et de tous, en son sein comme en dehors.

L'ONEM est fier d'avoir été l'une des premières organisations à avoir initié un dialogue ouvert autour du thème de la violence entre partenaires au travers d'une grande campagne de sensibilisation de son personnel. En tant qu'organisation engagée dans la lutte contre les violences entre partenaires, l'ONEM a poursuivi, en 2022, sa collaboration avec le réseau CEASE, le réseau belge de sensibilisation à la lutte contre la violence basée sur le genre.

En tant qu'employeur nous visons à réunir un effectif du personnel se caractérisant par plus de diversité et d'inclusion à tous les niveaux.

3.2.2.1 Personnes porteuses d'un handicap

L'ONEM veille à recruter des personnes porteuses de handicap. Pour ce faire, il a recours à une base de données spécifique. L'objectif est d'accueillir 3 % de personnes en situation de handicap. En décembre 2022, ce pourcentage s'élève à 1%. Ce faible pourcentage n'est sans doute pas représentatif de la réalité, certaines personnes ne déclarant pas officiellement leur handicap.

3.2.2.2 Proportion hommes-femmes dans le niveau A

L'ONEM est attentif au respect de l'égalité des chances. Le graphique ci-dessous reprend la répartition par genre dans les différentes échelles du niveau A. Le pourcentage de femmes ayant un niveau A3 ou plus élevé est de 48% en décembre 2022.

Tableau 3.2.2.1
Proportion hommes-femmes dans le niveau A

Niveau A	Unités physiques	Hommes	Femmes	Hommes (%)	Femmes (%)
A1	141	53	88	37,6%	62,4%
A2	158	71	87	44,9%	55,1%
A3	54	28	26	51,9%	48,1%
A4	34	15	19	44,1%	55,9%
A5	9	7	2	77,8%	22,2%
Administrateur et adjoint	2	2	0	100,0%	0,0%

3.2.2.3

Collaboration avec “Passwerk”

Depuis janvier 2018, l’ONEM collabore avec “Passwerk”, une organisation qui aide des personnes présentant un profil du spectre de l’autisme dans divers domaines d’expertise sur le marché du travail régulier. C’est dans ce contexte que 3 personnes, formées au codage informatique ont intégré la direction ICT.

Diversity Awards

En novembre 2022, le Réseau fédéral Diversité et Inclusion, en étroite collaboration avec le SPF Stratégie et Appui (BOSA) a organisé la 10^e édition de la Journée fédérale de l’inclusion avec comme thématique “Inclusion 360°, regards croisés”. Plusieurs tables rondes avec divers intervenants issus du terrain ont été organisées. Cette journée a rassemblé plus de 230 agents fédéraux en virtuel et en présentiel. La journée s’est clôturée par la remise des Inclusion Awards 2022 qui récompensent, chaque année, les organisations qui ont mené les meilleurs projets de diversité et/ou d’inclusion. En 2022, l’ONEM a remporté le Best Practice Award avec son projet: “Sensibilisation à l’inclusion”.





**ICT et services
numériques**

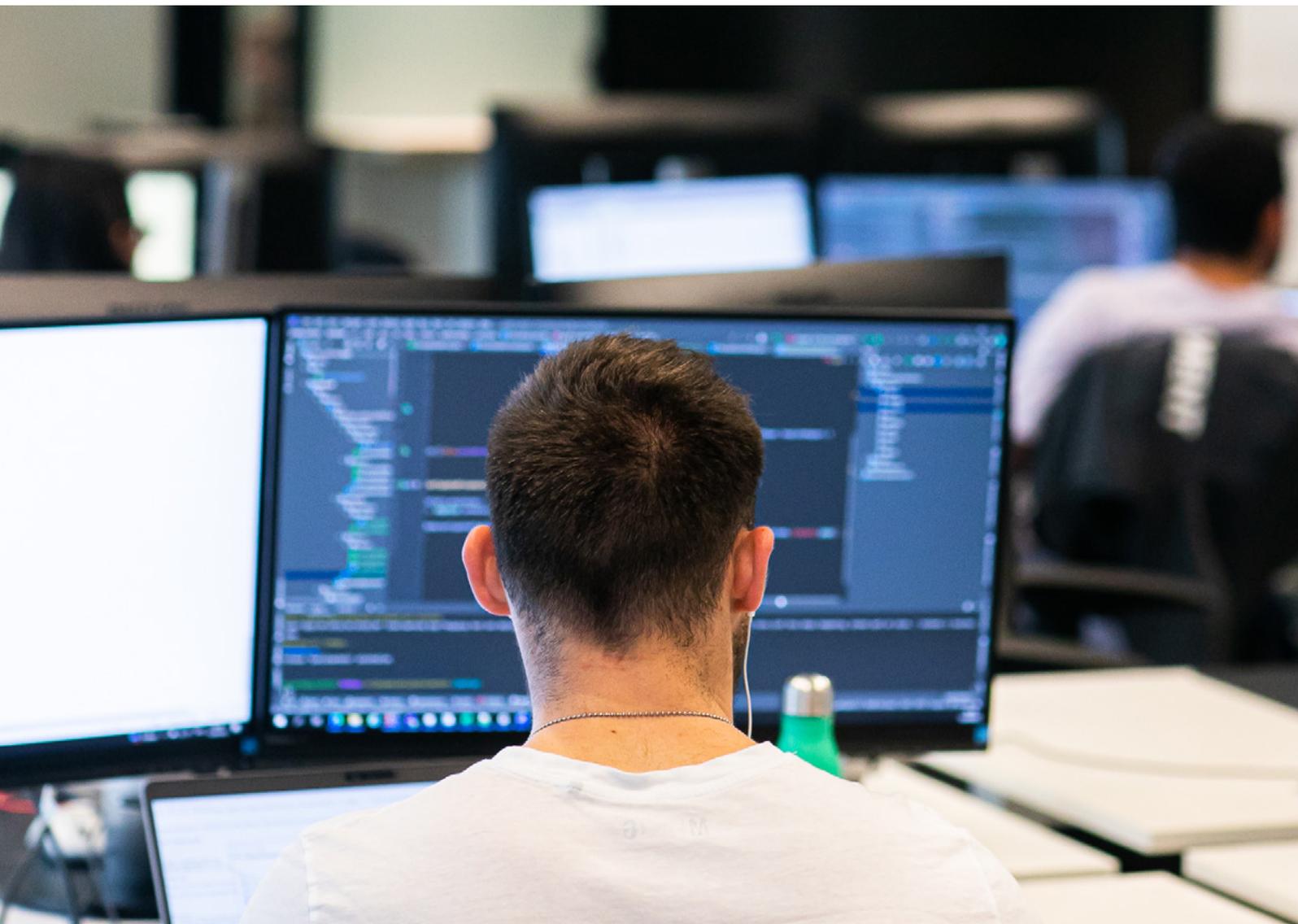
4

Introduction

À l'ONEM, nous optons résolument pour une organisation et un fonctionnement de nos services aussi efficaces que possible. À cet égard, ICT est l'élément moteur derrière toutes nos actions et notre gestion. Chaque année, les nouvelles technologies et les applications numériques permettent d'améliorer et de rendre plus efficace le traitement de

plus d'un million de dossiers de demande. Nous améliorons sans cesse nos applications ICT. En outre, nous innovons et numérisons nos services non seulement pour nos clients externes, mais également pour nos collaborateurs, afin de rendre leur travail le plus convivial possible.







4.1

Nos principales réalisations ICT en 2022

La direction ICT de l'ONEM met à la disposition du personnel et des clients de l'Office des applications informatiques modernes et conviviales pour ainsi garantir un service rapide et de qualité.

ICT assure le suivi des nouvelles réalisations par le biais d'une approche par projet, et ce en collaboration avec les directions concernées, telles que Procédures de travail, Contrôle interne et Gestion de processus, Travaux & Matériel, etc. La direction est en outre un partenaire à part entière du Project Management Office (PMO) de l'ONEM qui est opérationnel depuis début 2020.

Le projet MARILIN

La finalisation du projet pluriannuel MARILIN fut de loin le projet le plus vaste et le plus important que l'ONEM ait jamais entrepris, avec la migration finale de l'ensemble des 2.000 applications Mainframe et de plus de 10 milliards de données vers une nouvelle plateforme informatique compatible avec l'environnement G-cloud. Le week-end de migration proprement dit a duré quatre jours et demi et a été décisif. Une fois la décision prise de basculer vers le nouvel environnement, il n'était plus possible de faire marche arrière.

Le risque principal du projet était le blocage potentiel du traitement des dossiers de l'ONEM. Cela aurait eu des conséquences majeures pour les citoyens et les partenaires directs de l'ONEM. C'est pour cette raison que tout a été fait pour éviter un tel scénario.

Fort heureusement, nous pouvons dire aujourd'hui que ce projet est une réussite. Cela n'aurait pas été possible sans les efforts intensifs de nombreux acteurs : des collègues des directions ICT, à ceux de Procédures de travail et PMO, en passant par les collègues sur le terrain dans les entités. L'ONEM a pu, simultanément, compter sur la collaboration et la compréhension de ses partenaires externes lors de quelques moments clés de ce projet. En 2023, l'ONEM continuera de prêter une attention particulière au suivi et à la stabilisation du nouvel environnement.

Une organisation du travail qui évolue, un équipement informatique adapté

Comme vous avez pu le lire ci-dessus, l'ONEM compte sur l'engagement entier de l'ensemble de ses collaborateurs. Cela n'est possible que s'ils disposent des meilleures conditions de travail, tant au bureau qu'à domicile.

Ainsi, des groupes spécifiques, tels que les contrôleurs sociaux et les gestionnaires de processus de l'ONEM, ont reçu un nouveau smartphone en 2022.

En 2022, tous les collaborateurs ont en outre eu la possibilité de commander du matériel informatique supplémentaire afin d'aménager également chez eux un poste de travail ergonomique. Cela comprend : un écran de 27 pouces, un clavier, un support pour ordinateur et un sac à dos ou en bandoulière. Une partie de cet équipement a entre-temps déjà été distribuée et livrée, le reste sera distribué durant le premier trimestre de l'année 2023. Les supports pour ordinateur sont également disponibles au bureau pour ceux qui souhaitent les utiliser. Partout où l'on travaille, l'ergonomie est importante !

La nouvelle réalité, dans laquelle le télétravail est devenu une valeur établie, exige non seulement un poste de travail adapté, mais également de nouvelles façons de collaborer. En 2022, la direction ICT a déjà équipé différentes salles de réunion de matériel audiovisuel permettant l'organisation de réunions hybrides, et ce, tant à l'administration centrale que sur les sites locaux de l'ONEM. Lors de telles réunions hybrides, une partie des participants à la réunion se trouve au bureau tandis que l'autre y assiste en ligne, à distance.

Afin de garantir une utilisation toujours aussi efficace des différentes applications par les collaborateurs, la direction ICT a entamé le renouvellement de son parc d'ordinateurs au dernier trimestre de 2022. De cette façon, l'on anticipe la demande croissante de matériel plus robuste et plus rapide tout en profitant de l'occasion pour passer à Windows 11 et ainsi travailler avec la dernière version. Les collaborateurs de l'ONEM bénéficient en outre d'un avantage : la possibilité de racheter leur ancien ordinateur à un prix très démocratique lors de la réception de leur nouvel appareil. Il s'agit d'une marque d'estime pour nos collaborateurs. Ce projet se terminera en 2023.

Focus sur la continuité et la qualité

La direction ICT place tant ses clients internes que ses clients externes au centre de ses préoccupations. En 2021, la direction a entrepris les premières démarches en vue d'impliquer plus activement ses utilisateurs finaux dans le processus de développement de ses services par le biais du service design. En 2022, une équipe complète a été créée à cette fin. L'équipe Design veille à ce que nos applications offrent à tous une expérience d'utilisation optimale (UX Design) et une identité visuelle commune spécifique à l'ONEM (UI Design). L'équipe est entre-temps opérationnelle et compte huit membres.

Les différentes actions qui ont été menées par la direction ICT en 2022 sur le plan du réseau et de l'infrastructure constituent un élément moins visible, mais néanmoins important. Ainsi, au cours du premier semestre 2022, la direction ICT a mis en place une nouvelle politique pour les mots de passe et a adopté l'authentification multifacteur ou MFA. Le tout dans l'objectif de répondre aux besoins qui ne cessent d'évoluer en matière de sécurité.

En 2022, la direction ICT a encore procédé à la migration de 30% de ses serveurs de production vers HYPaaS, STaaS et BaaS. Ces abréviations signifient respectivement Hypervisor as a service, Storage as a service et Back-up as a service. Par ce biais, ICT a poursuivi en 2022 la démarche visant à réduire davantage les services G-cloud ainsi que l'initiative gouvernementale visant à chercher, dans les différentes institutions, des synergies et initiatives permettant de réduire les coûts, telle que l'introduction d'une infrastructure ICT commune.

Afin de pouvoir offrir cette qualité, la direction ICT doit être un service agile, toujours prêt à s'adapter aux évolutions dans le monde de l'informatique. À cette fin, la formation de nos propres collègues est essentielle. En 2022, ils ont investi dans différentes formations, dont AnySurfer, Angular, Spring boot, Agile, Scrum et WCAG, nécessaires pour fournir des applications de qualité et en assurer le suivi.

À titre de soutien, la direction ICT a également poursuivi en 2022 la professionnalisation de son organisation interne et de ses services en s'appuyant sur les principes ITIL¹.

¹ ITIL est une approche qui permet de gérer les services informatiques. La méthode ITIL suggère une approche globale de la gestion des services en prenant en considération l'ensemble du service business et, par conséquent, tous les aspects d'un service IT (et pas uniquement les services d'infrastructure) afin de satisfaire aux exigences du client et au niveau de service (livraison à temps, bonne protection, etc.).

4.2

Les activités de la direction Procédures de travail

La direction Procédures de travail informatise les processus de l'ONEM là où cela s'avère possible en fournissant à ICT des descriptions des besoins et des analyses. Elle rédige également des instructions sur l'utilisation des applications développées.

La direction Procédures de travail travaille toujours en étroite collaboration avec les utilisateurs finaux dans les entités ainsi qu'avec les partenaires externes, tels que les organismes de paiement et les organismes de placement régionaux. La direction dispose d'un helpdesk auquel les utilisateurs peuvent adresser leurs questions ainsi que d'une équipe d'accompagnement qui rend régulièrement visite aux entités.

4.2.1 Projets en cours

Durant la période du coronavirus (03.2020 – 12.2022), les chômeurs temporaires pouvaient percevoir des allocations sans que leur dossier ne contienne une déclaration de leur situation personnelle et familiale (= formulaire C1). Cette déclaration est de nouveau obligatoire dans la période post-corona, à partir de janvier 2023. Afin d'aider les nombreux chômeurs temporaires de la période corona qui connaîtront encore des périodes de chômage temporaire par la suite, une version électronique de ce formulaire C1 a été conçue en colla-

laboration avec les organismes de paiement. Ce formulaire électronique e-C1 est disponible sur le site des organismes de paiement depuis décembre 2022 et est transmis à l'ONEM une fois signé électroniquement par le chômeur temporaire. En 2022, les organismes de paiement ont transmis 4.650 formulaires e-C1 à l'ONEM.

Depuis le mois de mai 2022, les organismes de paiement utilisent l'attestation électronique C8-transfert lorsqu'un chômeur souhaite changer d'organisme de paiement. Dans le passé, un transfert entre organismes de paiement était effectué directement par l'ONEM, qui demandait les informations nécessaires à l'organisme de paiement cédant (principalement concernant les dettes envers l'organisme de paiement cédant) afin de pouvoir régler le transfert vers l'organisme de paiement prenant. Ce n'est qu'une fois la réponse reçue et le transfert effectué que l'organisme de paiement prenant était responsable du dossier du chômeur. Avec la nouvelle procédure, les informations nécessaires de l'organisme de paiement cédant et de l'organisme de paiement prenant sont directement reprises sur une attestation électronique, afin que l'ONEM puisse procéder directement au transfert, sans devoir demander d'informations supplémentaires. Cela représente donc un gain de temps considérable pour chacune des parties. En 2022, 28.000 transferts entre organismes de paiement ont été effectués par le biais de cette procédure électronique.

Depuis le mois de juin 2022, les organismes de paiement fournissent à l'ONEM les données des permis de séjour en format électronique (IdentityDocumentService), à la place des attestations papier. Dans le cadre de la réglementation du permis unique, une confirmation indiquant qu'un chômeur étranger ou apatride remplit les conditions de la réglementation du chômage suffit dans la majorité des cas. Cela évite des demandes supplémentaires d'attestations auprès des administrations communales et le transfert de photocopies de ces permis entre les organismes de paiement et l'ONEM. En 2022, l'ONEM a reçu et traité 26.000 attestations de ce type.

Le projet européen EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) contraint les institutions européennes de sécurité sociale à échanger par voie électronique les données nécessaires concernant les dossiers des personnes sollicitant des allocations de sécurité sociale dans l'Union européenne. Pour ce qui concerne le chômage, l'échange d'informations nécessaires pour le droit aux allocations de chômage (assurabilité) et pour l'exportation d'allocations de chômage s'effectue par le biais de l'application web RINA.

En 2022, l'ONEM a échangé des données relatives à des périodes d'assurabilité pour 5.685 personnes.

L'ONEM a reçu des messages pour l'exportation des droits de 808 personnes. Il s'agit de chômeurs qui quittent la Belgique et qui exportent leur allocation à l'étranger. Les personnes qui arrivent en Belgique et qui perçoivent des allocations étrangères ne sont connues que des services régionaux de l'emploi.

En 2022, l'intégration des organismes de paiement dans RINA a été effectuée.

La carte de contrôle électronique de chômage temporaire (e-C3.2) est déjà disponible depuis 2018 en remplacement du formulaire de contrôle chômage temporaire pour les chômeurs temporaires d'un certain nombre d'entreprises pilotes. Pendant la crise du coronavirus, il n'était pas obligatoire d'avoir une carte de contrôle. Depuis le début de l'année 2023, lors de la réintroduction de l'obligation, l'utilisation de cette application a à nouveau été encouragée.

4.2.2 Principales réalisations en 2022

Le Business Process Reengineering Interruption de carrière (LOIC) et Saisie

Depuis plusieurs années, l'on travaille au remplacement de l'application cobol Interruption de carrière/Crédit-temps existante par une application Java (LOIC) dotée d'une interface conviviale et d'un certain nombre de nouvelles fonctionnalités.

En 2022, le paiement par le biais de la nouvelle application LOIC a été préparé et une version test sera lancée en 2023 en parallèle de l'application existante afin que la nouvelle application de paiement soit testée de manière aussi approfondie que possible.

Une nouvelle application Java a également été développée en 2022 pour remplacer l'application Saisie actuelle, qui existe déjà depuis 20 ans. Cette nouvelle application est en phase de test depuis l'automne 2022 et sera mise en production au printemps 2023.

4.3

Nos applications en ligne, disponibles partout et à tout moment

Cela fait des années que l'ONEM investit dans les services électroniques. Cette façon de travailler présente des avantages importants : le service électronique est moins coûteux, plus rapide et plus convivial, car le client ne doit plus se déplacer.

La carte de contrôle électronique

L'ONEM met à disposition une variante électronique de la carte de contrôle bleue (C3) par le biais du site portail de la sécurité sociale, il s'agit de l'e-C3.

En 2022, 67.701 nouveaux utilisateurs se sont enregistrés dans l'application et 1.519.222 paiements ont été effectués sur la base d'un e-C3.

La demande électronique de crédit-temps et d'interruption de carrière (e-LO)

Les travailleurs du secteur privé souhaitant prendre un crédit-temps ou un congé parental, un congé pour soins palliatifs ou un congé pour assistance médicale peuvent introduire leur demande auprès de l'ONEM intégralement en ligne. Cela vaut également pour les travailleurs du secteur public (limité au congé parental, congé pour soins palliatifs ou pour assistance médicale).

L'application se trouve sur le site portail de la sécurité sociale (www.socialsecurity.be).

Outre l'application web, il existe également un canal batch. Celui-ci permet aux employeurs ou aux secrétariats sociaux de transmettre les demandes d'interruption de carrière/de crédit-temps de différents travailleurs en même temps (batch).

Les demandes électroniques représentent 50% du nombre total de demandes introduites en 2022.

E-Deduction

Le projet e-Deduction est un flux électronique pour les saisies du SPF Finances ou du secteur financier. Il permet de traiter un dossier de saisie dans la banque de données Saisies de manière entièrement automatisée (envoi d'informations à l'organisme de paiement, feed-back aux Finances ou aux organismes financiers, gestion des modifications, mainlevées).

En 2022, l'ONEM a reçu 38.058 nouvelles saisies via e-Deduction (en sus des 234.323 modifications et des 28.456 mainlevées).

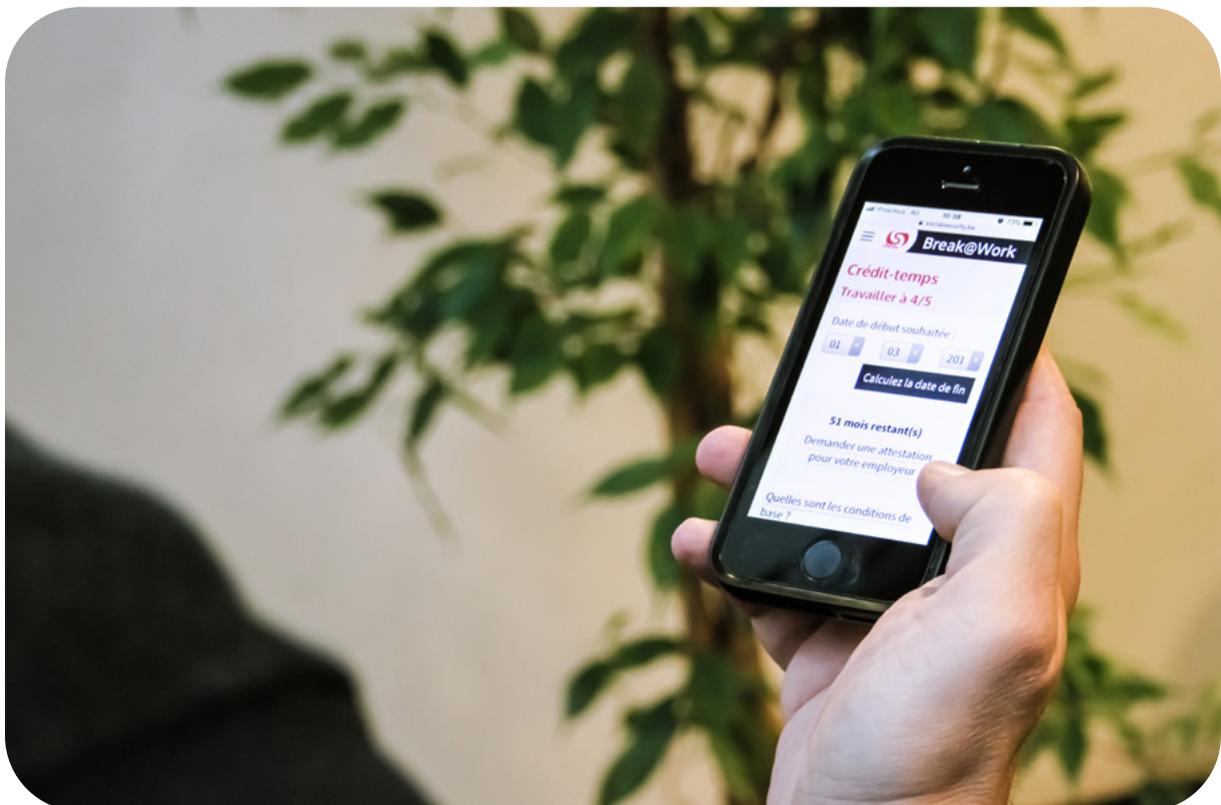
Break@work - la situation du crédit en interruption de carrière ou crédit-temps

L'application Break@Work permet aux travailleurs d'avoir un aperçu du nombre de mois et de jours de crédit-temps, d'interruption de carrière ou de congés thématiques qu'ils ont déjà pris, ainsi que du nombre de mois et de jours qu'il leur reste. Ils peuvent également y consulter le montant de leurs allocations et générer une attestation reprenant le crédit restant.

En 2022, 230.825 visiteurs ont effectué au total 549.010 simulations dans cette application.

En 2022, les fonctionnalités de Break@Work ont été étendues : le travailleur peut désormais encoder l'avertissement. Le travailleur peut, en effet, avvertir son employeur par le biais de l'application de son intention de prendre une interruption. Pour l'instant, cette fonctionnalité est limitée au congé parental.

Ces données sont ensuite enregistrées dans l'écran de gestion e-LO+ de l'employeur. L'employeur peut ensuite, à partir de cet écran de gestion, encoder sa partie de la demande d'interruption dans e-LO+.



Déclaration de risques sociaux

Lorsqu'un risque social se produit (par exemple du chômage temporaire ou du travail à temps partiel permettant au travailleur de solliciter une allocation de garantie de revenus), le secteur chômage a besoin que l'employeur lui fournisse des données pour pouvoir octroyer une allocation à l'assuré social. L'employeur peut communiquer ces données par voie électronique par le biais de la déclaration de risque social.

Tableau 4.3.I
Répartition par scénario DRS

	2021	2022
Scénario 1 – déclaration de fin du contrat de travail	122.786	128.739
Scénario 2 – déclaration constat du droit au chômage temporaire	969.425	642.215
Scénario 3 – déclaration de début du travail à temps partiel	375.481	359.887
Scénario 5 – déclaration mensuelle d'heures de chômage temporaire	4.599.169	2.586.523
Scénario 6 – déclaration mensuelle de travail à temps partiel (allocation de garantie de revenus)	2.992.540	3.020.429
Scénario 7 – déclaration mensuelle de travail en atelier protégé	2.224	2.300
Scénario 8 – déclaration mensuelle de travail dans le cadre d'un programme d'activation	712.393	688.896
Scénario 9 – déclaration pour la constatation du droit aux vacances jeunes ou seniors	25.980	31.808
Scénario 10 – déclaration mensuelle d'heures de vacances jeunes ou seniors	54.559	68.457
Scénario 11 – déclaration mensuelle du travail portuaire relative au chômage et à la sécurité d'existence	79.845	78.207
Total	9.934.402	7.607.461

Consultations de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale

Les différentes institutions de sécurité sociale échangent continuellement des données entre elles. Ces échanges s'effectuent par voie électronique par le biais du réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale. L'ONEM échange également des informations avec les organismes de paiement au moyen de ce réseau. Ces échanges de données se font aussi bien sous la forme de messages en batch que sous la forme de consultations en ligne de banques de données.

Tableau 4.3.II
Nombre de consultations de la BCSS par des collaborateurs de l'ONEM

Banque de données	Nombre de consultations
Registres	9.937.378
Répertoire des employeurs à l'ONSS/ONSSAPL	742.320
Banque de données de salaire et de temps de travail à l'ONSS (DmfA)	9.260.106
Fichier du personnel/Périodes Dimona	1.672.312
Données carrière professionnelle comme indépendant	3.219.420
Données périodes de maladie indemnisées	3.367.045
Cadastre des pensions	2.737.037
Répertoire secteur Chômage auprès de la Banque Carrefour	66.587
Rentrées SPF Finances	295.652
Consultation durée du chômage auprès du Forem	9.171.404
Total 2022	40.445.416
Total 2021	37.213.925



Nos 7 processus



5

Introduction

Les principes de la gestion par processus ont été intégrés de manière généralisée et structurée dans la gestion et le pilotage de l'ONEM.

Les principaux processus ayant cours dans les bureaux du chômage ont été cartographiés, décrits et analysés. Il s'agit des processus qui impliquent la majeure partie des agents de l'ONEM :

- les 5 processus du back office : Admissibilité, Vérification, Indemnisation, Contrôle et Interruption de carrière/Crédit-temps ;
- le processus Support ;
- le processus Front office.

Ces processus sont chaque fois pilotés dans les bureaux du chômage par un gestionnaire de processus et coordonnés au niveau central par un coordinateur de processus pour chaque processus.

L'approche par processus constitue également le point de départ du rapport annuel 2021 dont les différents chapitres font référence aux processus précités.

L'objectif de la gestion par processus est triple :

- augmenter l'uniformité entre les bureaux du chômage en visant un service de qualité orienté clients ;
- optimiser les processus afin d'augmenter l'efficacité des moyens limités dont nous disposons ;
- détecter et gérer les risques inhérents aux différents processus.

Des descriptions de processus se situant à quatre niveaux ont été rédigées pour les 5 processus Back office et pour le front office :

- niveau 1 : le processus (p. ex. : Admissibilité, Vérification) ;
- niveau 2 : les éléments génériques du processus (p. ex. : la constitution du dossier, le traitement du dossier, la clôture du dossier) ;
- niveau 3 : les différentes étapes chronologiques qui constituent le niveau 2 (p. ex. : la préparation du dossier, le calcul, la convocation à l'audition) ;
- niveau 4 : les différentes étapes chronologiques qui constituent le niveau 3 (p. ex. : transferts processus Admissibilité, pré-enquêtes processus Contrôle).

5.1



Le processus Admissibilité

5.1.1 Procédure

L'ONEM examine si le chômeur est éligible au droit aux allocations de chômage et fixe dans le même temps le montant de l'allocation. Il le fait 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.

L'ONEM vérifie s'il dispose de tous les éléments nécessaires pour octroyer, prolonger ou adapter le droit aux allocations. Si le dossier est incomplet, il est renvoyé à l'organisme de paiement afin d'obtenir les données manquantes.

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

Si c'est le cas, le droit aux allocations est octroyé et le montant de l'allocation fixé. 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 la paye.

Si l'ONEM constate que le chômeur n'est pas admissible ou n'est pas indemnisable, il en informe le chômeur par écrit. Si le dossier laisse supposer que le chômeur a éventuellement commis une faute ou une infraction se rapportant à certaines conditions d'octroi (p. ex.: le chômeur a été licencié à la suite d'une attitude fautive), le litige éventuel est d'abord examiné au sein du processus Indemnisation (voir le point 5.3.1), en tenant compte des dispositions réglementaires qui peuvent conduire à une limitation ou à une suspension du droit aux allocations.

5.1.2 Chiffres

Nombre de dossiers

En 2022, l'ONEM a reçu 1.620.643 dossiers. Il s'agit là d'une diminution de 12,38% par rapport à 2021 (1.849.577 dossiers). Cela représente environ 135.054 dossiers introduits par mois.

Ces 1.620.643 dossiers ne concernent pas uniquement les demandes émanant de personnes qui sollicitent des allocations pour la première fois ou après une interruption. Il s'agit aussi notamment de déclarations de modifications ayant une incidence sur le montant de l'allocation, telles que les modifications dans la composition de ménage.

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

Tableau 5.1.2.1
Composition en pourcentage par type de dossier introduit en 2022

Type	2022
Transferts (changement d'organisme de paiement et/ou de bureau du chômage)	12,25%
Dispenses avec incidences sur les périodes de chômage	1,17%
Chômage avec complément d'entreprise	0,75%
Déclarations modificatives (composition de ménage, adresse, mode de paiement...)	9,66%
Passé professionnel (incidence sur le montant de l'allocation de certains chômeurs)	4,30%
Catégories particulières (travailleurs des ports, pêcheurs de mer, travailleurs frontaliers, travailleurs du diamant, formation professionnelle, allocation d'activation...)	12,18%
Chômage complet (première demande après travail ou études, après une interruption du chômage... et travail à temps partiel)	37,71%
Chômage temporaire (raisons économiques, force majeure, intempéries, vacances jeunes ou seniors, accueillantes d'enfants)	21,98%
Total	100%

Délai de traitement

Le paiement rapide des chômeurs est un des objectifs de base de l'ONEM. Le but est d'éviter que des chômeurs se retrouvent sans revenu pendant une certaine période. La volonté de l'ONEM est donc de traiter les dossiers le plus rapidement possible après la réception de la demande complète.

La réglementation prévoit que l'ONEM traite les dossiers dans un délai d'un mois à partir de la réception d'un dossier complet.

En 2022, 98,65% des demandes ont été traitées dans un délai de 14 jours après la réception du dossier.

L'ONEM est particulièrement attentif aux dossiers dans lesquels il est possible que les demandeurs connaissent des difficultés financières au début de la période de chômage en raison de l'absence d'allocation. De cette manière, on réduit le risque qu'ils doivent faire appel au CPAS dans l'attente de l'octroi d'allocations (voir également le point 1.3.8 relatif à la collaboration avec les CPAS).

Revois de dossiers incomplets

Afin de payer le chômeur dans les meilleurs délais, il est souhaitable que le nombre de dossiers que l'ONEM doit renvoyer parce qu'ils sont incomplets, soit aussi faible 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 des dossiers renvoyés a augmenté par rapport à 2021, passant de 9,12% à 10,54%. En 2021, ce sont ainsi 171.170 dossiers qui ont été traités à deux reprises.

Le pourcentage de dossiers renvoyés pour les premières demandes d'allocations a également augmenté: 25,53% de ces dossiers ont dû être renvoyés parce qu'ils étaient incomplets, contre 24,72% en 2021. Ce pourcentage reste relativement élevé en raison de la complexité de la réglementation et du nombre de données qui doivent être introduites et vérifiées.

Exactitude des dossiers traités

L'application correcte de la réglementation par l'ONEM est vérifiée selon les principes du *Statistical Process Control* (SPC). Pour mesurer l'exactitude du traitement des dossiers, sélectionnés au hasard, dix éléments différents sont utilisés. Il ressort de ce contrôle SPC qu'en 2022, les 16 entités ont en moyenne traité correctement 96,01% des dossiers.

Décisions de non-octroi d'allocations

Le tableau 5.1.2.II indique, pour 2022, le nombre de dossiers dans lesquels l'ONEM a constaté l'absence de droit aux allocations en raison du fait que les conditions d'admissibilité n'étaient pas remplies. Il s'agit ici donc uniquement de décisions de non-admission sur la base du fait que des conditions objectives n'étaient pas remplies (p. ex.: un passé professionnel insuffisant) et non pas de « litiges » (voir le point 5.3.2).

Sur un total de 1.620.643 dossiers, des allocations n'ont pas été octroyées dans 80.615 cas (4,97%). Le plus grand groupe est celui des dossiers non indemnifiable (42.549 dossiers). Il s'agit ici, par exemple, du non-octroi d'allocations parce que le chômeur dispose encore d'un revenu non cumulable ou du non-octroi d'allocations en raison des conditions d'âge et de l'interdiction d'un cumul avec une pension. Il convient également de noter l'évolution des décisions de non-admission due à l'introduction tardive d'un dossier ou à l'introduction d'un dossier incomplet: ces décisions ont augmenté de presque 40% par rapport à 2021.

Tableau 5.1.2.II
Décisions 2022

Nombre total de cas	
1.	Non-admission (travail/études insuffisants) 13.863
2.	Non-admission due à l'introduction tardive d'un dossier ou à l'introduction d'un dossier incomplet 22.940
3.	Limitation du droit de travailleurs à temps partiel 1.290
4.	Non-indemnisation 42.549
Total	80.615

5.1.3 Cas particulier : octroi d'allocations de chômage provisoires

Le travailleur licencié sans que l'employeur ait respecté le délai de préavis normal peut, en attendant de percevoir son indemnité de rupture (ou l'intervention du Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises), demander le bénéfice d'allocations de chômage provisoires. Cela permet d'éviter qu'il ne soit sans revenus 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 2022, le nombre de dossiers avec récupération s'élevait à 6.983 (contre 11.739 en 2021, 9.750 en 2020 et 9.976 en 2019). Le montant à recouvrer s'élevait à 32,774 millions EUR (contre 47,830 millions EUR en 2021, 37,268 millions EUR en 2020 et 39,669 millions EUR en 2019).

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

Fin 2022, il y avait 9.818 dossiers de paiement pour lesquels il fallait vérifier s'il y avait lieu de récupérer partiellement ou intégralement les allocations (contre 10.751 fin 2021, 14.127 fin 2020 et 14.630 fin 2019).

5.2



Le processus Vérification

5.2.1 Contrôle du paiement des allocations

5.2.1.1 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 que le bureau du chômage ait donné l'autorisation.

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

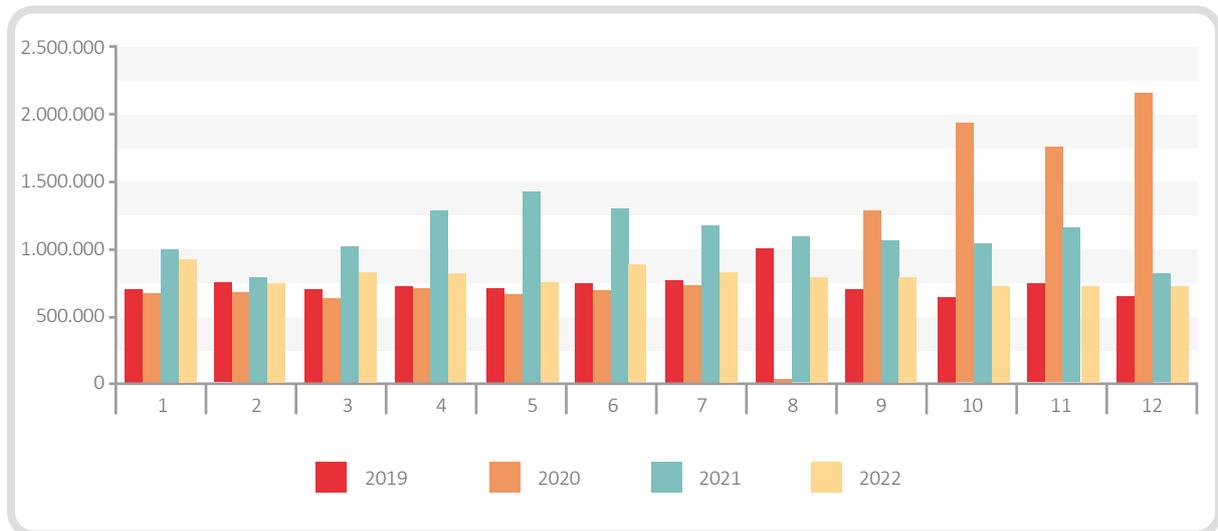
Le processus Vérification du bureau du chômage vérifie si l'organisme de paiement a correctement déterminé le montant, s'il a contrôlé les conditions d'octroi (inscription comme demandeur d'emploi, cumul avec une rémunération, jours de congé rémunérés ou jours fériés...) et si l'organisme de paiement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

En 2022, les organismes de paiement ont introduit 9.156.367 dossiers de paiement, ce qui représente une diminution de 30,07% par rapport à 2021 (13.093.976 dossiers de paiement).

Le processus Vérification ne contrôle pas seulement le paiement des allocations de chômage mais il contrôle également le paiement de diverses autres indemnités payées par les organismes de paiement. Les plus importantes d'entre elles sont les indemnités pour les travailleurs frontaliers.

5.2.1.2 Dossiers de paiement introduits

Graphique 5.2.1.1
Aperçu mensuel des dossiers de paiement introduits en
2019, 2020, 2021 et 2022



5.2.1.3 Décisions et délais dans le processus Vérification

L'introduction des dossiers de paiement au bureau du chômage et la vérification de ceux-ci par le processus 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 processus Vérification.

Ensuite, le processus Vérification vérifie le montant payé quant au fond sur la base de toutes les données électroniques et papier introduites (p. ex. : cartes de contrôle, formulaires employeurs...).

Le vérificateur peut accepter ou non le paiement (élimination). Si le paiement est accepté, il peut être totalement ou partiellement refusé (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 2022, les bureaux du chômage ont vérifié 8.654.818 dossiers de paiement, soit une diminution de 33,3% par rapport à 2021 (12.979.572). Ce qui signifie une moyenne mensuelle de 721.235 dossiers de paiement. Cette diminution s'explique par la diminution du nombre de dossiers introduits durant l'année 2022 et, plus particulièrement, des demandes de chômage temporaire.

En 2021, le pourcentage définitif d'éliminations et de rejets était respectivement de 0,10% (7,7 millions EUR) et de 0,24% (18,6 millions EUR), ce qui représente un peu moins de la moitié des montants enregistrés en 2020 essentiellement en raison du traitement d'un très grand nombre de dossiers dans le cadre d'une procédure simplifiée suite à la crise de Corona.

En 2022, le vérificateur a proposé un complément dans 242.131 cas.

En 2022, les organismes de paiement ont introduit 458.435 dossiers de paiement en réponse aux compléments proposés par le processus Vérification. Il s'agit de 4,43% de tous les dossiers de paiement introduits. Ces introductions par les organismes de paiement concernent des paiements relatifs aux mois de février 2021 à janvier 2022. Elles ne concernent dès lors pas les propositions de compléments dont question ci-avant.

Fin décembre 2022, 100% des décisions que l'ONEM devait 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 2022 inclus). En outre, 80% des dossiers de paiement du mois d'août et 29,3% des dossiers de paiement du mois de septembre avaient déjà été vérifiés.

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

5.2.2 Traitement des procédures saisie

5.2.2.1 Introduction

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

Dans le cadre de cette mission, certains types de créances et certains types de documents sont traités par les entités: cessions volontaires, administrations provisoires, subrogations des CPAS, etc.

Crise énergétique

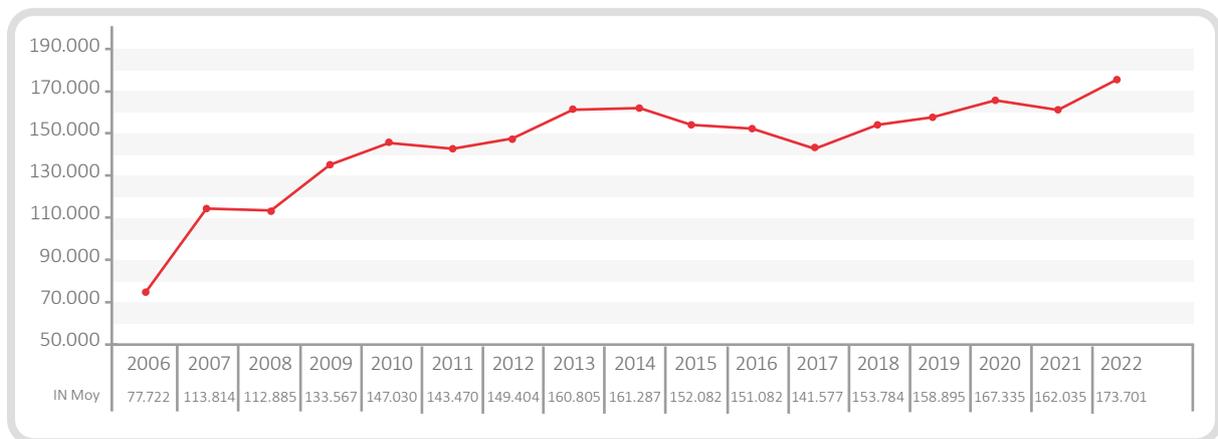
Suite à la crise énergétique consécutive au conflit en Ukraine, le législateur a instauré plusieurs mesures de soutien temporaire dont une mesure spécifique en matière de saisies (cf. 5.2.2.5 ci-après).

5.2.2.2 Évolution du volume des documents reçus au service Saisies

En 2022, le service Saisies centralisé a reçu 173.701 documents. C'est une augmentation de 10.666 unités par rapport aux 162.035 documents reçus en 2021. Comme en 2020, il s'agit d'un chiffre record, après une année de baisse en 2021. L'augmentation par rapport à 2021 est de 7,22 % et de 22,69 % par rapport à 2017.

Le graphique ci-dessous retrace l'évolution du nombre de courriers reçus ces dernières années au service Saisies centralisé.

Graphique 5.2.2.1
Évolution du nombre de courriers entrant
(total par an 2006-2022)



Courriers relatifs aux créances alimentaires

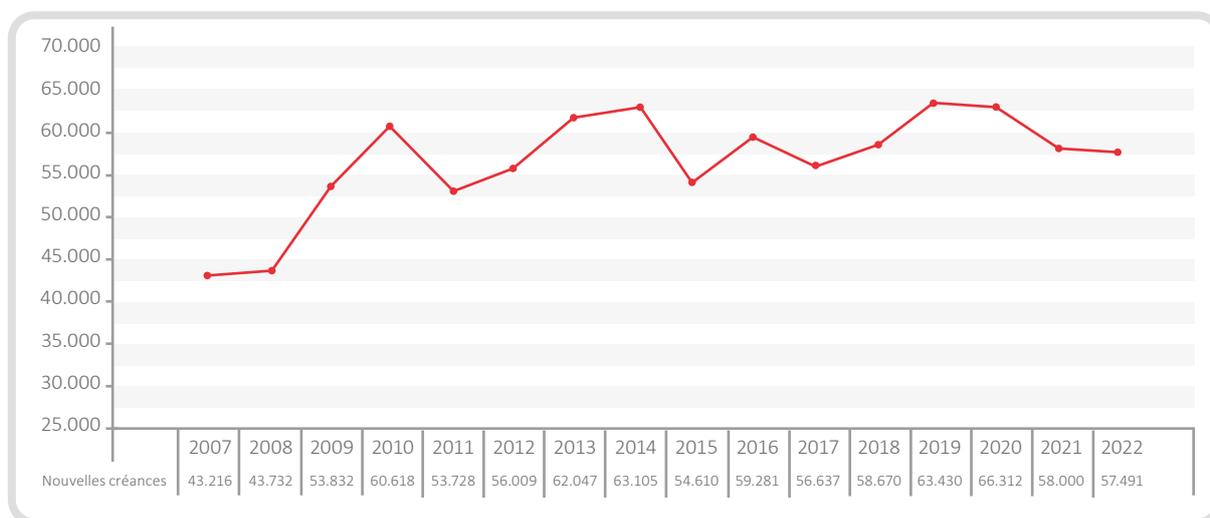
Les courriers reçus au service Saisies sont répartis entre différentes catégories et sous-catégories, selon la procédure concernée (saisie, cession, récupération, médiation) et la nature du courrier (significations ou notifications, suivis, fins de procédure, divers, etc.). Les conséquences du changement de stratégie de récupération du SPF Finances opéré depuis 2021 se sont fait sentir en 2022, comme en 2021, mais dans une moindre mesure. Les chiffres sont en diminution par rapport à 2021 : -5,89 % (10.808 pièces contre 11.484 en 2021), mais restent nettement plus élevés qu'en 2020 : + 49,36 % (10.808 pièces contre 7.236 en 2020). Pour rappel, en 2021, les Teams recouvrement ont repris la charge d'exécuter les saisies alimentaires au nom des bureaux du Secal. Ils choisissent de saisir les pensions alimentaires sous la forme d'arriérés. Les pensions alimentaires mensuelles ont donc progressivement été remplacées par plusieurs saisies de sommes fixes. Cela a considérablement multiplié le nombre de courriers et d'encodages.

5.2.2.3 Évolution du nombre des nouvelles créances au service Saisies

Alors que le nombre des courriers qui sont entrés dans le service des saisies en 2022 est en hausse par rapport à 2021, le nombre de nouvelles créances a par contre diminué de 509 unités en 2022, soit une diminution de 0,88%.

Le graphique ci-dessous représente l'évolution du nombre des nouvelles créances enregistrées annuellement ces seize dernières années:

Graphique 5.2.2.II
Évolution du nombre de nouvelles créances
(totaux annuels 2007-2022)



Chaque type de créance s'est comporté différemment.

Après une hausse considérable en 2021, le nombre des créances alimentaires réceptionnées par le service saisies a diminué cette année de 20,11% passant de 3.213 à 2.567 nouvelles créances. Ce chiffre reste cependant bien supérieur à ceux des 10 années précédentes.

Le nombre des nouvelles saisies-arrêts-exécutions non alimentaires est de nouveau en hausse en 2022: 1.158 nouvelles saisies contre 949 en 2021, environ 600 en 2019 et 230 en 2017. L'augmentation sur les six dernières années est de plus de 400%. Entre 2021 et 2022, la différence est de 22%. À côté de la signification classique, les huissiers de justice disposent depuis 2019 d'un cadre légal permettant la signification des saisies-arrêts via un webservice sécurisé : la plate-forme e-Signification.

Après quatre années d'augmentation constante, les saisies simplifiées signifiées par le SPF Finances, les villes, les communes, les régions ou les provinces, sont en diminution en 2022: -17,67% par rapport à 2021.

À l'exception de 2019, le nombre des nouvelles médiations de dettes a régulièrement diminué chaque année depuis 2014. Le volume de nouvelles médiations de dettes est passé de 11.000 procédures en 2014 à un peu plus de 4.500 en 2022. La diminution globale est de 58,65% en sept ans. Entre 2021 et 2022, elle est de 15,08%.

Tableau 5.2.2.III
Nouvelles procédures – Évolution 2021/2022
(totaux annuels)

	2021	2022	Différence	Différence (%)
Créances alimentaires (saisies, délégations de sommes, SECAL)	3.213	2.567	-646	-20,11%
Récupérations d'allocations sociales indûment perçues (hors ONEM)	5.901	6.336	+435	+7,37%
Saisies ordinaires	949	1.158	+209	+22,02%
Saisies du SPF Finances (hors SECAL) et des administrations communales, régionales et provinciales	21.275	17.515	-3.750	-17,67%
Cessions de rémunération	21.296	25.358	+4.062	+19,07%
Médiations de dettes	5.366	4.557	-809	-15,08%
Totaux et moyennes	58.000	57.491	-509	-0,88%

5.2.2.4 Vers plus d'automatisation

En 2015, l'ONEM s'est engagé dans le projet e-Deduction, initié par le SPF Finances et la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Le service e-Deduction a été mis en production en novembre 2017 pour les saisies signifiées à l'ONEM par le SPF Finances. E-Deduction permet aux créanciers d'encoder leurs créances par flux électronique, directement dans les applications de l'ONEM : signification ou notification, soldes et mainlevées.

En novembre 2022, le SPF Finances a intégré une partie des saisies signifiées pour la récupération de dettes non fiscales dans les saisies que les teams recouvrements peuvent signifier électroniquement. Les dettes relatives à des frais de justice ou les dettes alimentaires n'entrent pas encore en ligne de compte. Après plusieurs reports, le SPF Finances projette de les inclure dans le service e-Deduction dans le courant de 2023. L'ONEM continue à être partie prenante de ce projet.

En 2020, quatre organismes de crédit avaient mis en production les échanges de données entre leurs applications et l'ONEM via la banque Carrefour de la Sécurité sociale et le service e-Deduction : Alpha Credit, EOS Aremas, Belfius et Beobank. Fiducré s'est ajouté au projet en 2021 Seules les cessions de rémunération notifiées suivant la Loi du 12 avril 1965 sur la protection de la rémunération des salariés sont concernées.

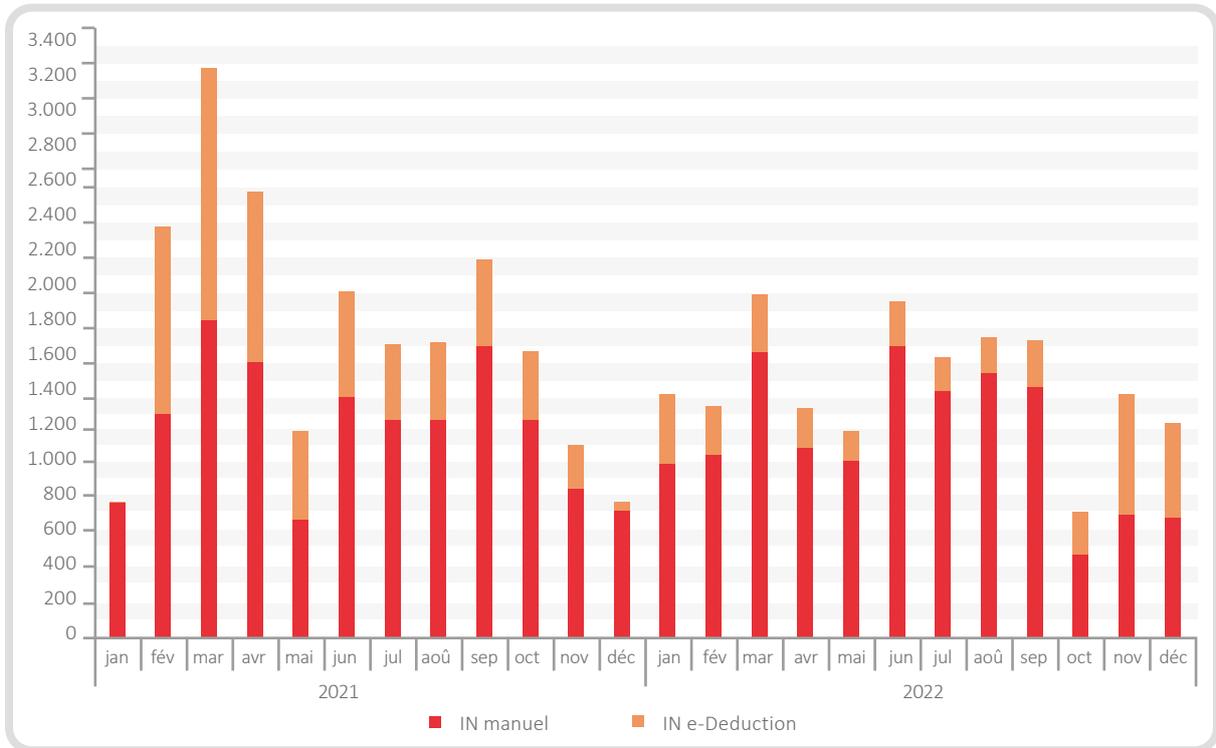
Contrairement au SPF Finances, les institutions de crédit ont ajouté au projet initial d'encodage des nouvelles créances un rattrapage des créances existantes. En 2022, Beobank s'est prêté à cet exercice. Cela a permis d'intégrer 12.000 cessions actives supplémentaires dans la gestion électronique via e-Deduction. Ces rattrapages ne sont cependant pas terminés. Au-delà des cessions directement identifiables, il existe de nombreuses cessions de rémunération qui ont changé de propriétaire sans que l'ONEM en ait été informé. La détection de ces cessions, la recherche des créanciers actuels et la mise à jour des données sont les étapes indispensables avant leur intégration éventuelle dans le service e-Deduction. Cela représente encore plusieurs milliers de cessions.

En 2022, le SPF Finances a encodé électroniquement 3.751 nouvelles saisies dans nos applications via le service e-Deduction, soit 15,25 par jour ouvrable en moyenne. C'est une nette diminution par rapport à 2021 : 3.013 saisies en moins, soit -44,54%. Les saisies encodées électroniquement représentent 21,41% des 17.515 saisies du SPF Finances (hors SECAL) et des administrations communales, régionales et provinciales encodées au service saisies cette année. En 2021, les saisies e-Deduction représentaient 31,79% des 21.275 saisies de cette catégorie.

Le graphique ci-après montre l'ensemble des significations manuelles et électroniques pour les saisies simplifiées ces deux dernières années mois par mois (SPF Finances, villes, communes, provinces et régions). Les créances alimentaires ne sont pas prises en compte.

Graphique 5.2.2.IV

Comparaison du nombre de nouvelles saisies du SPF Finances (hors SECAL) et des administrations communales, régionales et provinciales
Totaux mensuels 2021-2022

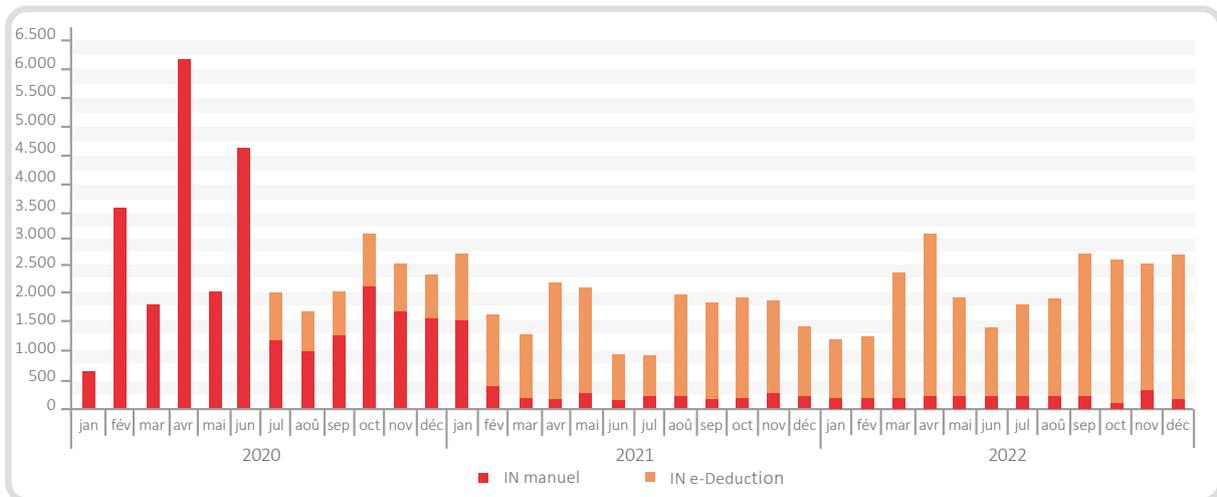


En ce qui concerne les cessions de rémunération, 23.291 nouvelles cessions de rémunération ont été encodées via e-Deduction en 2022. C'est une augmentation de 35,22%. Cela correspond à une moyenne de 94,68 procédures par jour ouvrable. Ce chiffre correspond aux nouvelles cessions complètes encodées dans nos applications. Au niveau des intentions, 34.307 lettres d'intention ont été communiquées électroniquement via le service e-Deduction en 2022. L'augmentation est ici de 67,01%. En 2022 il y a donc eu moins d'intentions d'activer une cession de rémunération mises en application. Depuis mai 2020 qui marque le début de l'encodage des cessions en e-Deduction : 73,14% des lettres d'intention ont été mises en application et sont susceptibles de donner lieu à des retenues. Ce pourcentage était de 79,83% à la fin de l'an passé. Le nombre total des cessions gérées par flux électronique actives dans nos applications à la fin de 2022 est de 133.614. Ce chiffre reprend les nouvelles cessions encodées par flux électronique ainsi que les cessions préexistantes transférées en gestion par flux électronique. En 2022, 12.046 cessions classiques gérées manuellement ont en effet pu être reprises en e-Deduction.

La part de l'électronique au niveau des cessions de rémunération a encore augmenté en 2022. Elle représente 95,83% des encodages de nouvelles cessions de rémunération. Pour rappel, ce pourcentage était de 84,81% en décembre 2021 et de 32,83% en décembre 2020.

Le graphique ci-après montre l'ensemble des significations manuelles et électroniques pour les cessions de rémunération notifiées ces trois dernières années mois par mois.

Graphique 5.2.3.V
 Comparaison du nombre de nouvelles cessions
 de rémunération
 Totaux mensuels 2020-2022



L'automatisation du traitement des créances e-Deduction du SPF Finances et des organismes de crédit ne peut pas être exclusive. Il est nécessaire de détecter certains types de dossiers ou de débiteurs et d'organiser un traitement ultérieur manuel. Par exemple, les créances des débiteurs admis en recouvrement collectif de dettes doivent être complétés par un traitement manuel. Il en va de même pour les débiteurs bénéficiant d'une allocation dans le cadre d'une interruption de carrière ou d'un crédit-temps, des débiteurs inconnus ou des débiteurs relevant du personnel de l'ONEM.

5.2.2.5 Crise énergétique – Mesures spécifiques relatives aux saisies

Afin de réduire l'impact socio-économique de la crise énergétique consécutive au conflit qui se déroule en Ukraine, le législateur a instauré une mesure de soutien temporaire relatives aux saisies. Cette mesure a été prolongée fin décembre

- Loi du 30 octobre 2022 (MB 3/11/2022)
 Art. 66 : relèvement de 20% des seuils d'insaisissabilité.
- AR du 21 décembre 2022 (MB 30/12/2022)
 Prolongation de la mesure de relèvement de 20% des seuils d'insaisissabilité jusqu'au 31 mars 2023

Grâce à la bonne collaboration des Organismes de paiement, cette mesure a pu être appliquée rapidement et efficacement.

5.2.2.6 Coûts de production et frais de fonctionnement

Pour l'exercice 2021, la gestion des saisies et des cessions au service Saisies centralisé a représenté un coût total de 1.834.458,74 EUR, en augmentation de 153.853,86 EUR. C'est une augmentation de 9,15 % par rapport à l'exercice précédent. À ce chiffre s'ajoutent les coûts de production liés à l'activité de scannage, soit 191.787,14 EUR.

En 2021, la postproduction relative aux créances signifiées via e-Deduction représente 3,36 % de ce montant, c'est-à-dire 61.467,83. Après la diminution de 2020, nous en revenons presque aux chiffres de 2019 : la part d'e-Deduction représentait 2,57 % des coûts en 2020 et 3,77 % pour l'exercice 2019.

Les frais de fonctionnement relatifs à l'ensemble du Service juridique s'élèvent à 3.451.518,85 EUR pour l'exercice 2021. C'est une augmentation de 7,57 % par rapport aux 3.208.536,76 EUR de l'exercice précédent. Ces frais représentent 1,36 % du total des frais de fonctionnement de l'ONEM, contre 1,39 % en 2020).

Les frais relatifs aux saisies augmentent donc mais leur part dans l'ensemble des frais de l'ONEM diminue.

5.3



Le processus Indemnisation

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.

L'ONEM examine les dossiers dans lesquels il ressort que l'assuré social n'a pas respecté certaines de ces obligations ou s'est rendu coupable de certaines fautes.

Avant toute décision administrative, l'ONEM 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 avoir recueilli les moyens de défense de l'assuré social, 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 et, le cas échéant, de récupérer les allocations indûment perçues ;
- soit de recueillir des informations complémentaires. Il peut à cette fin faire appel aux inspecteurs sociaux.

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

Les collaborateurs du processus Indemnisation 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.

5.3.1

Les principaux motifs de litiges

Plusieurs motifs peuvent entraîner une limitation ou une exclusion du droit aux allocations :

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.

Non-présentation à l'ONEM

Il s'agit de décisions d'exclusion du droit aux allocations prises à l'égard de l'assuré social qui ne s'est pas présenté aux services de l'ONEM alors qu'il y était dûment convoqué.

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.

Usage de documents inexacts

Il s'agit de l'assuré social qui fait usage d'un document inexact, p. ex. un C4 complété incorrectement par l'employeur, aux fins de se faire octroyer de mauvaise foi des allocations auxquelles il n'a pas droit.

5.3.2 Données chiffrées concernant les litiges

En 2022, l'ONEM a pris, au total, 122.185 décisions qui étaient négatives pour le chômeur.

La majeure partie de ces décisions concerne des refus du droit aux allocations à l'occasion d'une demande d'allocations. Ces 82.790 décisions ont déjà été expliquées au point 5.1.2.

Les 39.395 décisions restantes sont la conséquence de chômage par suite de circonstances dépendant de la volonté du chômeur, d'absence de réaction aux convocations de l'ONEM, de fraude ou d'usage impropre. Il s'agit d'avertissements ou d'exclusions en raison d'une faute ou d'une infraction du chômeur.

Le tableau 5.3.2.I reprend les chiffres relatifs au nombre de décisions prises en 2022.

Tableau 5.3.2.I
Décisions 2022

	Nombre d'avertissements	Nombre de décisions à durée déterminée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines y compris les semaines de sursis	Nombre de décisions à durée indéterminée	Nombre total de cas
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	1.808	16.578	147.513	8,21	10.812	8,61	144	18.530
Non-présentation à l'ONEM	0	0	0	0	0	0	400	400
Sanctions administratives	11.478	8.983	89.867	4,39	35	4,39	4	20.465
Total	13.286	25.561	237.380	6,18	10.847	6,39	548	39.395

5.3.3 Les récupérations

5.3.3.1 Les allocations et indemnités récupérées

Les bureaux du chômage :

- récupèrent diverses allocations et indemnités perçues indûment à la suite d'une infraction à la réglementation ;
- récupèrent les allocations de chômage accordées provisoirement par l'ONEM à des travailleurs privés momentanément d'un autre revenu auquel ils avaient droit (indemnités d'assurance maladie-invalidité, pension, indemnité de rupture du contrat de travail - voir le point 5.1.3) ;
- 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-prépendonné).

5.3.3.2 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).

5.3.3.3 Procédure de récupération

5.3.3.3.1 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 processus Vérification) et la demande de remboursement.

Dès lors, les bureaux du chômage :

- veillent à limiter le plus possible la durée des procédures ;

- 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. L'on évite ainsi des recours purement conservatoires devant le tribunal du travail.

En 2022, l'envoi conjoint a eu lieu, en moyenne, dans 94,1% des dossiers (en 2021 : 92,4%, en 2020 : 91,3% et en 2019 : 90,5%).

La même année, les bureaux du chômage ont pris 57.802 décisions de récupération (contre 60.824 en 2021, 36.261 en 2020 et 42.421 en 2019). Le nombre élevé de décisions de récupération en 2022 est notamment dû aux facteurs suivants :

- l'impact des mesures d'assouplissement et de simplification qui ont été prises à la suite de la crise du coronavirus et de la guerre en Ukraine (notamment la suppression de l'obligation de déclaration préalable du chômage temporaire par l'employeur, la déclaration simplifiée du chômage temporaire pour le travailleur et la suspension de l'usage de la carte de contrôle par les chômeurs temporaires). Par conséquent, un certain nombre de mécanismes de contrôle a priori ont été désactivés et remplacés par des contrôles a posteriori ;
- le nombre de personnes indemnisées par l'ONEM de 2020 à 2022 a été particulièrement élevé, surtout dans le cadre du chômage temporaire, et de ce fait, le nombre de personnes susceptibles de percevoir indûment des allocations était également très élevé.

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

5.3.3.3.2 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 ;
- 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).

5.3.3.3 Transmission à l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement

Si le bureau du chômage ne parvient pas à récupérer, c'est l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement 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. Elle lui permet notamment :

- de faire usage de la balance fiscale : de cette manière, au lieu de rembourser à un débiteur de l'ONEM une somme que le Service Public Fédéral Finances lui devrait au titre d'impôt, cette somme est utilisée par compensation en recouvrement de la dette de ce contribuable à l'égard de l'ONEM ;
- de procéder à une saisie-arrêt exécution sous forme simplifiée (par lettre recommandée ou par voie électronique) afin d'appréhender des sommes dues au débiteur, à titre de salaire par exemple ;
- de procéder par le biais d'un huissier de justice à des saisies conservatoires et des saisies-exécutions, portant principalement sur des meubles ou des immeubles appartenant au débiteur ;
- de prendre une hypothèque légale sur des immeubles appartenant au débiteur.

L'Administration générale de la Perception et du Recouvrement n'intervient qu'en Belgique. Si le débiteur réside dans un pays étranger, l'ONEM poursuit ses efforts dans ce pays par le biais d'une instance spécialisée.

5.3.3.4 Renonciation à la récupération

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

mandes d'exonération est le plus souvent le manque de ressources du débiteur.

Le tableau 5.3.3.I donne, pour les quatre dernières années, le nombre de dossiers de récupération soumis au Comité de gestion, le montant qu'ils représentaient et le montant pour lequel des décisions de renonciation totale ou partielle ont été prises (règlements collectifs de dettes non compris – voir infra).

Tableau 5.3.3.I
Dossiers soumis au Comité de gestion

Année	Nombre de dossiers soumis au Comité de gestion	Montant des créances (en millions EUR)(en millions EUR)	Montants exonérés
2019	1.332	7,491	4,606
2020	594	3,738	1,668
2021	796	5,482	2,849
2022	762	5,263	2,601

Dans 97,50% des dossiers de demandes d'exonération faites par des débiteurs (contre 99,08% en 2021, 97,97% en 2020 et 98,84% en 2019), 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 a diminué en 2022. En 2022, l'ONEM s'est prononcé sur 454 plans, contre 647 en 2021, 790 en 2020 et 877 en 2019. Depuis le 1er septembre 2020, l'ONEM ne se prononce plus

sur ce type de plan s'il est proposé dans un dossier transmis à l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement du SPF Finances et si le règlement collectif de dettes a débuté après le 31 août 2020. Dans ce cas, l'appréciation du plan revient au fonctionnaire compétent du SPF Finances.

Comme dit au point 5.3.3.2, 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 446 des 454 plans de règlement collectif, contenant une proposition de renonciation, sur lesquels il s'est prononcé en 2022.

Les sommes restant à rembourser auxquelles l'ONEM a accepté de renoncer sur proposition d'un médiateur de dettes, ne sont pas reprises dans le montant total des renonciations de 2,601 millions EUR du tableau 5.3.3.I ci-avant. En effet, en vertu de la loi, la renonciation est sous condition. Il faut d'abord que le débiteur exécute le plan de règlement collectif, lequel s'étale sur plusieurs années.

5.3.3.4 Situation des récupérations par les bureaux du chômage

Le tableau 5.3.3.II donne l'évolution au cours des quatre dernières années (montants en EUR).

Tableau 5.3.3.II
Evolution des récupérations par les bureaux

Année	Constats ¹	Récupéré	Transmis à l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement ²	Restant à récupérer ³
2019	96.757.264,72	70.587.562,38	34.263.230,66	260.784.724,56
2020	78.879.144,63	63.806.467,65	20.330.588,69	241.684.439,85
2021	136.386.414,43	82.255.837,92	29.847.371,01	248.946.954,58
2022	127.153.331,14	83.508.810,36	36.628.013,94	245.280.679,70

¹ Nouvelles créances et augmentations de créances déjà constatées.

² Ou pour recouvrement à l'étranger (voir aussi le point 5.3.3.5).

³ Pour le montant des créances restant à récupérer par l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement, voir aussi le point 5.3.3.5.

En raison du nombre élevé de décisions de récupération en 2022 (voir le point 5.3.3.3.1), les montants indus constatés en 2022 sont importants. Le montant restant à récupérer fin 2022 est quant à lui en légère diminution par rapport à l'année précédente.

Les allocations de chômage provisoires octroyées à des travailleurs licenciés sans que l'employeur ait respecté le délai de préavis normal et qui ont été récupérées via le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises (voir le point 5.1.3) ne sont pas comprises dans les données du tableau 5.3.3.II ci-dessus. Le montant de ces allocations s'élève à 7,986 millions EUR en 2022 (contre 20,153 millions EUR en 2021, 14,197 millions EUR en 2020 et 11,222 millions EUR en 2019).

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, le Service fédéral des Pensions, d'ex-employeurs [allocations provisoires] et des employeurs). 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 5.3.3.III
Créances

Année	Montant des créances sur allocataires (A)	Nouvelles créances ^{1,2} (B)	Pourcentage de (A) par rapport à (B)
2019	64.545.296,86	93.402.937,73	69,1%
2020	53.782.872,29	76.881.798,67	70,0%
2021	103.282.561,54	131.119.648,89	78,8%
2022	97.288.594,27	121.915.383,46	79,8%

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, le Service fédéral des Pensions, d'ex-employeurs (allocations provisoires) et des employeurs.

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. D'autre part, l'ONEM est contraint d'accomplir de nombreuses démarches administratives lorsque les débiteurs sont en règlement collectif de dettes, alors que cette procédure implique fréquemment une remise partielle ou totale des dettes. Fin 2022, le montant des créances à charge de débiteurs en règlement collectif de dettes représentait 11,94% du solde de créances à recouvrer. 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 plus en cas de fraude. Cette catégorie de débiteurs conteste également plus souvent le motif de la récupération, ce qui a comme conséquence que, fin 2022, 19,88% 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 enfin tenir compte du fait que certains débiteurs sont récalcitrants.

Le tableau 5.3.3.IV donne un aperçu des montants en EUR récupérés en 2019, 2020, 2021 et 2022, ventilés selon l'origine du paiement.

Tableau 5.3.3.IV
Montants récupérés

Remboursements	2019	2020	2021	2022
Par les débiteurs eux-mêmes (paiements volontaires)	35.391.018,71	32.456.296,63	51.907.016,78	53.823.426,98
Par voie de retenues sur allocations ou indemnités (art. 1410, §4, CJ)	11.029.429,00	11.671.231,92	10.477.724,03	10.335.092,36
Via les mutuelles ¹	18.846.895,56	15.529.214,82	17.665.563,41	17.288.280,30
Via le Service fédéral des Pensions ²	3.900.463,72	2.135.675,12	1.253.987,93	1.124.249,31
Par d'ex-employeurs ³	1.247.554,40	1.797.567,72	770.611,54	780.194,15
Par des employeurs ⁴	30.014,84	40.427,10	65.673,10	86.707,14
Par des entreprises agréées titres-services ⁵	142.186,15	176.054,34	115.261,13	70.860,12
Total (= total de la colonne "Récupéré" du tableau 5.3.3.II)	70.587.562,38	63.806.467,65	82.255.837,92	83.508.810,36

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

² Allocations qui doivent être récupérées lorsqu'une pension non cumulable est octroyée avec effet rétroactif. Le recouvrement ne se fait pas auprès de l'intéressé(e), mais en collaboration avec le Service fédéral des Pensions au moyen d'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-pré-pensionnés) 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. Ces dossiers sont résiduels, la compétence en la matière ayant été transférée aux Régions dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat.

Le tableau fait apparaître clairement que les recettes proviennent essentiellement des débiteurs eux-mêmes et que la récupération par le biais des mutuelles demeure importante.

5.3.3.5 Situation des récupérations par l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement et des récupérations sur débiteurs récalcitrants à l'étranger

Les tableaux 5.3.3.V et 5.3.3.VI donnent l'évolution au cours des quatre dernières années (montants en EUR).

Tableau 5.3.3.V
Administration générale de la Perception et du Recouvrement

Année	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
2019	32.496.311,17	12.036.823,34	171.660.827,07
2020	19.141.823,41	11.748.397,66	169.031.175,01
2021	28.982.202,65	16.439.406,24	171.636.308,65
2022	34.783.283,70	18.395.702,35	179.032.605,38

Tableau 5.3.3.VI
Récupérations sur débiteurs récalcitrants à l'étranger

Année	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
2019	1.766.919,49	135.969,00	10.688.624,31
2020	1.188.765,28	115.256,96	11.016.370,00
2021	865.168,36	124.099,91	11.017.849,44
2022	1.844.730,24	154.615,25	11.679.837,74

5.3.3.6 Considérations générales

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

Il y a lieu de souligner qu'il s'agit ici uniquement des récupérations de l'ONEM et donc pas des récupérations que les organismes de paiement doivent effectuer à l'issue de la vérification de leurs paiements par l'ONEM, lesquelles figurent dans leur comptabilité. Le tableau 5.3.3.VII donne l'évolution de 2019 à 2021 des montants payés par les organismes de paiement qui ont été définitivement éliminés ou rejetés par l'ONEM à l'issue de la vérification (voir le point 5.2.1.3), et dont la récupération incombe aux organismes de paiement. Compte tenu des délais de vérification des paiements, les données pour 2021 ne sont pas encore disponibles.

Tableau 5.3.3.VII
Paiements définitivement éliminés ou définitivement rejetés après vérification (montants en millions EUR)

Année	Définitivement éliminés (C12)	Définitivement rejetés (C13)
2019	2,8	10,9
2020	15,9	39,3
2021	7,7	18,6

Il convient également de rappeler que les montants dont l'ONEM poursuit la récupération ne concernent pas uniquement des allocations de chômage mais aussi notamment :

- des allocations d'interruption en cas d'interruption de carrière ou de crédit-temps ;
- des indemnités compensatoires forfaitaires dues par des employeurs qui n'ont pas satisfait à leur obligation de remplacer valablement un bénéficiaire d'allocations de chômage avec complément d'entreprise (ex-prépensionné) ;
- l'intervention fédérale et le montant du prix d'acquisition du titre dus par des entreprises titresservices agréées dans des dossiers résiduaire, la compétence en la matière ayant été transférée aux Régions dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat.

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

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

L'ONEM enregistre de nombreux droits constatés en matière de récupérations parce qu'il y a beaucoup de contrôles. L'ONEM effectue de plus en plus de missions de contrôle, de manière ponctuelle ou systématique mais toujours mieux ciblée. L'évolution constatée est donc imputable au fait que l'ONEM contrôle plus et mieux. Cela ne veut pas nécessairement dire qu'il y a plus de fraudes ou d'abus, mais qu'ils sont davantage détectés. En 2022, le montant élevé des droits constatés est notamment dû à l'im-

pact des mesures d'assouplissement et de simplification qui ont été prises, en matière de chômage temporaire, à la suite de la crise du coronavirus et de la guerre en Ukraine et au nombre élevé de personnes indemnisées dans le cadre du chômage temporaire (voir le point 5.3.3.3.1).

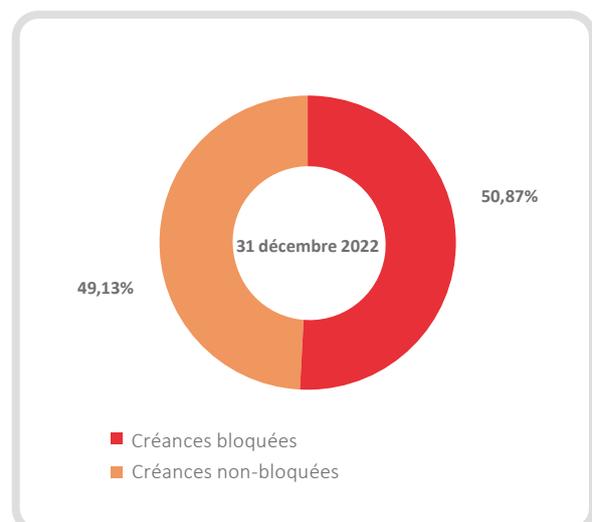
Le fait qu'une partie des droits constatés ne peut jamais être recouvrée ou seulement tardivement, nonobstant toutes les actions déployées afin d'optimiser les procédures de recouvrement, résulte du fait que le débiteur :

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

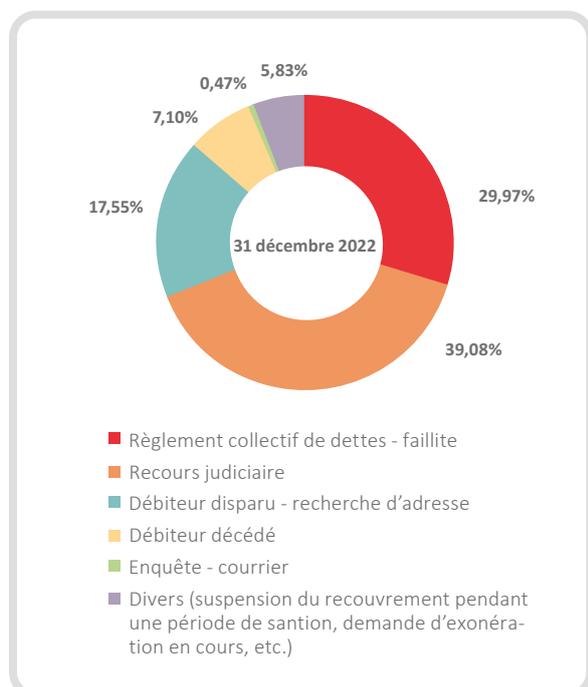
Il faut aussi tenir compte des récupérations bloquées à la suite de litiges devant les juridictions du travail, ainsi que pour d'autres motifs.

Fin 2022, le montant des créances bloquées au niveau des bureaux du chômage représentait 50,87% du montant restant à récupérer par ces bureaux.

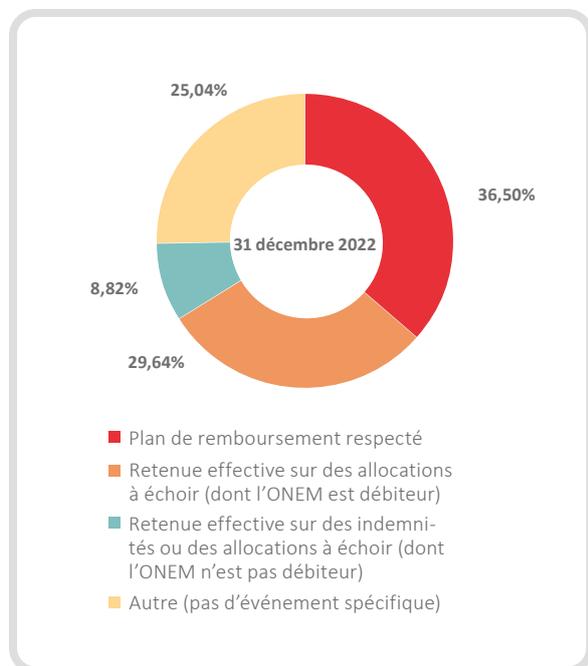
Graphique 5.3.3.1
Ventilation entre le montant des créances bloquées et le montant des créances non bloquées au niveau des bureaux du chômage



Graphique 5.3.3.II
Ventilation du montant des créances bloquées au niveau des bureaux du chômage, selon le motif de blocage



Graphique 5.3.3.III
Ventilation du montant des créances non bloquées au niveau des bureaux du chômage, selon l'existence ou pas d'un événement spécifique



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

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

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

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

En 2022, 49 croisements de banques de données ont eu lieu. Ils concernent :

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

Il s'agit, entre autres, d'un contrôle de données dans des banques de données externes comprenant des périodes d'occupation comme salarié, l'inscription comme indépendant, des périodes d'inaptitude au travail, des pensions, la nationalité, l'adresse, la composition familiale (Registre national), etc. La qualité des informations reprises dans

ces banques de données externes est parfois relative à tout le moins pour les contrôles d'une autre institution, ce qui impose des vérifications complémentaires. Enfin, de nombreuses irrégularités ne peuvent pas être détectées par une comparaison des banques de données.

Des croisements spécifiques de banques de données ont également été effectués en 2022 afin de détecter les abus en matière de chômage temporaire corona.

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

5.3.4 Le contentieux judiciaire

5.3.4.1 Recours contre les décisions de l'ONEM

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

En 2022, les bureaux du chômage ont pris 128.152 décisions susceptibles de recours.

En 2022, 3.506 recours ont été introduits devant le tribunal du travail. Cela représente une diminution de 11 %, soit 423 recours.

Le tableau 5.3.4.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 5.3.4.I
Nombre de décisions et de recours

Année	Décisions	Recours
2019	130.031	3.464 (2,7%)
2020	105.194	2.225 (2,1%)
2021	122.156	3.929 (3,2%)
2022	128.152	3.506 (2,7%)

Le nombre de décisions par rapport aux recours reste relativement faible (2,7 % en 2022). Bien qu'il y ait eu une nouvelle augmentation du nombre de décisions, il y a eu moins de recours. Seul un nombre réduit de chômeurs conteste donc devant le tribunal du travail la décision reçue du directeur du bureau du chômage.

5.3.4.2 Décisions judiciaires

Les décisions judiciaires résultent de la procédure entamée devant le tribunal du travail par l'assuré social ou l'employeur qui conteste une décision du directeur d'un bureau du chômage. En 2022, 3.980 jugements ont été prononcés devant le tribunal du travail.

5.3.4.2.1 Jugements

Les jugements sont divisés en trois catégories en fonction du type du jugement.

Tableau 5.3.4.II
Jugements

Type de jugements	Total	Résultat
Jugements définitifs statuant au fond avec :	2.870	
- Confirmation complète de la décision administrative		1.054
- Confirmation partielle de la décision administrative		980
- Annulation de la décision administrative		836
Jugements interlocutoires	361	
Autres jugements (recours irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	749	
Nombre total de jugements	3.980	

5.3.4.2.2 Arrêts

L'ONEM ou les chômeurs ont interjetés appel de 522 décisions devant les cours du travail. L'ONEM a interjeté appel de 165 jugements. Cela représente 9,1% des jugements définitifs intégralement ou partiellement défavorables à l'ONEM. Les chômeurs ont interjeté appel de 357 jugements. Cela représente 17,6% des jugements définitifs qui leur étaient intégralement ou partiellement défavorables.

Dans 96% des cas où la décision administrative a été intégralement ou partiellement annulée (= jugements défavorables à l'ONEM), l'Administration centrale 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 entités d'adapter rapidement le dossier de l'assuré social.

Proportionnellement, la majeure partie des appels ont été interjetés par les chômeurs.

Tableau 5.3.4.III
Nombre d'appels

Année	Nombre d'appels de l'ONEM	Nombre d'appels des chômeurs
2018	45 (3,5%)	339 (16,5%)
2019	104 (7,6%)	395 (20%)
2020	89 (7,6%)	276 (16%)
2021	83 (5,6%)	261 (14,8%)
2022	165 (9,1%)	357 (17,6%)

Les arrêts sont divisés en trois catégories, en fonction du type d'arrêt. Les arrêts définitifs statuant au fond permettent de déterminer si une décision administrative prise par l'ONEM est suivie intégralement ou partiellement.

Tableau 5.3.4.IV
Résultat arrêts définitifs

Type d'arrêts	Total Résultat
Arrêts définitifs statuant au fond avec :	349
- Confirmation complète de la décision administrative	142
- Confirmation partielle de la décision administrative	140
- Annulation de la décision administrative	67
Arrêts interlocutoires	65
Autres arrêts (appel irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	23
Nombre total d'arrêts	437

Les arrêts définitifs statuant au fond ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement, dans 282 cas. Cela représente 81% des arrêts définitifs statuant au fond.

Enfin, l'ONEM a introduit 2 pourvois en cassation contre des arrêts portant sur des litiges en matière de chômage. Les chômeurs ont introduit 3 pourvois.

En 2022, la Cour de cassation a rendu 7 arrêts dont 5 étaient favorables à l'ONEM.

5.3.4.3 Bilan du contentieux judiciaire

Tableau 5.3.4.V
Synthèse

Année	Décisions de l'ONEM	Pourcentage de décisions contestées	Nombre de jugements annulant la décision de l'ONEM	Pourcentage jugements favorables à l'ONEM	Nombre d'arrêts annulant la décision de l'ONEM	Pourcentage d'arrêts favorables à l'ONEM
2019	130.031	2,7%	680	74%	112	71%
2020	105.194	2,1%	528	77%	67	79%
2021	122.156	3,2%	756	70%	68	82%
2022	128.152	2,7%	836	71%	67	81%

5.3.4.4 Résumé des principaux arrêts de la Cour de cassation

Comme chaque année, la Cour de cassation a rendu différents arrêts concernant l'interprétation de la réglementation du chômage.

L'admission au bénéfice des allocations des chômeurs temporaires

Dans trois affaires, la Cour de cassation a été saisie de la question de la différence de traitement qui existait, en matière d'admissibilité au bénéfice des allocations, entre les chômeurs temporaires en fonction du motif de leur mise en chômage.

Entre le 1.10.2016 et le 1.7.2022, l'article 42bis de l'AR du 25.11.1991 a établi une différence en matière d'admission au bénéfice des allocations de chômage entre :

- les travailleurs mis en chômage temporaire pour raisons économiques : qui devaient répondre aux conditions ordinaires d'admission au bénéfice des allocations;
- les travailleurs mis en chômage temporaire pour d'autres motifs (intempéries, force majeure, incident technique, grève, etc.) : qui étaient dispensés des conditions de stage applicables aux chômeurs ordinaires.

Cette différence de traitement a, entretemps, été supprimée. Depuis le 1.7.2022, tous les chômeurs temporaires peuvent à nouveau être indemnisés sans devoir répondre aux conditions de stage applicables aux chômeurs ordinaires.

Dans 3 dossiers différents, la Cour du travail de Bruxelles avait considéré que la différence de traitement introduite par l'article 42bis, tel qu'il était en vigueur jusqu'au 1.7.2022, créait une discrimination injustifiée entre les différentes catégories de chômeurs temporaires. L'ONEM s'était pourvu en cassation contre ces arrêts.

Dans les trois pourvois en cassation, l'ONEM faisait valoir que la situation des deux catégories de chômeurs temporaires précitées n'était pas comparable. Dans deux des dossiers, l'ONEM ajoutait un second argument visant à faire valoir que, même si ces deux catégories pouvaient être comparées, la différence de traitement qui existait entre elles était raisonnablement justifiée.

Dans ses trois arrêts, la Cour de cassation retient que les différentes catégories de chômeurs sont bel et bien comparables. Le premier pourvoi en cassation de l'ONEM est donc rejeté.

Toutefois, dans les deux autres arrêts, la Cour de cassation considère que la différence de traitement qui existe entre les deux catégories de chômeurs repose sur un motif objectif et est raisonnablement justifiée. Elle considère que les dispositions qui imposent au travailleur mis en chômage temporaire pour raisons économiques de répondre aux conditions ordinaires d'admissibilité sont de nature à contribuer à la lutte contre l'usage abusif du chômage pour raisons économiques, que le législateur a entendu spécialement réprimer (Cass., 4.4.2022, RG S.20.0047.F ; RG S.20.0053.N & RG S.20.0054.N).

Les conséquences de la perception d'une pension de survie payée par une organisation internationale

Une chômeuse, dont le mari est décédé, perçoit une pension de survie versée par l'OTAN.

Elle estime que cette pension peut être cumulée sans limite avec le bénéfice des allocations de chômage. Selon elle, cette pension, qui est accordée en vertu d'un règlement du personnel civil de l'OTAN, ne peut être assimilée à une pension accordée dans le cadre d'un régime de sécurité sociale. Elle considère également que le règlement de l'OTAN ne peut être assimilé à une loi belge ou étrangère au sens de l'article 65 de l'AR du 25.11.1991.

La Cour de cassation rejette le pourvoi de la chômeuse. Elle considère que l'article 65, qui détermine dans quelles limites une pension peut être cumulée avec les allocations de chômage, inclut dans son champ d'application tout avantage tenant lieu de pension accordé par une institution publique, fût-elle internationale, en vertu d'une norme générale et impersonnelle. Le règlement du personnel civil de l'OTAN, qui s'applique sans distinction à tous les agents des catégories de personnel qu'il vise, entre dans cette catégorie (Cass., 27.6.2022, RG S.21.0066.F).

Les pouvoirs du juge en matière de sanction administrative

Par deux arrêts rendus à la même date, la Cour de cassation s'est une nouvelle fois prononcée sur la

question des pouvoirs du juge lorsqu'il se prononce sur une sanction administrative prise par l'ONEM.

Elle a considéré que, lorsque le juge constatait que cette sanction reposait sur une mauvaise base légale, il ne pouvait se substituer à l'ONEM pour prononcer une sanction sur la base de la disposition légale correcte (Cass. 27.6.2022, RG S.21.0012.F et S.21.0017.F).

Cet arrêt témoigne d'une nouvelle hésitation de la Cour sur la question, puisque, dans un arrêt du 5.3.2018, elle avait, au contraire, considéré que lorsque la sanction administrative doit être annulée pour défaut de motivation, il appartient aux juridictions de substituer au directeur du bureau du chômage et de prononcer une nouvelle sanction en fixant elles-mêmes la durée de la sanction qu'elles estiment opportune (Cass., 5.3.2018, ONEM c/A.S., RG S.16.0062.F).

Avec ces deux nouveaux arrêts, la Cour de cassation semble vouloir revenir, au moins en partie, sur sa jurisprudence antérieure.

L'application dans le temps des causes de suspension de la prescription introduites par l'article 30/1 de la loi du 29 juin 1981 établissant les principes généraux de la sécurité sociale des travailleurs salariés.

Par une décision du 27.1.2005, une chômeuse est exclue du bénéfice des allocations de chômage temporaire pour la période du 21.9.2004 au 20.12.2004.

Elle conteste cette décision devant le tribunal du travail, qui l'annule par jugement du 10.10.2005.

L'ONEM interjette appel du jugement. L'affaire est ensuite renvoyée au rôle de la Cour du travail et tombe dans l'oubli jusqu'au 23.10.2017, date à laquelle l'ONEM intervient pour relancer le dossier.

Le 13.6.2018, la Cour du travail rend son arrêt. Elle donne raison à l'ONEM et rétablit la décision administrative. Elle constate qu'elle n'est saisie d'aucune demande de l'ONEM visant à obtenir un titre exécutoire et qu'il ne lui appartient de statuer sur une éventuelle prescription de la récupération des allocations indues.

Le 26.9.2018, l'ONEM écrit à l'intéressée pour l'inviter à rembourser les montants indus. L'intéressée introduit un nouveau recours contre cette demande de remboursement.

En première instance, le tribunal confirme que l'intéressée est bien tenue au remboursement de l'indu. L'intéressée interjette toutefois appel.

En appel, la Cour du travail donne raison à l'intéressée et considère que la demande de remboursement de l'ONEM est prescrite. Pour la Cour du travail, l'ONEM avait 10 ans pour procéder à la récupération des allocations à partir de sa décision du 27.1.2005. Le recours de l'intéressée n'a pas suspendu ce délai. Quant à l'article 30/1 de la loi du 29.6.1981, qui prévoit que toute instance en justice relative au recouvrement d'allocations perçues indûment suspend la prescription, la Cour estime qu'il ne peut pas s'appliquer au cas d'espèce, car cette disposition n'est entrée en vigueur que le 1.1.2013 et n'existait donc pas au moment où l'intéressée a introduit son recours en justice.

Sur pourvoi de l'ONEM, la Cour de cassation casse cet arrêt. Elle rappelle qu'une loi qui introduit une nouvelle cause de suspension de la prescription s'applique à toutes les prescriptions en cours dès son entrée en vigueur. En l'espèce, au moment où la nouvelle cause de suspension prévue par l'article 30/1 de la loi du 29.6.1981 est entrée en vigueur, le 1.1.2013, le délai de 10 ans permettant la récupération des allocations n'était pas encore écoulé. La prescription était donc suspendue depuis cette date (Cass., 14.2.2022, RG S.21.0004.F)

5.4



Le processus Contrôle

5.4.1 Contrôle pour plus d'égalité sociale

Si nous voulons préserver notre système de sécurité sociale, nous devons pouvoir garantir que tous les bénéficiaires reçoivent exactement ce à quoi ils ont droit, ni plus ni moins, et que les employeurs qui respectent les règles ne soient pas lésés par la concurrence déloyale de ceux qui ne le font pas.

C'est pourquoi le contrôle est nécessaire.

Les contrôles commencent à partir du moment où la demande est introduite auprès de l'ONEM. Chaque demande d'allocations de chômage ou d'interruption de carrière fait l'objet d'un examen détaillé afin de veiller à ce que les demandeurs puissent recevoir l'indemnité à laquelle ils ont droit.

Les contrôles se poursuivent lorsque les allocations de chômage sont payées aux bénéficiaires par les organismes de paiement. Chaque paiement de chaque jour indemnisé de chaque chômeur est rigoureusement contrôlé.

Outre ces vérifications portant sur l'exactitude des éléments indiqués par le demandeur d'allocations, d'autres contrôles sont également effectués en permanence afin de veiller à ce que la législation appliquée par l'ONEM soit bien respectée.

Ces contrôles plus spécifiques sont menés par les collaborateurs du Service central de contrôle, qui

travaillent à l'administration centrale de l'ONEM, les 188 inspecteurs sociaux, ainsi que les collaborateurs administratifs du processus Contrôle, répartis dans les différents bureaux du chômage. Leur mission est de prévenir et de détecter les irrégularités, ainsi que de lutter contre les éventuelles fraudes. Cette mission fait également partie de la stratégie générale de l'ONEM, dont elle constitue le deuxième axe : "Réduction des infractions et de la fraude : l'affaire de tous".

Cela se concrétise sur le terrain par les actions suivantes :

- Renseigner les assurés sociaux ainsi que les employeurs sur la réglementation, leurs droits et leurs devoirs ;
- Analyser les risques de fraude et proposer des méthodes de contrôle appropriées, et ce, tant pour la réglementation existante que la nouvelle réglementation ;
- Signaler des irrégularités aux dirigeants de l'ONEM et aux autres responsables politiques dans le but d'adapter la réglementation ;
- Vérifier si les documents introduits et les déclarations sont correctes et, le cas échéant, demander les documents nécessaires au traitement correct du dossier ;

- 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, avec les services de police et de sûreté, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du pays, ainsi qu'avec les instances judiciaires.

Il est également important que le contrôle n'ait pas toujours un but répressif. Il importe surtout que chaque assuré social se voie octroyer le droit qui lui revient. En d'autres termes, un contrôle ne mène pas toujours à une restriction du droit mais, dans certaines situations, un contrôle du dossier permet aussi de verser ultérieurement un complément à un chômeur après, p. ex., que ce dernier a déjà perçu un paiement, et ce, afin qu'il perçoive finalement le montant correct.

5.4.2 Comment contrôler ?

Pour effectuer ses contrôles, le processus Contrôle de l'ONEM procède de trois manières différentes.

5.4.2.1 Sur la base de pièces

Nous vérifions si les pièces introduites sont correctes. Nous vérifions s'il n'y a pas de déclarations inexactes et s'il ne s'agit pas de "fausses" pièces ou si celles-ci n'ont pas été éventuellement falsifiées.

5.4.2.2 Data mining et data matching

Le data matching consiste à croiser des banques de données. Les données présentes dans les banques de données de l'ONEM sont croisées entre elles. Celles-ci sont, en outre, croisées avec les banques de données des autres institutions de sécurité sociale ou des banques de données d'autres institutions hors de la sécurité sociale (p. ex. : SPF Finances). Cela nous permet de détecter des indications de fraude aux allocations.

Il s'agit de contrôles portant sur une activité indépendante, des prestations en tant que travailleur, l'exercice d'une activité rémunérée, la perception d'une allocation de pension ou de maladie, la fraude à la nationalité, une déclaration d'adresse ou de composition de ménage erronée, la non-communication de revenus des membres du ménage, le non-paiement d'une pension alimentaire à l'ex-partenaire, etc.

Cela concerne aussi bien les contrôles du respect des conditions pour prétendre à des allocations de chômage, que les contrôles des allocations d'interruption perçues par les interrompants dans le cadre du système d'interruption de carrière ou de crédit-temps.

Alors que l'ONEM investissait auparavant principalement dans le croisement après l'octroi du droit, à savoir un croisement "a posteriori", nous effectuons dorénavant davantage d'échanges de données avant l'ouverture du droit, et ce, lors de chaque demande d'allocations. Le but étant de mettre un terme à la source au cumul interdit avec une rémunération ou avec d'autres allocations de sécurité sociale. Il en va de même pour les déclarations erronées. Lors d'un contrôle a priori, le contrôle aura lieu, en principe,

lors de l'introduction de la demande ou avant l'ouverture du droit. Lors d'un contrôle a posteriori, le croisement peut avoir lieu chaque mois, chaque année ou lors de toute modification.

Au total, l'ONEM dispose actuellement de plus de 40 contrôles visant à détecter la fraude au moyen du croisement de données. Cela signifie aussi que pour le dossier de chaque chômeur, des données internes ou externes peuvent être comparées à plusieurs reprises. Cela veut également dire que chaque année, l'on recherche des dizaines de millions de fois une correspondance, et ce, uniquement dans le but de détecter un usage abusif du droit aux allocations de chômage.

Au cours de ces dernières années, l'ONEM a accordé davantage d'attention à la coopération internationale et un pas a été fait en direction du data matching transfrontalier. Dans ce cadre, des accords de coopération sont conclus avec les pays voisins dans le but de vérifier par le biais d'un échange de données électroniques si un chômeur en Belgique a perçu des revenus issus du travail ou du chômage dans un pays voisin pour la même période.

L'ONEM cherche également des informations sur des personnes qui ont perçu des allocations de chômage, et ce, en dehors des banques de données officielles, comme sur internet ou sur les médias sociaux.

Le data mining consiste à chercher des liens, des modèles et des relations statistiques entre ces données croisées. De cette manière, il est possible d'établir des profils d'employeurs, de travailleurs et d'allocataires qui ont un profil de risque plus élevé en matière de fraude.

Il va de soi que tant pour le data matching que pour le data mining, nous respectons les principes du règlement général sur la protection des données (GDPR) ainsi que la législation nationale en matière de protection de la vie privée.

5.4.2.3 Enquêtes sur le terrain

La vérification de pièces, le data matching et le data mining permettent d'effectuer déjà une première sélection approfondie. Cela permet aux inspecteurs sociaux d'effectuer leurs enquêtes sur le terrain de manière plus efficace et plus ciblée.

Ces inspecteurs sociaux possèdent des compétences spécifiques, comme la possibilité d'accéder librement aux lieux de travail et de procéder à des auditions. En 2022, 47.194 dossiers ont été finalisés dans lesquels l'intervention d'un inspecteur social était nécessaire. L'intervention d'un inspecteur social peut être nécessaire pour plusieurs raisons :

- Les inspecteurs sociaux interviennent souvent pour débloquer ou réactiver un dossier administratif. Lorsque le processus Admissibilité ou Indemnisation ne peut pas finaliser un dossier car certaines pièces sont manquantes, un inspecteur social se rend par exemple chez l'employeur pour récupérer le document C4 manquant. Le dossier est ainsi débloqué. Les inspecteurs sociaux sont intervenus de cette manière dans 5.354 dossiers (3.761 en 2021).
- Lorsque les inspecteurs sociaux sur le terrain remarquent une situation qui leur semble suspecte, ils peuvent décider spontanément d'effectuer un contrôle. En 2022, les inspecteurs sociaux ont ainsi effectué 259 contrôles de ce type.
- Ils peuvent également intervenir à la demande d'autres services du bureau du chômage ou à la demande de l'auditeur du travail, ou bien sur la base de plaintes qui ont été introduites directement auprès de l'ONEM (649 en 2022) et au Point de contact pour une concurrence loyale (1.297 en 2022). Le but est alors de vérifier l'exactitude des déclarations et/ou des conditions donnant lieu au paiement d'allocations. En 2022, 3.555 enquêtes de ce type ont été menées.
- L'année dernière, les inspecteurs sociaux ont aussi mené 2.925 enquêtes sur le terrain sur la base de listings d'anomalies. Il s'agit ici de listings de cumul, de listings domicile et résidence en Belgique, et aussi d'anomalies interruption de carrière.
- En outre, 37 enquêtes relatives à des faux documents ont été effectuées. Il s'agit ici d'enquêtes résultant de l'introduction de documents suspects auprès des bureaux du chômage.
- De plus, ils contrôlent également si le système de chômage temporaire est utilisé correctement. Les inspecteurs sociaux sont intervenus dans 7.801 dossiers (8.861 en 2021).
- Enfin, 27.263 enquêtes ont été menées concernant le travail au noir et le travail frauduleux. Par

“travail au noir”, l'on entend du travail non déclaré qui est normalement effectué comme activité salariée. Lorsque quelqu'un travaille pour son propre compte sans s'affilier à une caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, l'on parle de travail frauduleux.

5.4.2.4 Coopération

Au fil des années, l'expérience a démontré que la collaboration avec différents services est la seule manière de lutter efficacement contre la fraude.

Autres services d'inspection

En 2022, l'ONEM a poursuivi, en collaboration avec les autres services d'inspection, l'amélioration d'applications informatiques telles que le procès-verbal électronique (e-PV) et la plateforme DOLSIS. Dans la plateforme DOLSIS, les services de contrôle peuvent consulter des données provenant de différentes banques de données.

De plus, les inspecteurs sociaux de l'ONEM effectuent souvent des enquêtes sur le terrain avec d'autres services d'inspection. Cette collaboration est le plus souvent coordonnée par le Service d'information et de recherche sociale (SIRS). Le SIRS faisait tout d'abord office de simple structure de coopération entre les différents services d'inspection. Aujourd'hui, il est devenu un organe stratégique qui élabore des stratégies concrètes.

Le SIRS a créé une cellule d'arrondissement dans chacun des 12 arrondissements judiciaires. Chaque cellule est présidée par l'auditeur du travail. Cette cellule est composée de représentants des services de contrôle de l'ONEM, de l'Office national de la sécurité sociale (ONSS), de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (INASTI), de l'Institut national d'assurance maladie-invalidité (INAMI) et du Contrôle des lois sociales (CLS). En outre, le Service public fédéral Finances, le parquet du procureur du Roi et la police fédérale y sont également représentés et des représentants d'autres institutions publiques de sécurité sociale peuvent être invités. Les services d'inspection régionaux compétents pour l'emploi peuvent quant à eux également faire partie des cellules d'arrondissement.

Les cellules d'arrondissement organisent des actions de contrôle coordonnées dans différents secteurs économiques sensibles à la fraude. En 2022, les inspecteurs sociaux de l'ONEM ont pris part à 1.312 actions de cellule (contre 1.066 en 2021).

Enfin, l'ONEM participe également à plusieurs réunions/projets en collaboration avec les autres services d'inspection.

Les réunions bimestrielles ont ainsi été poursuivies en 2022 entre l'ONEM et le Service du contrôle administratif de l'INAMI (SCA). Ces réunions visent à analyser et à suivre l'approche commune ainsi que les résultats de leur collaboration en matière de fraude aux allocations.

Une concertation spécifique est en outre organisée avec d'autres partenaires, et ce, pour collaborer de manière efficace. C'est le cas notamment avec l'ONVA, l'ONSS et le FFE.

Le projet gouvernemental "9 chantiers" est un important projet auquel l'ONEM participe. Celui-ci vise à harmoniser et à rendre plus efficace l'échange d'informations et la collaboration entre les services d'inspection sociale.

Instances judiciaires et police

En 2022, les inspecteurs sociaux ont dressé 3.036 procès-verbaux électroniques (e-PV) (3.027 en 2021) qu'ils ont envoyés aux auditorats du travail. Les auditeurs du travail décident alors s'ils poursuivent ou s'ils classent ces e-PV sans suite et les transmettent au service Amendes administratives.

Les auditeurs du travail, les procureurs et les juges d'instruction ont également transmis 3.043 apostilles à l'ONEM en 2022. Une apostille est une mission dans le cadre d'une enquête judiciaire. Ainsi, les auditeurs du travail peuvent, dans le cadre de leur enquête, par exemple, demander à l'inspecteur social de procéder à l'audition d'un employeur. Il arrive également qu'ils demandent des renseignements complémentaires à la suite d'un e-PV que l'inspecteur social leur a transmis.

Les services d'inspection de l'ONEM collaborent également avec les administrations communales, ainsi qu'avec la police locale. Par exemple pour demander à la police de contrôler la résidence princi-

pale effective et la composition de ménage d'un chômeur. Cette demande est faite lorsque l'on suspecte sérieusement le chômeur d'avoir délibérément renseigné une adresse ou une composition de ménage erronée à l'ONEM ou à la commune, et ce, afin d'obtenir une allocation, généralement plus élevée. Le rapport de police est transmis à l'ONEM par l'intermédiaire de l'auditeur du travail. En 2022, l'ONEM a fait appel, dans ce cadre, aux services de la police locale à 137 reprises (à 149 reprises en 2021).

Le SCC a reçu 4.522 demandes d'information des services de police, des auditorats du travail et d'autres services publics (4.009 en 2021). Il s'agit le plus souvent d'une demande visant à savoir si quelqu'un a un dossier chômage, perçoit une allocation ou de demandes relatives à la dernière adresse ou composition de ménage connue.

5.4.3 Que contrôler ?

Cette partie détaille le contrôle effectué dans certains domaines qui ont fait l'objet d'une attention supplémentaire dans la mission et la stratégie en 2022.

5.4.3.1 Chômage temporaire

De nombreuses entreprises ont eu recours au régime de chômage temporaire ces dernières années, et ce, à la suite du Corona et de la crise sanitaire, mais aussi des inondations dans l'est du pays, de la guerre en Ukraine et, plus récemment, de la crise énergétique. La procédure de demande de chômage temporaire pour force majeure a également été fortement simplifiée. Il est dès lors normal que l'ONEM ait investi dans le contrôle d'éventuels recours abusifs au système, et ce, surtout pour garantir l'octroi d'allocations de chômage temporaire aux travailleurs qui y ont droit.

En 2022, l'ONEM a mené 7.801 enquêtes relatives au chômage temporaire auprès d'employeurs qui avaient recours à ce régime (8.861 enquêtes en 2021). Ces enquêtes ont permis de constater des infractions à l'application de la réglementation du chômage temporaire pour 2.051 employeurs (2.831 en 2021).

Lors de ces enquêtes, 12.853 travailleurs ont été contrôlés (13.764 en 2021) et 4.389 d'entre eux étaient en infraction (5.115 en 2021).

Les contrôles de l'ONEM concernant le chômage temporaire ont été décrits ci-dessus au sens "strict" : il s'agit des enquêtes menées auprès d'employeurs qui ont recours au régime de chômage temporaire et où des infractions à cette réglementation ont été examinées. Cependant, tout comme les années précédentes, l'ONEM a également poursuivi en 2022 ses contrôles a posteriori relatifs à l'application du chômage temporaire corona. Ces contrôles ont été menés tant au niveau de l'employeur, où il existait un risque de recours abusif au régime de chômage temporaire corona, qu'au niveau du travailleur, où il y avait une possibilité de cumul indu des allocations de chômage temporaire corona avec d'autres indemnités. En outre, non seulement des infractions à la réglementation du

chômage temporaire ont été examinées lors de ces enquêtes, mais également d'autres infractions (p. ex. : le travail au noir). Par conséquent, les chiffres ci-dessous concernent un champ d'application plus large que les seules enquêtes de chômage temporaire au sens strict.

L'ONEM a ainsi effectué 35.602 enquêtes en 2022 (56.670 en 2021). Pour 13.654 de ces enquêtes (25.115 en 2021), des infractions ont été constatées.

5.4.3.2 Domicile et résidence en Belgique

Le montant des allocations de chômage dépend en partie de la situation familiale. L'ONEM continue pour cela de lutter contre la fraude domiciliaire, et ce, en collaboration avec les organismes de paiement. Dans ce cadre, le domicile réel et la situation familiale d'un chômeur sont examinés.

Les organismes de paiement contrôlent la nationalité, l'adresse et la composition de ménage et sont tenus de vérifier eux-mêmes si les données communiquées par l'assuré social correspondent aux données reprises dans le Registre national. Du reste, cette vérification s'impose lorsque le chômeur introduit une demande d'allocations de chômage ou à chaque fois qu'il introduit une modification de son dossier. Les organismes de paiement contrôlent également les messages de modification que communique le Registre national à la demande du secteur chômage et qui se rapportent à la nationalité, à l'adresse du chômeur ou à sa composition de ménage. Les organismes de paiement introduisent ensuite ces modifications auprès de l'ONEM de façon à garantir un paiement correct. En 2022, les organismes de paiement ont vérifié 476.610 déclarations de chômeurs en consultant le Registre national avant d'introduire leurs dossiers auprès de l'ONEM. En 2022, ils ont également vérifié 137.722 dossiers à la suite de messages reçus du Registre national indiquant une modification de la situation personnelle du chômeur (nationalité, adresse, composition de ménage).

L'ONEM effectue également des contrôles de la résidence effective et de la situation familiale des

chômeurs. Ces contrôles sont en grande partie effectués par des collaborateurs administratifs sur la base d'informations reprises dans des banques de données authentiques. L'inspecteur social intervient uniquement si les aptitudes spécifiques d'un inspecteur social sont requises ou s'il y a de sérieuses indications de fraude.

En 2022, 20.730 enquêtes relatives à la situation familiale ont été menées (22.007 en 2021). Lors de ces enquêtes, 6.061 infractions ont été constatées (7.741 en 2021), pour un montant total à récupérer de 20.915.311 EUR (27.418.485,89 EUR en 2021).

Lors de ces contrôles, des visites à domicile sont effectuées à titre exceptionnel et uniquement lorsque cela est nécessaire à l'enquête. Dans 443 cas, un inspecteur social est allé se présenter au domicile du chômeur (236 en 2021).

5.4.3.3 Travail au noir

Le contrat d'administration entre l'État belge et l'ONEM et le plan d'action de lutte contre la fraude sociale mettent tous les deux l'accent sur le caractère prioritaire de la lutte contre le travail au noir.

En 2022, 27.263 enquêtes ont été menées au total concernant le travail au noir et le travail frauduleux. Nous pouvons subdiviser ces enquêtes comme suit :

- Enquêtes spontanées travail au noir et travail frauduleux : 3.366 ;
- Enquêtes ciblées sur la situation de travail : 6.667 ;
- Enquêtes coordonnées à grande échelle résultant d'actions de contrôle : 17.230.

Lors des actions de contrôle, 9.996 employeurs ont été contrôlés (11.961 en 2021). Pour 6.122 employeurs (7.136 en 2021), aucune infraction n'a été constatée. Pour 3.874 employeurs (4.825 en 2021), une ou plusieurs infractions ont été constatées. En outre, 18.941 travailleurs ont été contrôlés (23.222 en 2021). Pour 1.547 travailleurs (1.948 en 2021), une ou plusieurs infractions ont été constatées, alors que 17.394 travailleurs contrôlés étaient en règle (21.274 en 2021).

Ces actions ont été effectuées dans de grands secteurs d'activité. Le tableau 5.4.3.I donne des informations plus détaillées sur ces actions.

Tableau 5.4.3.1

Nombres d'actions de contrôle de l'ONEM par secteur d'activité (y compris les actions de cellule mais abstraction faite des enquêtes de chômage temporaire en dehors des actions) – 2022

Secteur	Nombre d'enquêtes employeurs	Dossiers non conformes employeurs	Dossiers non conformes travailleurs
Construction	2.026	761	277
Horeca	1.803	931	412
Commerce de détail et marchés	548	193	65
Horticulture	233	70	33
Taxis	112	24	14
Nettoyage	166	61	21
Viande	24	6	3
Autres secteurs	5.084	1.828	722
Total	9.996	3.874	1.547

5.4.3.4 Fraude transfrontalière

Dans la région frontalière avec la France, l'ONEM a intensifié et formalisé la coopération avec les services d'inspection français. En 2022, la France a consulté plus de 2.071 fois des données belges et la Belgique a consulté plus de 196 fois des données françaises.

La coopération avec l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) au Luxembourg continue aussi d'aller dans la bonne direction. L'échange mutuel de données s'est encore vu renforcer en 2022 et plus de 71 demandes d'informations ou de collaboration ont été échangées entre les deux institutions.

En 2018, l'ONEM a conclu un accord de coopération avec les Pays-Bas. Cet accord a pour objectif de vérifier par le biais d'un échange de données électroniques si une personne ayant bénéficié d'allocations de chômage en Belgique a perçu des revenus issus du travail ou du chômage aux Pays-Bas pour la même période. En 2022, des fichiers ont été échangés entre les deux pays et une concertation a eu lieu à ce sujet.

En 2022, les entretiens avec la France (Pôle Emploi), qui avaient été amorcés précédemment, ont été relancés, et ce, également en vue de détecter, par le biais d'un échange électronique de données, les personnes qui perçoivent, pour la même période, des allocations de chômage et/ou des revenus issus du travail en Belgique et en France.

5.4.3.5 Cumul

Comme déjà mentionné ci-dessus, le data matching permet de détecter des indications de cumuls d'allocations de chômage avec des revenus provenant d'une activité salariée ou indépendante, ou avec des allocations de maladie ou une pension.

Ces "matches" ou correspondances sont rassemblés sur des listings et transmis aux bureaux du chômage. Si, après une enquête approfondie, il est clairement question de cumul, le dossier est transmis au processus Indemnisation, afin de pouvoir récupérer les allocations de chômage indûment perçues. Dans de nombreux cas, le processus Indemnisation peut imposer une exclusion du droit aux allocations de chômage. Si le cumul concerne un montant élevé ou une longue période, le dossier est transmis à un inspecteur social. Il en va de même s'il est question d'intention frauduleuse.

Les résultats les plus importants se trouvent dans les trois tableaux ci-dessous.

Tableau 5.4.3.II
Nombre d'enquêtes effectuées en matière de cumul

	Cumul salarisé	Cumul indépendant	Cumul maladie	Cumul pension	Total
2021	8.765	16.899	26.433	2.816	54.904
2022	7.123	13.376	11.618	3.296	35.413

Tableau 5.4.3.III
Nombre d'infractions constatées lors des enquêtes
en matière de cumul

	Infractions salarisé	Infractions indépendant	Infractions maladie	Infractions pension	Total
2021	1.886	8.446	10.939	466	21.737
2022	1.947	6.757	4.078	318	13.100

Tableau 5.4.3.IV
Montants à récupérer constatés (REC) lors des enquêtes
en matière de cumul

	REC salarifié	REC indépendant	REC maladie	REC pension	Total
2021	1.037.936,47 EUR	18.016.820,56 EUR	7.558.225,23 EUR	1.500.411,25 EUR	28.113.393,51 EUR
2022	1.217.618,11 EUR	12.233.449,08 EUR	4.450.573,30 EUR	967.345,27 EUR	18.868.984,76 EUR

Le nombre d'enquêtes effectuées a diminué par rapport à 2021. Il en va de même pour le nombre d'infractions, ainsi que pour le montant total à récupérer. Ces diminutions sont dues au fait qu'en 2021, le nombre de chômeurs temporaires était extrêmement élevé à la suite de la pandémie, ce qui a eu un certain impact sur le nombre de cas (potentiels) de cumul. Cet effet a logiquement diminué en 2022.

Les précédents tableaux se rapportent à la détection de cumuls illégitimes d'allocations de chômage avec d'autres revenus. Mais il y a aussi un grand nombre de détections de personnes qui ont perçu indûment des allocations d'interruption dans le régime de l'interruption de carrière ou du crédit-temps. En 2022, 28.666 enquêtes ont été achevées. Il est apparu que 22.219 dossiers n'étaient pas en règle. Il s'agit, pour la plupart, de personnes qui bénéficiaient d'allocations d'interruption alors qu'elles n'y avaient plus droit car leur contrat de travail avait pris fin ou qu'elles avaient commencé un nouvel emploi auprès d'un autre employeur. En 2022, l'ONEM a notifié des récupérations dans le cadre d'allocations d'interruption indûment perçues pour un montant total de 2.114.925,75 EUR (2.699.022,28 EUR en 2021).

5.4.3.6 Prestations fictives

En 2022, le SCC a reçu de l'ONSS 670 décisions de non-assujettissement. Cela signifie que l'ONSS a décidé qu'une période déterminée était injustement considérée comme une période de travail salarié. De ces décisions, le SCC a transmis 158 dossiers travailleurs aux bureaux du chômage. Cela concernait des dossiers de personnes ayant un dossier chômage. Les bureaux du chômage ont dû prendre une décision finale dans ces dossiers en cas de non-admissibilité ou de litige. Ces décisions se sont traduites par 1.230 semaines de sanctions et par la récupération d'un montant de 895.502,79 EUR.

5.4.4 Suivi et reporting

Pour pouvoir mener à bien le processus Contrôle, un bon reporting est nécessaire tant sur le plan quantitatif que sur le plan qualitatif.

5.4.4.1 En interne

KPI

Dans le processus Contrôle, nous avons travaillé en 2022 avec 18 Key Performance Indicators (KPI). Il s'agit ici de 18 indicateurs dont la plupart (16 KPI) expriment les prestations qu'ont accomplies les bureaux du chômage dans les cinq activités clés du processus Contrôle, à savoir les dossiers bloqués, le travail au noir, les listings de cumul, la fraude au domicile et le chômage temporaire.

En outre, il y a également deux KPI qui reflètent respectivement un score de contrôle de la qualité des enquêtes et du nombre d'heures prestées par les inspecteurs sociaux en dehors des heures de bureau.

Contrôle de la qualité

Comme susmentionné, l'un des KPI se rapporte au contrôle de la qualité. Nous avons effectué un contrôle de la qualité aussi bien mensuel qu'annuel.

5.4.4.2 En externe

En 2022, les résultats de nos contrôles n'ont pas uniquement fait l'objet d'un suivi en interne, au sein de l'ONEM. Le gouvernement a lui aussi accordé l'attention nécessaire aux chiffres relatifs au contrôle. En effet, dès 2018, il souhaitait mesurer et assurer un suivi professionnel des efforts en matière de lutte contre la fraude. Cela a donné lieu à un monitoring portant sur les trois piliers pour lesquels l'ONEM devait effectuer un reporting trimestriellement.

Pilier 1 : KPI stratégiques

Un premier pilier consiste à mesurer les indicateurs stratégiques. Par le biais de ces indicateurs, le gouvernement souhaite avoir un aperçu des facteurs cruciaux au sein du processus Contrôle, et ce, pour

les différents services d'inspection. En 2022, l'ONEM a, entre autres, effectué un reporting sur le nombre d'inspecteurs sociaux, le nombre d'enquêtes, le nombre d'efforts en matière de formation, le nombre d'e-PV par rapport au nombre d'enquêtes, etc.

Pilier 2 : plan d'action

Un deuxième pilier concerne l'exécution du plan d'action en matière de lutte contre la fraude sociale 2022. À cet égard, l'ONEM a fait le point sur les différents engagements qui sont repris, en ce qui le concerne, dans le plan d'action.

Pilier 3 : produits financiers

Enfin, les produits financiers de la lutte contre la fraude ont été répertoriés en détail par le biais d'un troisième pilier. Pour l'ONEM, il ne s'agit pas uniquement des montants indus qui ont été récupérés, mais également des dépenses évitées à la suite de contrôles avant que la fraude ne puisse se produire (= contrôles à la source). Les recettes totales de l'ONEM s'élevaient pour 2022 à 79.813.882,57 EUR. Il s'agit d'une diminution par rapport à l'année précédente et celle-ci est principalement due à la très forte augmentation du nombre de chômeurs temporaires pendant la pandémie du coronavirus, ce qui a fait énormément augmenter la population étudiée. Logiquement, cela a conduit à une hausse du nombre d'enquêtes (de cumul), ainsi que du nombre d'infractions constatées. Cet effet a clairement baissé en 2022.

5.5



Le processus Interruption de carrière et Crédit-temps

5.5.1 Introduction

L'ONEM est responsable 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.

5.5.2 Nombre de demandes

En 2022, 553.695 demandes ont été introduites. C'est une augmentation de 12%, par rapport à 2021, et de 15% par rapport à 2019 (situation avant la crise sanitaire). Le nombre de demandes traitées était de 552.007 (+11% par rapport à 2021, et +13% par rapport à 2019).

Le droit à l'interruption a été refusé pour 4,3% des demandes, parce qu'une ou plusieurs conditions d'octroi n'étaient pas remplies.

5.5.3 Délai de traitement

93,25% des demandes ont été traitées dans les 30 jours calendrier (+0,27% par rapport à 2021). La norme de 85% prévue dans le contrat d'administration a donc été respectée. Le délai moyen de traitement était de 14 jours calendrier (11 jours en 2021).

Le premier paiement a été effectué, pour 98% des demandes, durant le mois suivant le début de la période demandée (ou durant le mois suivant l'introduction, si la demande a été introduite après la date de début).

5.5.4 Garantie de qualité

L'application correcte de la réglementation relative à l'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 d'identifier des lacunes auxquelles on peut remédier par des instructions, l'amélioration des applications informatiques et des formations.

Dans le courant de l'année 2022, 15.090 dossiers ont été choisis au hasard pour un contrôle de qualité. 97% de ces dossiers ont été traités correctement (+0,56% par rapport à 2021). 58% des demandes traitées de manière erronée ont eu des répercussions financières sur le client. La majorité de ces erreurs (59%) étaient en faveur du client. Dans le cas contraire, le complément nécessaire a été payé.

Outre ces contrôles systématiques mensuels, la direction Contrôle interne et Gestion de processus effectue divers contrôles de qualité ad hoc, afin de garantir le traitement correct des demandes. Les applications informatiques contiennent également un maximum de contrôles automatisés.

5.5.5 Détection de la fraude et des infractions à la réglementation

Au moyen du croisement des banques de données, l'ONEM contrôle systématiquement si les interrompés respectent aussi la réglementation en vigueur pendant leur interruption de carrière. En 2022, 28.666 détections ont été déclarés recevables. Après une enquête plus approfondie, une suite a été donnée à 22.219 infractions (78%) par le biais d'une révision du droit à l'interruption ou aux allocations. Les allocations indûment perçues ont été récupérées.

80% des infractions constatées concernent une cessation du contrat de travail chez l'employeur où l'interruption de carrière a été prise. 18% des infractions concernent un cumul non déclaré avec une activité complémentaire (en tant qu'indépendant ou salarié) et 2% d'entre elles concernent la non-déclaration d'une cessation anticipée de l'interruption pour reprendre le travail chez son propre employeur.

Nous remarquons que le travailleur ou l'employeur signale également souvent, de manière spontanée, certaines constatations (avant ou après la détection automatique dans les banques de données). Pour conclure, nous constatons que seule une petite minorité des infractions constitue des cas de fraude intentionnelle. Il s'agit souvent d'une méconnaissance de la réglementation particulièrement complexe. Le travailleur n'était alors pas conscient de l'infraction.

5.5.6 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.

Certaines mesures prises en 2020 pour faire face à la crise sanitaire ont été prolongées en 2022 et ont contribué à accroître la complexité du traitement des dossiers. Entre le 1^{er} avril 2021 et le 30 juin 2022, les travailleurs dont la période d'interruption de carrière, de crédit-temps ou de congé thématique était en cours, ont pu suspendre celle-ci complètement ou temporairement afin de reprendre leur emploi dans leur régime de travail d'origine, peu importe le secteur de leur employeur. Ces travailleurs pouvaient également être occupés temporairement auprès d'un employeur du secteur des soins de santé ou de l'enseignement. Cette mesure a été prolongée à partir du 1^{er} juillet 2021 pour le secteur des soins de santé uniquement.



5.6

Le processus Support

Dans chaque entité, le processus Support est chargé de toutes les activités locales en lien avec :

- les aspects administratifs de la politique RH ;
- le bien-être des collaborateurs et la prévention au travail ;
- les matières communication, formation, gestion de la connaissance, développement de l'organisation et stratégie RH ;
- ICT ;
- la gestion logistique (bâtiments, entretien, commande de matériel, gestion de l'environnement, traitement du courrier...);
- la gestion financière (comptabilité entité, comptabilité Mess et Cantine, frais de déplacement et de séjour, budget de mobilité...);
- la gestion des plaintes (plaintes en première ligne et dossiers du Médiateur fédéral).

Dans chaque entité, le processus Support est coordonné par un gestionnaire de processus. Les gestionnaires de processus Support des 16 entités, ainsi que le coordinateur de processus au niveau national, forment le réseau Support.

En 2022, le réseau Support a été activement impliqué et régulièrement consulté afin de préparer la nouvelle organisation du travail au sein de l'ONEM et d'estimer ses répercussions sur le Support.

En raison de la crise du COVID-19, le kit de survie Support n'était plus tout à fait à jour mais, au printemps 2022, le service Gestion de la connaissance a lancé une opération de rattrapage. Un duo de collaborateurs Support a actualisé toutes les fiches, par matière. Le kit de survie Support contient des fiches condensées dans lesquelles les collaborateurs du Support des entités et des secrétariats de l'administration centrale peuvent retrouver les tâches à effectuer pour les différentes matières de support telles que les RH, le bien-être, la gestion financière, la gestion logistique... Dans le cadre du projet « Stratégie d'information et de communication numérique », l'on s'est aussi penché sur la création d'un syllabus Support complet ainsi que sur le canal optimal pour mettre ce syllabus à disposition et pour collaborer.

De plus, un trajet de formation sera développé pour les collaborateurs Support par le biais de la LeD team Support. À titre de préparation, les discovers dans les différentes directions Support ont déjà à nouveau débuté à l'automne chez Travaux et Matériel et HRM.

L'avis du réseau est régulièrement sollicité en ce qui concerne les matières de support. C'était le cas pour : le maintien ou non du rôle de correspondant POC, l'accueil de stagiaires à l'ONEM, les nouveaux objectifs environnementaux et la création d'un calendrier commun pour le Support sur le team site de manière à pouvoir rassembler en un seul endroit toutes les dates butoirs des différentes directions.



5.7

Le processus Front office et Communication externe

En ce qui concerne les contacts clients, de très nombreux changements ont été effectués en 2022 : dans les coulisses, l'organisation des contacts par téléphone, mail et chat a été repensée. Dorénavant, une visite dans un bureau de l'ONEM ne se déroulera plus comme avant la crise du coronavirus. Dans ce chapitre, nous aborderons désormais aussi notre communication externe.

5.7.1 Le Contact client fait peau neuve

Le processus Front office est en plein développement et a pour but d'informer les chômeurs, les interrompants et les employeurs de manière optimale, rapide et correcte. En outre, l'objectif est également d'offrir un encadrement de qualité et professionnel aux collaborateurs de l'ONEM qui assurent les contacts clients, de leur fournir un feedback continu et une formation spécifique à cette tâche.

Pour le moment, les contacts clients (mail, téléphone) sont assumés par des collaborateurs qui traitent également les dossiers. Bien qu'ils traitent les mails et appels téléphoniques plusieurs heures par semaine, leur tâche principale reste le traitement des dossiers.

En septembre, une première équipe de quatorze personnes a été engagée pour effectuer exclusive-

ment des tâches de front office. Cette équipe sera renforcée dans le courant de 2023. Des contact centers seront dès lors installés à Charleroi, à Termonde et à Coutrai. Leur aménagement a été préparé en interne en 2022.

En outre, les possibilités de contact seront davantage étendues et optimisées pour le client. Une fonction de chat en direct sera proposée et la deuxième ligne sera, à terme, remplacée par une fonction de rappel. Enfin, les e-mails seront intégrés dans un logiciel front office spécifique. Ce logiciel a été testé et mis au point en 2022.

5.7.2 Un nouvel accueil pour les visiteurs

L'ONEM possède un réseau de 30 bureaux, dans lesquels s'organise un premier accueil pour les clients. Depuis le 1er octobre 2022, le rôle des collaborateurs premier accueil est clairement décrit et est accompagné de directives claires qui permettent de faciliter le fonctionnement du contact clients.

La nouvelle norme de l'ONEM est de recevoir les visiteurs uniquement sur rendez-vous. Ceux qui le souhaitent peuvent prendre rendez-vous dans un bureau à proximité de leur domicile par le biais du contact center de l'ONEM. Le collaborateur du contact center tentera dans un premier temps de répondre à la question par téléphone, afin que le

client ne doit pas se déplacer. Si aucune solution n'est trouvée ou si le client préfère prendre un rendez-vous, celui-ci peut alors se rendre dans un bureau.

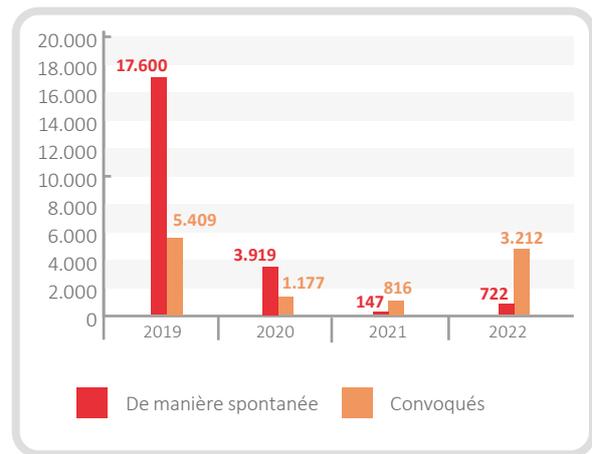
Les visiteurs qui se présentent sans rendez-vous seront aidés par les collaborateurs premier accueil. Ces collaborateurs ne peuvent pas répondre aux questions de fond, mais peuvent expliquer aux visiteurs la procédure à suivre pour obtenir une réponse à leur question, leur formulaire, de l'aide pour compléter un document...

Les espaces d'accueil d'un certain nombre de bureaux de l'ONEM ont également été réaménagés ces dernières années. Les espaces d'accueil de six bureaux ont été modernisés en 2022 : il s'agit de ceux de Verviers, de Huy, de La Louvière, de Liège, de Malines et de Hasselt.

En 2022, l'ONEM a accueilli en moyenne 3.934 visiteurs par mois dans ses bureaux. En moyenne, 3.212 visiteurs par mois ont été convoqués pour une audition. Le reste, soit 722 visiteurs en moyenne par mois, s'est présenté sans invitation (avec ou sans rendez-vous).

La crise du coronavirus a eu une incidence considérable sur l'accueil des visiteurs à l'ONEM : l'accueil de visiteurs "spontanés" a fortement diminué. L'on traite à présent davantage d'appels téléphoniques par rapport à la période préc Corona ; il s'agit là pour l'ONEM d'une manière plus efficace de travailler et le client obtient une réponse plus rapidement, et ce, sans se déplacer.

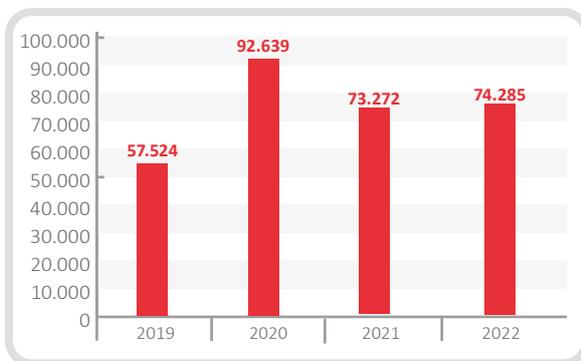
5.7.2.1
Évolution du nombre de visiteurs dans les bureaux de l'ONEM (2019-2022)



5.7.3 Le contact center en chiffres

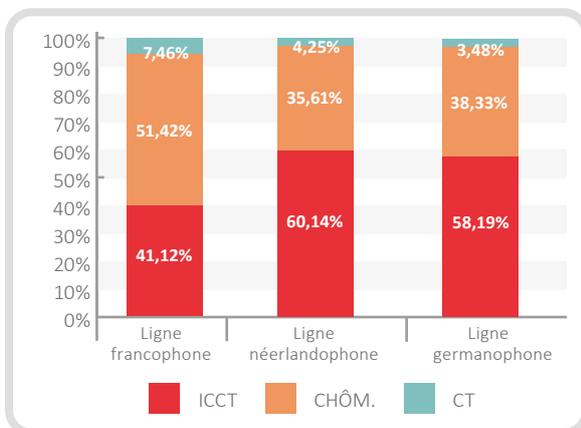
Le contact center de l'ONEM traitait en moyenne 74.285 appels par mois l'an dernier. Cela équivaut à une augmentation de 1,38% sur une base annuelle. On a observé des pics élevés à certains moments faisant suite à de nouvelles mesures (p. ex. : chômage temporaire énergie) ou à des modifications de régimes existants. Le nombre d'appels reste supérieur de 29,14% à celui connu avant la crise sanitaire, représentant un défi important pour l'ONEM. Cette augmentation concerne l'ensemble des lignes (chômage, interruption de carrière et chômage temporaire).

5.7.3.I Évolution du nombre d'appels en première ligne



Du côté néerlandophone, les questions relevaient principalement de l'interruption de carrière, du crédit-temps ou des congés thématique. Du côté francophone, la majorité des questions concernaient le chômage.

5.7.3.II Répartition par matière du nombre d'appels en première ligne (par langue)



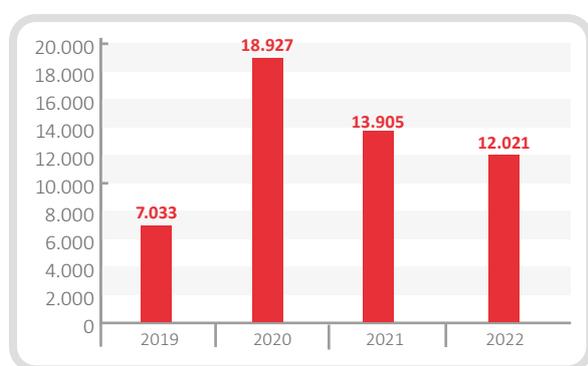
Malgré le nombre important d'appels entrants, il a été effectivement répondu à 87,17% d'entre eux.

5.7.4 Contacts par webmail

Le nombre de questions reçues par le biais du formulaire en ligne a diminué de 13,55% sur une base annuelle. En 2022, nous avons reçu en moyenne 12.021 questions par mois par ce biais, ce qui reste toujours plus élevé qu'avant la crise sanitaire (+70,92%). Il y a non seulement davantage de questions par rapport à avant, mais aussi davantage de clients qui utilisent aussi le formulaire à la place du mail classique pour poser leur question.

5.7.4.1

Évolution du nombre de mails envoyés par le biais du formulaire en ligne



5.7.5 Communication externe

Le contact center n'est pas l'unique point de contact avec nos clients. Nous interagissons avec eux également par le biais de notre site internet, nos newsletters et nos réseaux sociaux.

5.7.5.1 Le site web de l'ONEM : une mine d'informations

Avez-vous une question concernant le chômage (temporaire), l'interruption de carrière, le crédit-temps ou une autre matière gérée par l'ONEM ? Alors, le site web de l'ONEM est l'endroit idéal. Premier canal de communication, le site web rassemble toutes les informations réglementaires utiles concernant les activités de l'ONEM. Orienté clients, son objectif est de répondre de la manière la plus intuitive possible aux questions des internautes. La page d'accueil du site met également en avant les actualités de l'ONEM et quelques chiffres importants concernant : l'évolution des statistiques sur le chômage, sur les différentes formes d'interruption de carrière ou sur les fermetures d'entreprises.

Au total, notre site web a recensé plus de 4,5 millions de consultations en 2022. Les visiteurs de notre site web ont ainsi consulté pas moins de 18 millions de pages au cours de l'année.

L'ONEM a également décidé de faire évoluer son site internet afin de mettre le visiteur au centre de l'expérience de consultation. Entamés en 2020, les travaux préparatoires pour un nouveau design du site se sont poursuivis en 2021 et en 2022. Des tests ont été réalisés, en collaboration avec des experts, auprès de citoyens et d'employeurs afin de déterminer la manière dont ils consultent le site et y cherchent des informations. Bon nombre de textes ont été revus afin de les rendre plus lisibles et accessibles à un large public. La mise en production du nouveau site est prévue pour le début de l'année 2023.

Afin d'informer au mieux les partenaires externes et les professionnels du secteur, l'ONEM dispose aussi du portail ONEMTech. Ce site internet donne accès à la documentation technique et juridique. Toutes les informations qui se trouvent sur ce portail sont mises à jour en permanence et peuvent être consultées à tout moment. Pour accéder à ce site, il faut s'inscrire par le biais du formulaire disponible sur la page d'accueil du portail.

5.7.5.2

Un chatbot à votre service

Depuis 2020, les visiteurs du site web de l'ONEM peuvent poser leurs questions à un chatbot. L'année dernière, 215.073 clients ont posé environ 800.000 questions au total. Fin 2022, l'ONEM a intégré le contrat-cadre du SPF BOSA concernant les chatbots. Comme le stipule le contrat-cadre, l'ONEM collaborera avec l'entreprise Sopra Steria pour le développement d'un réseau avec les autres services publics en ce qui concerne les chatbots.

5.7.5.3

Les contacts avec la presse

Les journalistes peuvent demander des informations ou des interviews à l'ONEM par le biais du numéro de téléphone ou de l'adresse e-mail spécialement prévus à cet effet : 02 515 42 81 et dircom@rvaonem.fgov.be. Au total, pour l'année 2022, le service a traité 76 appels émanant de journalistes et l'ONEM a été cité dans 924 articles tous médias confondus : presse écrite, radio, télévision.

Chaque mois, l'ONEM communique aussi aux médias les chiffres sur l'évolution du chômage et des différents régimes d'interruption de carrière.

5.7.4.5

Les réseaux sociaux

Depuis juillet 2014, l'ONEM est présent sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et LinkedIn) dans le but de renforcer son image d'administration moderne et d'attirer l'attention sur un certain nombre d'activités de l'ONEM et de ses collaborateurs.

La page Facebook de l'ONEM compte aujourd'hui 3.897 abonnés. À titre de comparaison, en janvier 2020, notre page Facebook comptait environ 1.000 abonnés.

En décembre 2022, la page Twitter de l'ONEM comptait 900 abonnés (politiciens, journalistes, employeurs...) et la page LinkedIn 15.054. L'augmentation du nombre d'abonnés sur LinkedIn a été la plus spectaculaire (seuls 50 abonnés en janvier 2020 et 10.569 fin 2021). Sur LinkedIn, sont publiés tant des communiqués de presse que des publications statistiques, de nouveaux formulaires, des chiffres du chômage ou des offres d'emploi. Les publications les plus lues, likées et partagées sont généralement celles qui concernent les décisions gouvernementales relatives au coronavirus et les offres d'emploi.

5.7.5.5

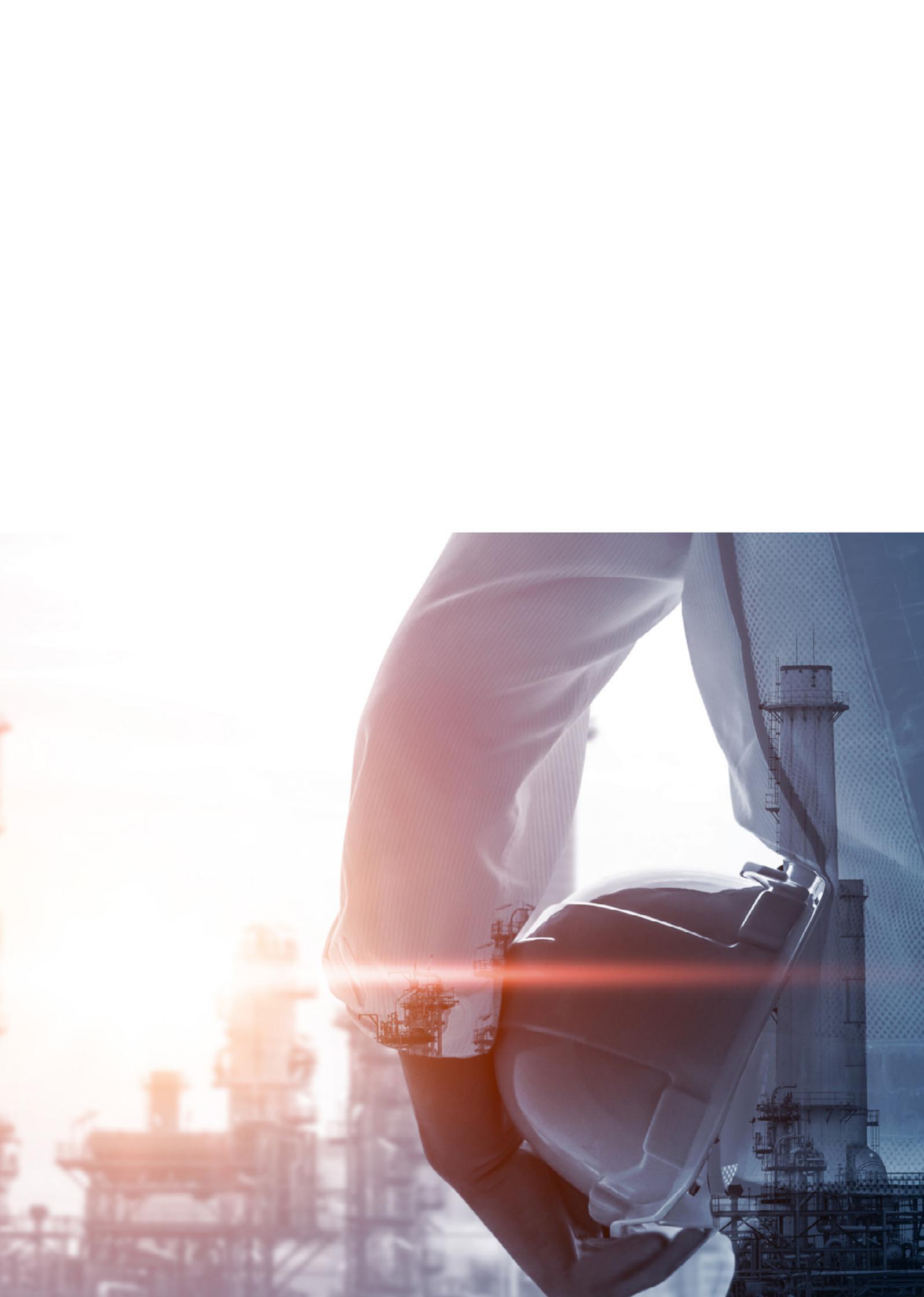
Newsletter pour les employeurs

Les employeurs peuvent s'abonner à la newsletter de l'ONEM sur une base totalement volontaire depuis début 2020. Cette newsletter contient des informations essentielles sur les modifications de la réglementation ou, par exemple, sur les nouvelles formes de chômage temporaire. En 2022, l'ONEM a envoyé cinq newsletters, essentiellement au sujet des modifications quant à la procédure simplifiée de chômage temporaire et de la nouvelle forme de chômage temporaire énergie.

Les employeurs qui souhaitent rester informés des dernières modifications concernant l'interruption de carrière, le crédit-temps ou le chômage (temporaire) peuvent s'inscrire à la newsletter de l'ONEM sur www.onem.be.



**Le Fonds de fermeture
des entreprises (FFE)**





6

Soutien en cas de fermeture

En 2022, 9.263 entreprises ont fait faillite, dont 2.925 occupaient du personnel. Par rapport à 2021, on enregistre 727 faillites d'entreprises occupant du personnel en plus (+33%). Les pertes d'emplois dues aux faillites ont à nouveau augmenté pour la première fois depuis la crise du coronavirus, mais n'ont pas encore atteint le taux de pertes d'emplois moyen de la période avant la crise sanitaire. L'on a enregistré 17.524 pertes d'emplois en 2022, ce qui représente une augmentation de 37% par rapport à 2021.

Le Fonds de fermeture des entreprises (FFE) offre, en tant qu'organisation partenaire de l'ONEM, un soutien aux travailleurs victimes d'une fermeture. Si l'employeur n'est pas en mesure de remplir ses obligations à l'égard des travailleurs à la suite de la fermeture, les travailleurs peuvent introduire une créance pour les indemnités dont l'employeur leur est encore redevable. Après que le curateur ou le liquidateur ait accepté ces créances, les travailleurs peuvent introduire une demande d'intervention auprès du Fonds. Le Fonds examine si les conditions de fermeture au niveau de l'entreprise sont réunies et vérifie les demandes qui sont introduites par les travailleurs.

En 2022, le Fonds a ouvert 9.544 nouveaux dossiers de fermeture d'entreprises (+40% par rapport à 2021) et a reçu 9.472 demandes d'indemnisation de la part de travailleurs (-26% par rapport à 2021). Les

dossiers de fermeture sont les dossiers pour lesquels le Fonds a ouvert une enquête étant donné qu'il s'agit des fermetures d'entreprises avec personnel. Ces dossiers de fermeture ont suivi la tendance à la hausse du nombre de faillites des entreprises en 2022. Le nombre de demandes introduites n'a pas suivi cette tendance. La diminution du nombre de demandes s'explique par l'effet de décalage avec lequel les demandes sont introduites. Les demandes introduites en 2022 concernaient donc principalement des fermetures de 2021, une période au cours de laquelle le nombre de faillites est resté limité en raison de diverses mesures publiques de soutien durant la crise du coronavirus.

Sur la base de la demande introduite, le Fonds vérifie les indemnités contractuelles auxquelles le travailleur a droit. Il existe quatre types d'indemnités payées par le Fonds :

- Les indemnités contractuelles sont les salaires et les indemnités dont l'employeur est redevable au moment de la rupture du contrat de travail.
- L'indemnité de transition est une indemnité payée par le Fonds aux travailleurs repris dans le cadre d'une reprise après faillite. Cette indemnité couvre la période d'inactivité entre le licenciement auprès de l'ancien employeur et l'entrée en service auprès du nouvel employeur.
- Le complément d'entreprise est une indemnité complémentaire au chômage versée par le Fonds

si l'employeur ou un autre fonds ne peut plus payer cette indemnité en cas de fermeture de l'entreprise.

- L'indemnité de fermeture est une indemnité forfaitaire calculée sur la base de l'ancienneté du travailleur dans l'entreprise et de son âge. Cette indemnité est payée automatiquement aux travailleurs qui y ont droit, et ce, sans qu'il soit nécessaire d'introduire un formulaire de demande au préalable.

Pour pouvoir payer les travailleurs en cas de fermeture, le Fonds est financé par le biais de cotisations patronales et par le biais de récupérations auprès des employeurs et des curateurs des indemnités payées par le Fonds. En 2022, le Fonds a reçu 309.631.288,36 EUR (-11% par rapport à 2021).

Le nombre de travailleurs qui ont reçu une indemnité du Fonds a diminué, passant de 14.872 à 9.902 travailleurs en 2022 (-33% par rapport à 2021). Le montant alloué en 2022 a diminué de moitié, passant de 229.481.034,76 EUR à 114.619.659,08 EUR (-50%). En outre, le Fonds a versé un montant de 91.832.752,89 EUR dans le cadre du chômage temporaire (+119% par rapport à 2021). Le chômage temporaire corona, qui a dominé l'année 2021, ne tombe pas à charge des employeurs et donc aussi à charge du Fonds. Vu que la partie de cette forme de chômage temporaire est restée limitée en 2022 en comparaison avec les autres formes de chômage temporaire qui tombent elles à charge des employeurs, les dépenses en matière de chômage temporaire du Fonds ont connu une forte augmentation par rapport à 2021.

En 2022, le personnel du Fonds comptait en moyenne 62,05 unités à temps plein (-7% par rapport à 2021).

6.1

Nouveautés dans la législation relative aux fermetures

En 2022, et comme chaque année, les arrêtés royaux reprenant les nouveaux taux des cotisations patronales ont été publiés (trois AR du 09.03.2022).

En outre, les articles 42, 44 et 50 de l'arrêté royal du 23 mars 2007 portant exécution de la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises ont également été modifiés afin de permettre la signature électronique de la version PDF du formulaire de demande par le biais de l'eID (AR du 29.01.2022).

En exécution de l'accord global conclu par le Comité de gestion du Fonds, certaines modifications légales et réglementaires ont également eu lieu en 2022 :

- La période de référence pour l'octroi de l'indemnité de fermeture a été harmonisée entre les ouvriers et les employés à 18 mois avant la date légale de fermeture pour les fermetures avec une date légale de fermeture à partir du 1er juillet 2022 (modification de l'article 18 de la loi du 26.06.2022 par la loi du 28.11.2022 portant harmonisation de la période de référence pour l'octroi de l'indemnité de fermeture et adaptant les montants des salaires annuels pour la cotisation spéciale de compensation).

Cette modification implique également la mise en concordance de l'article 50, §1er, 5°, de l'AR du 23 mars 2007 portant exécution de la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises (AR du 26.12.2022 modifiant les articles 24 et 50, 5°, de la loi du 26.06.2022 relative aux fermetures d'entreprises). Cet article détermine les informations que l'employeur doit transmettre au Fonds en cas de fermeture dans une période de référence, certes à la demande du Fonds.

- Les plafonds pour l'intervention du Fonds ont été modifiés pour les fermetures dont la date légale de fermeture est située à partir du 1er juillet 2022 (AR du 26.12.2022 modifiant les articles 24 et 50, 5°, de la loi du 26.06.2002 relative aux fermetures d'entreprises). Le plafond global a été porté de 25.000 EUR bruts à 30.500 EUR bruts et les plafonds spécifiques ont été supprimés.

6.2

Exécution des missions du Fonds

6.2.1 Dépenses dans les secteurs industriel et commercial

En 2022, le Fonds a versé aux personnes victimes de fermetures un montant de 108.847.747,28 EUR.

Tableau 6.2.1.I
Ventilation et évolution des dépenses afférentes aux fermetures depuis 2018 en EUR

Année	Indemnités de fermeture	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise	Total
2018	9.417.175,96	188.291.922,20	1.620.698,46	6.225.330,31	205.555.126,93
2019	9.198.466,14	151.949.833,38	1.218.787,25	4.265.060,06	166.632.146,83
2020	11.734.932,42	199.456.827,56	1.850.925,70	3.005.504,90	216.048.190,58
2021	14.243.183,37	204.940.151,46	2.124.200,31	2.045.712,51	223.353.247,65
2022	6.270.248,66	100.711.062,86	716.011,62	1.150.424,14	108.847.747,28
Évolution 2021/2022 (en %)	-56%	-51%	-66%	-44%	-51%

Tableau 6.2.1.II
Évolution du nombre de bénéficiaires d'une indemnité depuis 2018

Année	Indemnités de fermeture	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise	Total
2018	5.366	15.402	483	2.043	23.294
2019	5.416	13.436	440	1.681	20.973
2020	5.997	14.634	487	1.126	22.244
2021	6.779	12.858	498	766	20.901
2022	3.191	8.451	170	435	12.247
Évolution 2021/2022 (en %)	-53%	-34%	-66%	-43%	-41%

Les dépenses totales du Fonds en 2022 ont diminué de 51% par rapport à l'année 2021.

Le nombre de bénéficiaires d'une indemnité a diminué de 41% par rapport à l'année 2021.

Il est à noter qu'une personne victime d'une fermeture peut percevoir plus d'un type d'indemnité au cours d'une même année (exemple : une indemnité de fermeture et des indemnités contractuelles). En 2022, ce sont, au total, 9.577 personnes différentes occupées dans le secteur industriel et dans le secteur commercial qui ont perçu une indemnité du Fonds.

Les principales tendances au niveau des dépenses du Fonds, par type d'indemnités, sont les suivantes:

Indemnités contractuelles (100.711.062,86 EUR)

En 2022, 8.451 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce pour un montant total de 100.711.062,86 EUR. Cela représente, en moyenne, un montant de 11.917,06 EUR par ayant droit. Ces dépenses représentent 92% des dépenses totales du Fonds.

En 2022, les dépenses engagées pour les indemnités contractuelles ont enregistré une nette diminution (-51%). Cela compte tenu de la diminution du nombre de travailleurs payés (-34%) par rapport à 2021. Le prix de revient moyen par bénéficiaire a également diminué de 25%.

Compte tenu du délai de traitement d'un dossier d'entreprise et du délai d'introduction des demandes, en 2022, ce sont principalement les travailleurs dont l'entreprise a fermé en 2021 et en 2022 qui ont été indemnisés.

Complément d'entreprise (1.150.424,14 EUR)

En 2022, le Fonds a versé un complément d'entreprise à 435 bénéficiaires d'une indemnité. Cela correspond à un montant total de 1.150.424,14 EUR, soit 1% des dépenses totales. L'indemnité mensuelle moyenne s'élève à 293,03 EUR.

La tendance à la baisse dans les dépenses en complément d'entreprise depuis 2018 s'est poursuivie en 2022 avec une baisse de 44% par rapport à 2021.

Cette baisse des dépenses s'explique par une diminution du nombre de bénéficiaires d'une indemnité (-43%).

Étant donné que le paiement des chômeurs avec complément d'entreprise s'étale sur plusieurs années, en 2022, le Fonds a continué à payer les dossiers en cours et commencé, en outre, à effectuer un versement pour 25 nouveaux dossiers (contre 95 en 2021). Le Fonds a également clôturé 218 dossiers individuels, ce qui a entraîné une diminution du nombre total de bénéficiaires.

Indemnités de fermeture (6.270.248,66 EUR)

L'indemnité de fermeture est calculée sur la base des années d'ancienneté de service au sein de l'entreprise, ainsi que sur la base de l'âge de la personne.

En 2022, 3.191 bénéficiaires ont perçu une indemnité de fermeture, et ce, pour un montant total de 6.270.248,66 EUR. Cela représente, en moyenne, un montant de 1.964,98 EUR par ayant droit. Ces dépenses représentent 6% des dépenses totales du Fonds.

En 2022, les dépenses engagées pour les indemnités de fermeture ont baissé (-56%) par rapport à 2021.

La diminution des dépenses en 2022 est essentiellement due à la diminution du nombre d'ayants droit de 6.779 à 3.191 (-53%). Le prix de revient moyen a également diminué (-6%).

Indemnités de transition (716.011,62 EUR)

En 2022, une indemnité de transition a été versée à 170 bénéficiaires pour un montant total de 716.011,62 EUR, ce qui représente en moyenne 4.211,83 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent environ 1% des dépenses totales du Fonds. Par rapport à l'année 2021, les dépenses totales ont baissé de 66%. Cette diminution est principalement due à la diminution du nombre de bénéficiaires, de 498 à 170 (-66%).

6.2.2 Dépenses 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 qu'en juillet 2008, un paiement a été effectué pour la première fois à des personnes victimes de fermetures dans ce secteur.

En 2022, le Comité particulier a pris une décision positive dans 52 dossiers d'entreprises quant à l'applicabilité de la loi relative aux fermetures d'entreprises.

En 2022, le Fonds a versé 5.771.911,80 EUR à 330 bénéficiaires (dont 325 travailleurs différents).

Tableau 6.2.2.I

Ventilation et évolution des dépenses afférentes aux fermetures depuis 2018 en EUR

Année	Indemnités contractuelles	Complément d'entreprise	Total
2018	4.214.689,50	1.949,21	4.216.638,71
2019	5.812.593,26	0,00	5.812.593,26
2020	4.797.352,88	2.888,52	4.800.241,40
2021	6.123.172,49	4.614,62	6.127.787,11
2022	5.767.389,05	4.522,75	5.771.911,80
Évolution 2021/2022 (en %)	-6%	-2%	-6%

Tableau 6.2.2.II

Évolution du nombre de bénéficiaires d'une indemnité depuis 2018

Année	Indemnités contractuelles	Complément d'entreprise	Total
2018	298	2	300
2019	341	0	341
2020	328	1	329
2021	388	1	389
2022	329	1	330
Évolution 2021/2022 (en %)	-15%	+0%	-15%

Les principales tendances au niveau des dépenses du Fonds, par type d'indemnités, sont les suivantes:

Indemnités contractuelles (5.767.389,05 EUR)

En 2022, 329 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce, pour un montant total de 5.767.389,05 EUR. Il s'agit là d'une diminution par rapport à 2021 (-6%).

Celle-ci est principalement due à la diminution du nombre de bénéficiaires d'une indemnité (-15% par rapport à 2021). Cependant, les coûts moyens par ayant droit ont augmenté et passent de 15.781,37 EUR à 17.530,06 EUR (+11%).

Complément d'entreprise (4.522,75 EUR)

En 2022, le Fonds a versé une indemnité à 1 chômeur avec complément d'entreprise, et ce, pour un montant total de 4.552,75 EUR. L'indemnité mensuelle moyenne s'élève à 411,16 EUR.

6.2.3 Dépenses en chômage temporaire

Tableau 6.2.3.I

Évolution de la part que le Fonds prend en charge dans les dépenses de l'ONEM pour le chômage temporaire depuis 2018 en EUR

Année	Dépenses de la même année	Régularisations année précédente	Total chômage temporaire	Évolution en % du total chômage temporaire
2018	110.658.000,00	-1.443.292,44	109.214.707,56	+6%
2019	112.039.000,00	-3.569.294,20	108.469.705,80	-1%
2020	61.177.000,00	-414.048,41	60.762.951,59	-44%
2021	43.683.000,00	-1.839.176,88	41.843.823,12	-31%
2022	92.224.000,00	-391.247,11	91.832.752,89	+119%

Afin de responsabiliser les employeurs qui ont recours au régime de chômage temporaire, le Fonds prend en charge 33% des dépenses engagées par l'ONEM dans le cadre du chômage temporaire pour ouvriers, et ce par le biais d'un financement provenant des employeurs (art. 53 de la loi du 26.06.2002 relative aux fermetures d'entreprises). La loi du 12 avril 2011 portant la prolongation de mesures de crise (MB du 28.04.2011) dispose, en outre, que le Fonds prend en charge une partie du coût (27%) de l'indemnité prévue dans le cadre de la "suspension des employés pour manque de travail".

En 2022, la part du Fonds dans le chômage temporaire s'est élevée à 92.224.000,00 EUR. Il est à noter que le chômage temporaire corona est toutefois considéré comme du chômage temporaire pour force majeure et n'est donc pas à charge de l'employeur ni, par conséquent, à charge du Fonds.

Conformément à l'art. 5 de l'AR du 23 mars 2007, le Fonds verse des avances mensuelles à l'ONEM. Le décompte s'opère dans le courant du second semestre de l'année qui suit l'année écoulée, et ce sur la base des paiements effectués par les organismes de paiement et approuvés par l'ONEM. Le décompte 2021 a révélé que le Fonds avait payé 391.247,11 EUR d'avances en trop à l'ONEM. En 2022, ce montant a été transféré au Fonds.

6.2.4 Dépenses de gestion

Tableau 6.2.4.I
Dépenses budget de gestion en EUR

	2018	2019	2020	2021	2022
Dépenses de gestion	5.955.207,55	5.126.459,97	8.204.039,56	6.669.754,79	7.169.749,14

En 2022, les dépenses de gestion du Fonds ont atteint 7.169.749,14 EUR. Habituellement, une partie des frais de personnel et de fonctionnement pour une année est payée durant le premier trimestre de l'année suivante.

6.3

Gestion des ressources

6.3.1 Moyens financiers

6.3.1.1 Moyens financiers pour les secteurs industriel et commercial (recettes)

En 2022, les recettes du Fonds ont atteint 303.736.193,73 EUR, un montant dont la ventilation était la suivante :

Tableau 6.3.1.I
Évolution des moyens financiers du Fonds depuis 2018 en EUR

Année	Cotisations patronales – financement du chômage temporaire + régularisations	Cotisations patronales tâches classiques + régularisations	Cotisation spéciale de compensation régularisations	Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs	Intérêts	Financement alternatif	Total
2018	131.244.100,00	147.208.707,13	10.840.263,95	41.905.476,29	0,00	459.643,27	331.658.308,36
2019	123.789.022,58	150.175.859,93	7.213.900,00	34.295.813,71	0,00	3.595.000,00	319.069.713,94
2020	112.007.229,20	135.429.057,43	9.454.392,72	43.217.520,01	0,00	3.202.113,00	303.310.479,66
2021	151.231.000,00	133.291.000,00	17.218.300,00	38.642.623,12	0,00	3.339.020,30	343.722.061,14
2022	132.021.864,69	108.172.161,27	13.570.500,00	47.600.322,44	1.104.611,32	1.266.556,95	303.736.193,73
Évolution 2021/2022 (en %)	-13%	-19%	-21%	+23%	+100%	-62%	-12%

En 2022, les rentrées du Fonds ont enregistré une diminution de 12% par rapport à 2021, passant de 343.722.061,14 EUR à 303.736.193,73 EUR. Cette diminution est principalement due à une baisse des

rentrées provenant des cotisations patronales. En revanche, les récupérations auprès des employeurs et des travailleurs augmentent en 2022 (+23%). 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 dépenses sociales

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.

Tableau 6.3.1.II
Taux de cotisation destinés au financement du Fonds

Année	Entreprises occupant au moins 20 travailleurs	Entreprises occupant moins de 20 travailleurs	Ports et personnel navigant de la pêche en mer	Commerce de combustibles de Flandre orientale
2021	0,17	0,12	0,12	/
2022	0,12	0,07	0,07	/

Les ressources provenant des cotisations patronales pour les tâches classiques ont diminué (-19%), passant de 133.291.000,00 EUR en 2021 à 108.172.161,27 EUR en 2022.

Cotisations en vue du financement du chômage temporaire

En vertu de l'article 53 de la loi du 26 juin 2002, le Fonds dispose de ressources provenant des cotisations patronales pour prendre en charge une partie du chômage temporaire pour ouvriers (33%), force majeure non comprise. En outre, le Fonds prend également en charge 27% du coût de l'indemnité prévue dans le cadre de la "suspension des employés pour manque de travail" (loi du 12.04.2011 portant la prolongation des mesures de crise).

Les ressources issues des cotisations chômage temporaire ont diminué et sont passées de 151.231.000,00 EUR en 2021 à 132.021.864,69 EUR en 2022. Le taux de cotisation 2022 s'élève en effet à 0,09% par rapport à 0,14% en 2021.

Cotisation spéciale de compensation due sur les indemnités de rupture des travailleurs

La loi du 26 décembre 2013 concernant l'introduction du statut unique entre ouvriers et employés en ce qui concerne les délais de préavis et le jour de carence ainsi que les mesures d'accompagnement (MB 31.12.2013) impose aux employeurs une cotisation spéciale de compensation qui est due sur les indemnités de rupture plus élevées. Cette cotisation a été perçue pour la première fois en 2014. En 2022, le Fonds a perçu un montant de 13.570.500,00 EUR de l'ONSS par rapport à une recette de 17.218.300,00 EUR en 2021.

Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs

En ce qui concerne les remboursements dans les dossiers employeurs, le Fonds dépend totalement de la clôture des faillites par les curateurs. Ces derniers procèdent à la clôture et éventuellement au paiement des créanciers, dont le Fonds, après la réalisation des actifs.

En 2022, le Fonds a enregistré un remboursement dans 1.889 dossiers, soit pour un montant total de 46.793.099,08 EUR. Par rapport à 2021, il s'agit là d'une augmentation du montant récupéré (+23%). Le nombre de dossiers dans lesquels un montant a été récupéré a également augmenté, passant de 1.800 en 2021 à 1.889 en 2022.

Un montant de 807.223,36 EUR d'allocations indûment versées a été récupéré auprès de travailleurs. Soit une augmentation de 50% par rapport à 2021.

Financement alternatif

Jusqu'en 2016, le Fonds recevait un financement alternatif de la part de l'État belge à la suite de l'obligation de payer l'indemnité de fermeture aux travailleurs des entreprises qui occupaient en moyenne de 5 à 19 travailleurs. La loi du 18 avril 2017 portant réforme du financement de la sécurité sociale (MB du 28.04.2017) et plus particulièrement son article 31 modifie l'article 56 de la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises, modifié par la loi du 11 juillet 2006. À partir de l'année 2017, un crédit est inscrit dans le budget du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, destiné au financement du coût dû à l'élargissement du champ d'application aux entreprises avec moins de vingt travailleurs.

En 2022, le montant du financement alternatif reçu s'élevait à 1.266.556,95 EUR et en 2021, à 3.339.020,30 EUR (-62%).

Intérêts

Ces rentrées proviennent des intérêts des investissements en certificats de trésorerie des moyens de caisse qui ne sont pas immédiatement utilisés. Le Fonds n'a plus perçu d'intérêts depuis 2013, mais il a recommencé à en percevoir depuis le 14 septembre 2022, et ce, pour un montant de 1.104.611,32 EUR.

6.3.1.2 Moyens financiers pour le secteur non marchand et les professions libérales (recettes)

En 2022, les recettes du Fonds ont atteint 5.895.094,63 EUR, un montant dont la ventilation était la suivante :

Tableau 6.3.1.III
Évolution des moyens financiers du Fonds depuis 2018
en EUR : secteur non marchand et professions libérales

Année	Cotisations patronales	Cotisation spéciale de compensation	Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs	Intérêts	Total
2018	3.870.376,29	695.434,34	1.322.556,35	0,00	5.888.366,98
2019	4.033.554,69	611.864,12	619.830,79	0,00	5.265.249,60
2020	4.062.994,27	680.636,33	415.889,94	0,00	5.159.520,54
2021	4.220.500,00	828.900,00	707.956,38	0,00	5.757.356,38
2022	4.760.444,75	797.645,84	318.070,43	18.933,61	5.895.094,63
Évolution 2021/2022 (en %)	+13%	-4%	-55%	+100%	+2%

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 ou industrielle. Au cours de la période 2011-2015, le taux de cotisation prélevé sur la masse salariale du secteur non marchand et professions libérales a été maintenu à 0,01%. À partir de 2016 jusqu'à 2022 inclus, le taux de cotisation a été fixé à 0,02%.

Les rentrées provenant des cotisations patronales ont augmenté (+13%). Le Fonds a reçu en 2022 un montant total de 4.760.444,75 EUR en cotisations patronales, ainsi qu'un montant de 797.645,84 EUR concernant la cotisation spéciale de compensation qui est due sur les indemnités de rupture plus élevées.

En ce qui concerne les remboursements dans les dossiers employeurs, le Fonds dépend totalement de la clôture par les liquidateurs et les curateurs. En 2022, un montant de 291.478,35 EUR a été récupéré auprès des employeurs, ce qui représente une diminution de 703.216,48 EUR (-59%) par rapport à 2021. Ce montant comprend des remboursements dans 31 dossiers contre 33 dossiers en 2021. De plus, un montant de 26.592,08 EUR d'indemnités versées indûment a été récupéré auprès des travailleurs.

Finalement, on retrouve les rentrées qui proviennent des intérêts des investissements en certificats de trésorerie des moyens de caisse qui ne sont pas immédiatement utilisés. Le Fonds n'a plus perçu aucun intérêt depuis 2013, mais il a recommencé à en percevoir depuis le 14 septembre 2022 pour un montant de 18.933,61 EUR.

6.3.2 Moyens en matière de techniques de gestion : suivi des plans stratégique et opérationnel

Le Fonds a fixé trois objectifs stratégiques pour soutenir sa vision et sa mission :

1. Offrir un service et des informations efficaces, de préférence par voie numérique, en mettant l'accent sur un paiement plus correct et plus rapide ;
2. Continuer à évoluer vers une organisation du travail plus agile qui est prête à fonctionner correctement dans un environnement en mutation ;
3. Optimiser les processus et les services, et maximiser la numérisation pour relever les défis de demain.

Les priorités stratégiques ont été traduites en un plan opérationnel par étapes précisant la manière dont le Fonds entend payer les victimes d'une fermeture de manière plus correcte et plus rapide, la manière dont il s'adapte aux évolutions dans notre environnement, ainsi que la manière dont il optimise ses processus et ses services. Les plans stratégique et opérationnel font l'objet d'un suivi mensuel et sont soumis chaque trimestre à l'administrateur général, ainsi qu'à son adjoint.

Dans le cadre du premier objectif stratégique – offrir un service et des informations efficaces, de préférence par voie numérique, en mettant l'accent sur un paiement plus correct et plus rapide – le Fonds a implémenté la (double) signature électronique du travailleur (ou de son représentant) et du curateur sur le formulaire de demande électronique en avril 2022. Les signatures électroniques qui sont admises sont les signatures sécurisées qualifiées apposées à l'aide d'une carte d'identité électronique sur la version PDF du F1 et téléchargées dans l'application e-F1. Afin de promouvoir l'utilisation de l'application e-F1 et faciliter l'introduction d'une demande électronique, il a été prévu que le représentant du travailleur puisse signer lui-même la demande de manière électronique s'il possède un mandat de ce dernier. Avec cette (double) signature électronique, le Fonds espère pouvoir augmenter la convivialité pour les clients et réduire le temps de traitement d'une demande, ce qui contribue à un paiement plus rapide.

En 2022, le Fonds a également débuté l'analyse fonctionnelle afin d'élargir l'utilisation de l'application internet sécurisée e-F1, que seules les organisations des travailleurs peuvent actuellement utiliser, aux travailleurs pour qu'ils puissent, à l'avenir, compléter et envoyer une demande au Fonds de manière électronique. Le citoyen aura ainsi l'avantage de pouvoir introduire des demandes rapidement, facilement et correctement, et ce, en toute sécurité.

Afin de payer les travailleurs de manière plus correcte et plus rapide, le Fonds souhaite automatiser et uniformiser au niveau national et sectoriel les règles de calcul de la plupart des indemnités contractuelles, et ce, en concertation avec les partenaires sociaux. En 2022, le Fonds est parvenu à un consensus avec les partenaires sociaux concernant le calcul de la prime de fin d'année.

En outre, en 2022, le formulaire de demande F1 a été adapté et des informations à propos de l'indemnité de transition ont été ajoutées. Outre les informations concernant l'indemnité de transition, la notion de "montant dû" a été clarifiée afin d'éviter la confusion avec le montant brut dû de l'indemnité de rupture.

En 2022, pour améliorer la qualité de ses services, le Fonds a continué à investir dans la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès de ses clients et partenaires. En automne, une enquête de satisfaction a été organisée auprès des curateurs sur les différents aspects des services du Fonds, comme la convivialité vis-à-vis du client, la joignabilité, les applications internet et les formulaires. À la question "Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service du FFE en général ?", 96% des curateurs interrogés ont répondu qu'ils étaient satisfaits, voire très satisfaits. L'analyse des résultats de cette enquête sera poursuivie en 2023 et les résultats donneront lieu à des actions d'amélioration.

L'un des objectifs opérationnels du 2^e pilier stratégique du Fonds – continuer à évoluer vers une organisation du travail plus agile qui est prête à fonctionner correctement dans un environnement en mutation – est d'étendre l'utilisation de l'e-Box. Depuis juin 2022, outre les fiches fiscales, l'accusé de réception, le décompte et la lettre d'information, lorsque le Fonds n'intervient pas pour l'indemnité de fermeture, il envoie également une décision négative dans l'e-box du travailleur.

Les changements les plus profonds en 2022 qui cadraient avec l'évolution vers une organisation agile étaient sans aucun doute l'augmentation du plafond global pour l'intervention et la suppression des plafonds spécifiques. Ce plafond global a été fixé à 25.000 EUR en 2009 et n'a pas été modifié depuis lors. Pour les fermetures avec une date de fermeture légale à partir du 1er juillet 2022, le plafond global s'élève à 30.500 EUR et concernant les indemnités contractuelles, l'on ne tient plus compte des plafonds spécifiques pour les salaires et les indemnités, ainsi que pour le pécule de vacances. Cette modification permet une simplification de la méthodologie, une plus grande transparence du point de vue du travailleur en ce qui concerne l'intervention dans les indemnités contractuelles et rend une meilleure image du contexte socio-économique actuel.

Une autre réalisation importante est l'harmonisation de la période de référence pour l'indemnité de fermeture pour ouvriers et employés. Pour les fermetures avec une date de fermeture légale à partir du 1^{er} juillet 2022, la nouvelle période de référence pour l'indemnité de fermeture correspond à 18 mois avant la fermeture et à 12 mois après la fermeture. L'harmonisation de la période de référence permet un traitement identique des ouvriers et des employés concernant l'octroi de l'indemnité de fermeture.

Le troisième objectif stratégique consiste à optimiser et à numériser au maximum les processus et les services pour relever les défis de demain.

En 2022, le Fonds a permis de rendre les applications informatiques performantes et conviviales grâce à de nombreuses migrations.

En outre, la banque de données du Fonds a été élargie avec un nouveau type de fermeture, la "dissolution judiciaire avec clôture immédiate", afin d'identifier facilement dans la banque de données ces fermetures, qui ont augmenté depuis la crise du coronavirus.

En 2022, le Fonds a continué à décrire des processus, à élaborer des manuels de processus et à appliquer le lean management et la gestion des risques dans le cadre de sa gestion par processus.

En 2022, outre les trois objectifs stratégiques, le Fonds a développé des objectifs d'amélioration afin de mieux motiver la décision d'octroi de l'indemnité de fermeture, d'étendre les outils de mesure pour le service Récupérations et d'optimiser les outils de mesure dans le cadre du RCC, de rendre les lettres plus uniformes et plus lisibles, ...

6.3.3 Information et communication

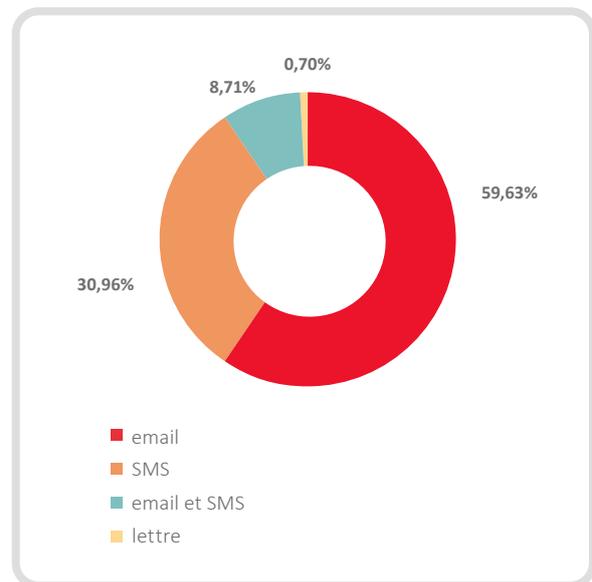
Afin que les gestionnaires de dossiers des services de production puissent traiter efficacement et en toute quiétude les dossiers de fermeture, le Fonds dispose d'un point de contact central pour les questions du monde extérieur. Le service clients se charge de répondre quotidiennement aux questions des travailleurs sur l'état de leur dossier, et ce, principalement par téléphone et par e-mail. De plus, l'application internet E-GOFSO fournit les informations les plus récentes sur un dossier de fermeture, 24 heures sur 24 et de manière sécurisée. Pour les organisations représentatives des travailleurs, l'application internet est un outil utilisé fréquemment pour recueillir des informations sur les dossiers de fermeture de leurs membres.

Contact clients FFE en chiffres



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 à 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 les travailleurs disposant d'internet et les travailleurs 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). Environ 47% des travailleurs ayant introduit un formulaire de demande en 2022 ont opté pour un suivi de dossier proactif. Plus de la moitié d'entre eux (59,63%) ont préféré suivre leur dossier en ligne et être informés par e-mails des modifications importantes apportées à leur dossier de fermeture.

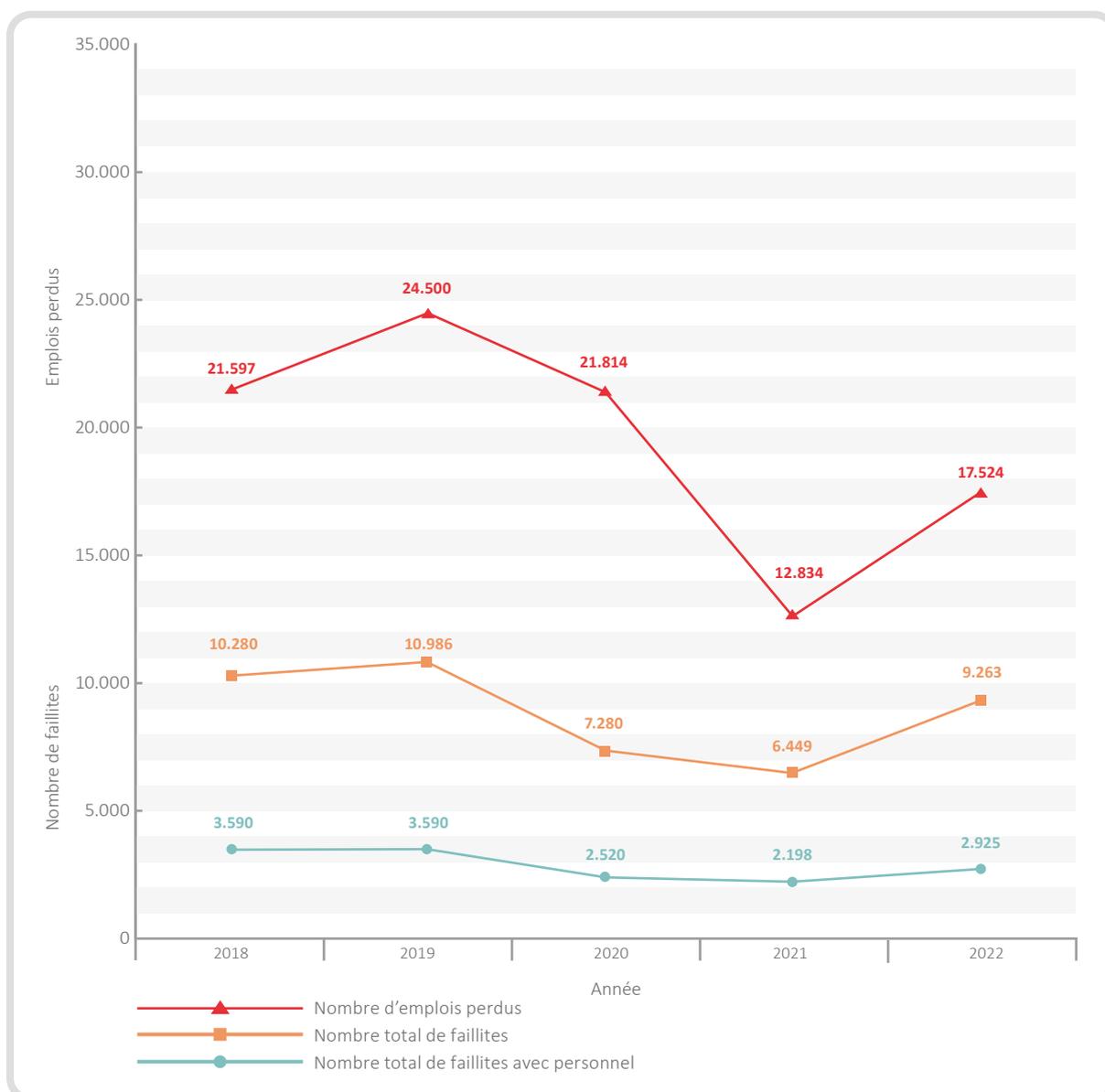
Graphique 6.3.3.1
De quelle manière les citoyens souhaitent-ils être informés à propos de leur dossier de fermeture ?



6.3.4 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'emploi entraînées par ces faillites. Ces statistiques servent également à l'élaboration des prévisions budgétaires. Le graphique et les tableaux ci-dessous donnent un aperçu de l'évolution du nombre de faillites, du nombre de pertes d'emploi et de leur ventilation par secteur et par Région.

Graphique 6.3.4.I
Évolution du nombre total de faillites, de faillites occupant du personnel et des pertes d'emplois pour la période 2018-2022

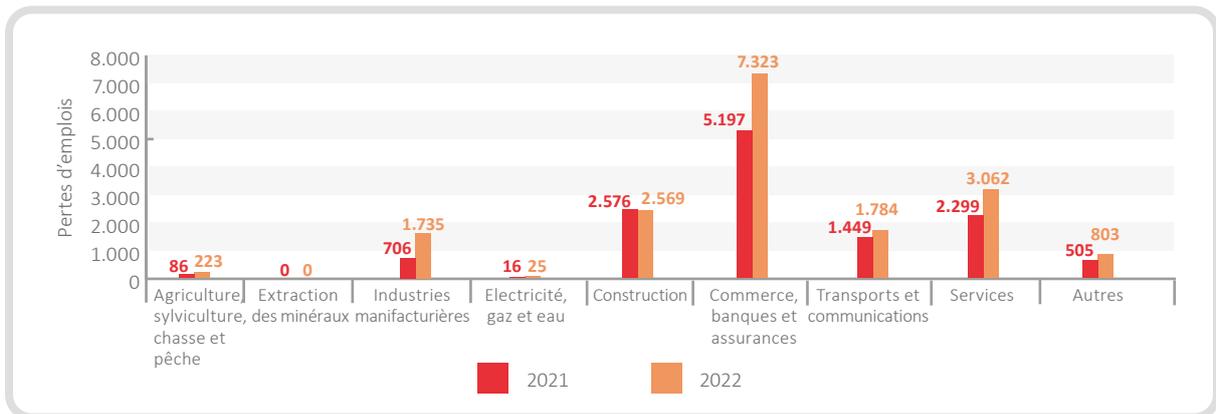


En 2022, le nombre de faillites et les pertes d'emplois qui en découlent ont à nouveau augmenté pour la première fois depuis la crise du coronavirus, mais n'ont pas encore atteint le niveau enregistré avant la crise sanitaire. Au total, en 2022, 9.263 entreprises ont fait faillite (+44% par rapport à 2021), dont 2.925 occupaient du personnel (+33% par rapport à 2021). La perte d'emplois consécutive à une faillite a augmenté à nouveau en 2022 pour atteindre 17.524 emplois perdus (+37% par rapport à 2021).

Les faillites les plus remarquables de 2022 sont : De Heide (181 emplois perdus), Neokids Belgium CBKB (131 emplois perdus), GNSMS (115 emplois perdus) et Berry Logistics (113 emplois perdus).

Graphique 6.3.4.II

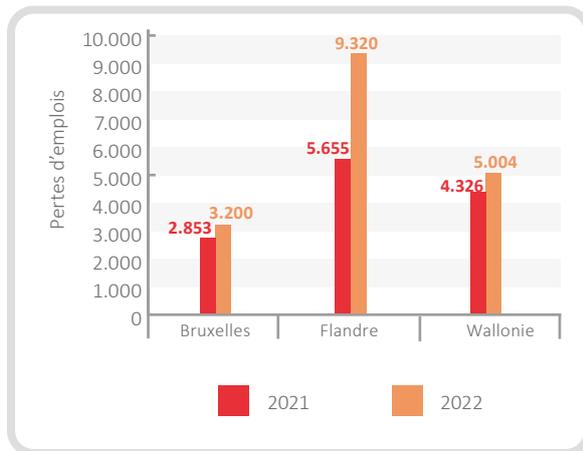
Pertes d'emplois pour cause de faillites par secteur



L'augmentation des pertes d'emplois (+37%) par rapport à 2021 est perceptible dans presque tous les secteurs. Le secteur du commerce, des banques et des assurances demeure, en 2022, le secteur le plus touché, avec la perte de 7.323 emplois, représentant ainsi 42% du nombre total de pertes d'emplois.

Graphique 6.3.4.III

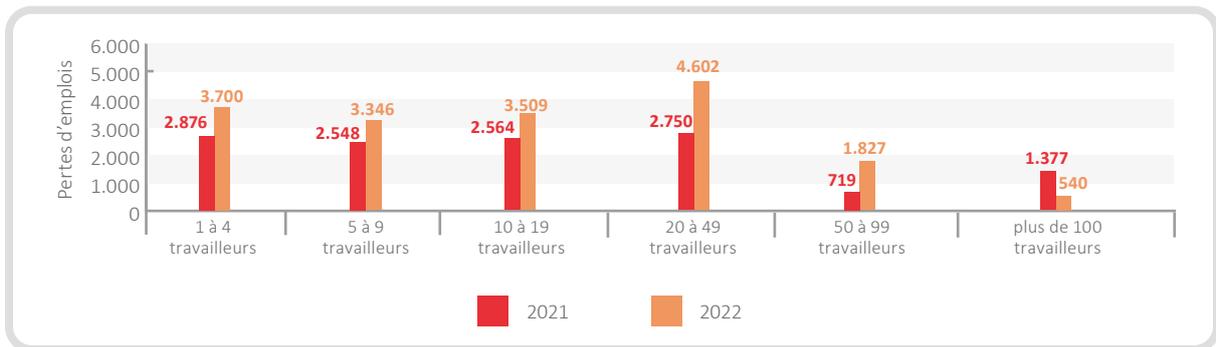
Pertes d'emplois pour cause de faillites par Région



Par rapport à 2021, les pertes d'emplois ont augmenté en 2022 tant en Région flamande (+65%), qu'en Région wallonne (+16%) et qu'en Région de Bruxelles-Capitale (+12%). En 2022, les pertes d'emplois se concentrent à nouveau en Flandre. Au total, 9.320 personnes ont perdu leur emploi dans cette Région. L'augmentation des pertes d'emplois en Flandre a été plus fortement ressentie à Anvers, qui a connu une perte de 3.378 emplois pour cause de faillite (+1.655 emplois perdus, soit +96% par rapport à 2021). En Wallonie, c'est le Hainaut qui a connu la plus grande perte d'emplois, à savoir 1.766 emplois perdus (+117 emplois perdus, soit +7% par rapport à 2021).

Bruxelles a enregistré une hausse des pertes d'emplois de 12% par rapport à 2021, soit 3.200 emplois perdus. Il y a 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 l'entreprise compétent déclare la faillite sur la base du siège social de l'entreprise. De nombreuses entreprises ont leur siège social établi à Bruxelles.

Graphique 6.3.4.IV
Pertes d'emplois pour cause de faillite par taille d'entreprise



L'augmentation des pertes d'emplois était perceptible auprès des entreprises de toute taille, à l'exception des entreprises de plus de 100 travailleurs. C'est dans la catégorie des entreprises de 20 à 49 travailleurs que les pertes d'emplois ont le plus fortement augmenté (+1.852 emplois perdus, soit +67% par rapport à 2021).



Liste des abréviations

AC	Administration centrale
ACCO	Coopérative d'activités
ACOS	Agence centrale des organismes de sécurité sociale
ACS	Agents contractuels subventionnés
ACTIRIS	Office Régional Bruxellois de l'Emploi
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
ADEM	Agence pour le développement de l'emploi
ADMB	Algemeen Dienstbetoon voor Middenstandsberoepen
AET	Autorité européenne du travail
AG	Arrêté du Gouvernement
AGR	Allocation de garantie de revenus
AIP	Azure Information Protection
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
BaaS	Back-up as a Service
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
BO	Back Office

BPM	Business Process Management
BPR	Business Process Reengineering
CAF	Common Assessment Framework
CAF	Caisse d'Allocations Familiales - France
CAN	Commission administrative nationale
CAPAC	Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage
Cass	Cassation
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CC	Chômage complet
CCB	Comité de concertation de base
CCI-DE	Chômeur complet indemnisé demandeur d'emploi
CCI-NDE	Chômeur complet indemnisé non demandeur d'emploi
CCSP	Centrale Chrétienne des Services Publics
CCT	Convention collective de Travail
CECA	Communauté Européenne du Charbon et de l'Acier
CGSLB	Confédération Générale des Syndicats Libéraux de Belgique
CGSP	Centrale Générale des Services Publics
CIC	Comité intermédiaire de concertation
CIGP	Contrôle interne et Gestion des processus
CIN	Collège intermutualiste national
CLB	Centra voor Leerlingenbegeleiding
CLS	Contrôle des Lois sociales
CNAF	Caisse Nationale des Allocations Familiales - France
CNF	Centre national de formation
CNT	Conseil national du travail
CPAS	Centre public d'Action sociale
CPS	Code pénal social
CSC	Confédération des Syndicats Chrétiens
CT	Chômage temporaire/Crédit-temps
CTIF	Cellule de Traitement des Informations financières
DEDA	Demandeur d'allocations
DGSIE	Direction générale Statistique et Information économique
DMFA	Déclaration multifonctionnelle
DOO	Développement de l'organisation
DRS	Déclaration de risque social
EEE	Espace Economique Européen
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
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
ELA	European labour authority
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme



ENSS	Ecole nationale supérieure de sécurité sociale
ENA	Ecole nationale de l'Administration
EPM	Expenditure Performance Management
EPV	Procès-verbal électronique
ES	Emploi-services
ESIP	European Social Insurance Platform
ESS	Enseignement secondaire supérieur
ET	Environnement de travail
ETP	Equivalent temps plein
EV	En vigueur
FAMIFED	Agence fédérale pour les allocations familiales
FFE	Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises
FGTB	Fédération Générale du Travail de Belgique
FO	Front Office
Forem	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
FP	Formation professionnelle
GAK	Gemeenschappelijk Administratiekantoor
GDPR	General Data Protection Regulation
GOB	Gespecialiseerd opleidings-, begeleidings- en bemiddelingscentrum
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HRM	Human Resources management
HYPaaS	Hypervisor as a Service
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
IC/CT	Interruption de carrière/crédit-temps
ICN	Institut des Comptes nationaux
ICP	Interruption de la carrière professionnelle
IDE	Inscription comme demandeur d'emploi
IFA	Institut de Formation de l'Administration fédérale
IFAPME	Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises
IFPP	INTOSAI Framework of Profession Pronouncements
IGSS	Inspection générale de la Sécurité Sociale au Grand-Duché de Luxembourg
IIP	Investors in People
INAMI	Institut national d'Assurance Maladie-Invalidité
INASTI	Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
INS	Institut national de Statistique
INTOSAI	International Organization of Supreme Audit Institutions
IPSS	Institutions publiques de Sécurité sociale
IS	Inspection
ISA	International Standards of Auditing
ISSA	International Social Security Association (en français: AISS)
IVR	Interactive Voice Recorder

IWEPS	Institut wallon de l'évolution, de la prospective et de la statistique
Jupro	Procédures judiciaires
KCC	Contact Clients
KDD	Knowledge Discovery in Databases
KM	Knowledge Management
KPI	Key Performance Indicator
L	Loi
LATG	Loon- en arbeidstijdgegevensbank
LOIC	Business Process Reengineering Interruption de carrière
MB	Moniteur belge
MCM	Modèle de culture managériale
METS	Methodology Team Support
MFA	Multi-factor authentication
MFP	Imprimantes multifonctionnelles
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
NWOW	New Way of Working
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economique
ODD	Objectif de développement durable
OCR	Optical Character Recognition
ONEM	Office national de l'Emploi
ONSS	Office national de Sécurité Sociale
ONVA	Office national des Vacances annuelles
OP	Organisme de paiement
PAA	Plan d'action annuel
PEP	Première expérience professionnelle
PGD	Plan Global de Développement
PIB	Produit intérieur brut
PLF	Passenger Locator Form
PLOT	Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling
PMO	Project Management Office
PO	Plan opérationnel
POC	Personnel - Organisation - Communication
POC	Proof of concept
Prince2	Project IN controlled Environments
ProMES	Productivity Measurement and Enhancement System
PSI-CO	Public sector innovation through collaboration
PTP	Programme de transition professionnelle
RCC	Régime de chômage avec complément d'entreprise
Regsol	Registre central de solvabilité
RGPD	Règlement général pour la protection des données
RGPT	Règlement général pour la protection du travail
RGTI	Répertoire général des travailleurs indépendants
RINA	Reference Implementation for a National Application
RIO	RVA Intranet ONEM



RMMMG	Revenu minimum mensuel moyen garanti
RTM	Régie des Transports Maritime
SA	Société anonyme
SCC	Service central de Contrôle
SDG	Sustainable Development Goal
SDI	Salle de direction informatisée
SECAL	Service de récupération des créances alimentaires
SED	Structured Electronic Documents
Selor	Bureau de Sélection de l'Administration fédérale
SEPP	Service externe de prévention et protection
SFP	Service fédéral des Pensions
SIC	Impact social Covid-19
SINE	Programmes dans l'économie sociale d'insertion
SIPP	Service Interne de Prévention et Protection
SIRS	Service d'information et de recherche sociale
SLA	SLA / Service Level Agreement
SLFP	Syndicat Libéral de la Fonction Publique
SME	Système de management environnemental
SPC	Statistical Process Control
SPF	Service public fédéral
SPF ETCS	Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale
SPF BOSA	Service public fédéral Stratégie et Appui
SPOC	Single Point of Contact
SPP	Service public de programmation
SPW	Service Public de Wallonie
STaaS	Storage as a Service
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
TOM	Task Office Management
UAM	User Access Management
UCCaaS	Unified Communication as a Service
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (Pays-Bas)
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VOIP	Voice Over Internet Protocol
WSE	Werk en Sociale Economie



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