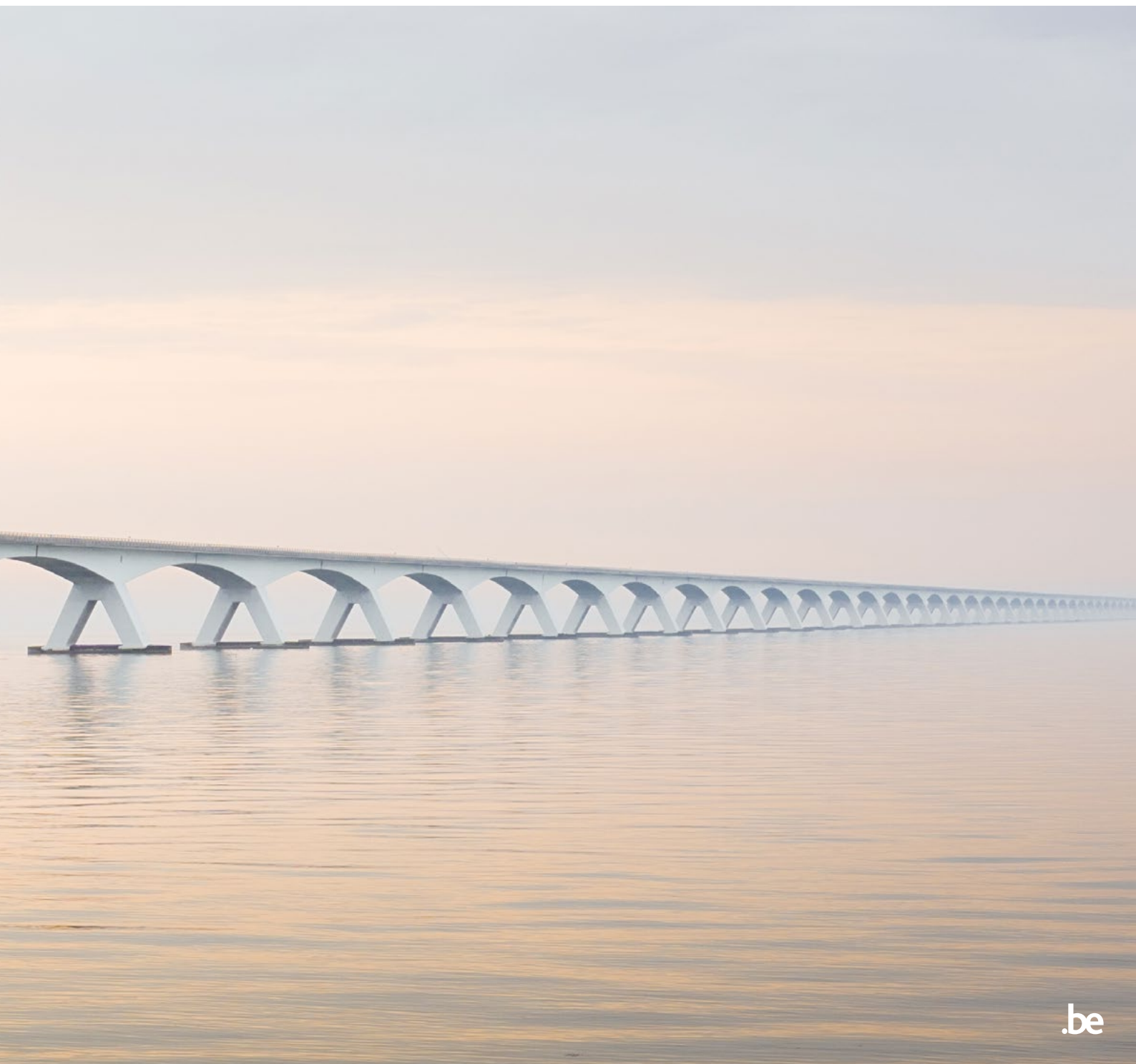




L'ONEM EN 2024

VOL.1

RAPPORT D'ACTIVITÉS



L'ONEM en 2024

Volume 1 :

rapport d'activités

est une publication éditée par :

ONEM

Bld de l'Empereur 7

1000 Bruxelles

Editeur responsable :

Jean-Marc Vandenberghe

Directeur de publication :

Philippe Chavalle

Coordinateurs :

Hubert Arys

Carla Pittalis

Equipe de rédaction :

Rédacteurs issus des différentes

directions de l'ONEM

Graphisme :

Service graphique -

Direction Communication

Photos :

AdobeStock

Beeldvorm

Impression :

Service imprimerie -

Direction Communication

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

ISSN 2295-7642

PRÉFACE

Un rôle social essentiel

En 2024, 1.249.673 personnes différentes ont perçu des allocations à charge de l'ONEM. Ce nombre souligne à lui seul le rôle essentiel de l'ONEM au sein du dispositif de Sécurité sociale en Belgique.

Sur la base des paiements effectués mensuellement, le chômage complet indemnisé s'est stabilisé en 2024. Une tendance à la baisse s'était amorcée avant la crise du covid. Elle avait été interrompue en 2020 et avait repris en 2022, les chiffres étaient même passés pour la première fois depuis 1977 en-dessous de la barre des 300.000. Ce seuil n'a jamais été franchi au cours de l'année 2024 où l'on compte, en moyenne par mois, 284.859 chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi en Belgique, un nombre en très légère augmentation par rapport à 2023 (284.786).

Le chômage temporaire a augmenté de façon plus marquée en 2024. Toutefois, nous sommes loin des sommets atteints en 2020 en pleine crise sanitaire où pratiquement 1,22 million de travailleurs différents avaient perçu des allocations de chômage temporaire. En 2024, le nombre de travailleurs en chômage temporaire s'élevait en moyenne par mois à 126.985 personnes (120.565 en 2023).

Le nombre de bénéficiaires d'allocations d'interruption de carrière, de crédit-temps et de congés thématiques a légèrement augmenté en 2024. On comptait,



en moyenne par mois, 240.487 personnes bénéficiant d'allocations dans l'un ou l'autre des régimes (238.936 personnes en 2023). Dans ce type d'allocations, le congé parental ne cesse de gagner en popularité et a même dépassé l'année dernière le pic enregistré lors de la crise du coronavirus. La barre symbolique des 100.000 bénéficiaires par mois a été franchie. En effet, 101.774 personnes, en moyenne par mois, ont eu recours à une interruption de carrière dans le cadre d'un congé parental.

En ce qui concerne les faillites, le Fonds de fermeture d'entreprises en a enregistré 11.039 en 2024. Parmi ces entreprises en faillite, 3.828 occupaient du personnel. Les pertes d'emploi dues aux faillites ont connu une nette augmentation en 2024, année au cours de laquelle 30.163 emplois ont été perdus, soit 20% de plus qu'en 2023.

Un service rapide et correct

Tous les bénéficiaires d'allocations, tous les assurés sociaux attendent de l'ONEM que leur dossier soit traité rapidement et correctement. C'est aussi une de nos priorités de tenter de limiter le plus possible le laps de temps pendant lequel l'assuré social se retrouve sans revenus.

Tout au long de l'année 2024, 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 4 jours. C'est identique au délai moyen enregistré en 2023. Les contrôles de qualité effectués sur les dossiers de demandes d'allocations montrent que 95,89% de ces dossiers ont été traités sans erreur par les services de l'ONEM.

En ce qui concerne les travailleurs bénéficiant d'une interruption de carrière, d'un crédit-temps ou d'un congé thématique, 577.074 demandes ont été introduites et traitées en 2024, soit une augmentation de 2% par rapport à 2023. Le délai moyen de traitement était de 11 jours calendrier et 97% des dossiers ont été traités sans erreur.

Outre le traitement quotidien des dossiers dans nos services back office, notre souci du service au client s'exprime aussi via notre contact center. Ce service est resté opérationnel et accessible tout au long de l'année et a enregistré 63.127 appels mensuels en moyenne. C'est un peu moins que l'année précédente mais bien plus qu'avant la période corona (57.282 appels mensuels en 2019).

Le nombre de mails envoyés dans nos services via le formulaire disponible sur le site web a augmenté de plus de 25% en 2024, année au cours de laquelle nos services ont traité 19.131 mails, en moyenne par mois.

Soucieux de préserver la proximité qu'il a avec les assurés sociaux, l'ONEM possède un réseau de 16 bureaux et de 31 points de contact où s'organise l'accueil des clients. Le nombre de collaborateurs qui se chargent exclusivement du contact clients a été augmenté en 2024. Les visiteurs qui se présentent dans un de nos bureaux ou points de contact peuvent désormais bénéficier de l'aide d'un digicoach pour introduire correctement leur dossier en ligne ou pour utiliser une de nos applications numériques. Un service à distance, via vidéo, est aussi proposé si nos collaborateurs présents sur place n'ont pas la possibilité d'aider parfaitement le client.

Enfin, l'ONEM dispose depuis quelques années d'un chatbot sur son site internet. Ce chatbot enregistre 19.776 conversations mensuelles en moyenne. Et, comme pour l'accueil physique des visiteurs, un service à distance, sous forme de chat avec un expert est proposé à nos clients pour les questions plus pointues.

La satisfaction des utilisateurs de nos services en ligne est aussi régulièrement évaluée via des enquêtes. En 2024, l'ONEM a réalisé une enquête de satisfaction concernant l'application utilisée pour communiquer du chômage temporaire. 1.672 employeurs et 33 secrétariats sociaux y ont répondu. 91% d'entre eux se sont déclarés satisfaits de l'application, les répondants insistant principalement sur l'accessibilité, la convivialité et la rapidité du service en ligne.

Une communication réglementaire ciblée

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

De nombreuses modifications dans les matières chômage et interruption de carrière ont été traitées par notre direction Réglementation.

Toutes ces modifications réglementaires ont fait l'objet d'une communication intensive et régulière vers les employeurs et les assurés sociaux. Au cours de l'année 2024, l'ONEM a ainsi adapté en permanence le contenu des feuilles infos mises à la disposition du public par le biais de son site internet. Ce dernier reste le canal de communication le plus efficace pour communiquer avec le citoyen : au cours de l'année 2024, notre site a enregistré plus de 7,5 millions de consultations.

Les employeurs reçoivent régulièrement des mailings reprenant les informations essentielles pour pouvoir effectuer rapidement les démarches nécessaires vis-à-vis de leurs travailleurs. Cette communication directe vers les employeurs s'est intensifiée en 2024. Outre ces newsletters régulières, l'ONEM a organisé 17 webinaires pour les employeurs et les secrétariats sociaux.

L'année 2024 a surtout été marquée par des changements réglementaires relatifs à l'usage de services en ligne, notamment l'obligation pour les chômeurs temporaires d'utiliser la carte de contrôle électronique ainsi que l'obligation d'introduire les demandes d'allocations d'interruption par voie électronique. Les 17 webinaires organisés avaient pour objectif d'aider les employeurs et les secrétariats sociaux à utiliser au mieux ces services en ligne. Au total, 8.603 personnes ont suivi ces webinaires avec un taux de satisfaction dépassant les 8 sur 10.

Toujours plus de numérique

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 numérisation de ses services dans sa stratégie pour l'avenir.

Pour les employeurs, l'usage des déclarations électroniques de risque social (variante électronique des formulaires papier) accélère et sécurise grandement la communication des données nécessaires au secteur chômage pour octroyer des allocations à leurs travailleurs. 6.964.813 déclarations de ce type ont été faites en 2024.

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 2024, 98.637 nouveaux utilisateurs se sont inscrits sur cette application, accessible sur PC, tablette ou smartphone. 1.754.726 paiements ont été effectués sur la base d'un eC3 en 2024.

Pour le chômage temporaire, l'usage de la carte de contrôle électronique a été rendu obligatoire à partir du 1^{er} janvier 2025. En novembre 2024, cette carte de contrôle électronique a fait l'objet d'une importante mise à jour pour la rendre plus moderne et conviviale. Résultat, le nombre de nouveaux utilisateurs est passé de 4.000 par mois début 2024 à 53.764 fin 2024. En parallèle, le nombre de paiements effectués sur la base de cette carte de contrôle électronique a fortement augmenté passant de 8.000 paiements début de l'année à 38.554 paiements en décembre 2024.

Les performances de l'ONEM en matière de numérisation 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 fournir au client un service de qualité, rapide et moderne.

Depuis le 1^{er} juillet 2024, les travailleurs du secteur privé qui souhaitent bénéficier d'un crédit-temps ou d'un congé thématique doivent introduire leur demande auprès de l'ONEM en utilisant le service en ligne. Aujourd'hui, les demandes introduites par voie électronique représentent 84% du total des demandes (54% en 2023).

L'application Break@work, 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, continue sa progression. En 2024, plus de 720.283 simulations ont été réalisées par près de 348.012 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 :

- Afin d'avoir accès au réseau de la Banque Carrefour pour les dossiers chômage et interruption de carrière, une intégration dans le répertoire de la Banque Carrefour est nécessaire. Cette procédure d'intégration a été modernisée en profondeur en 2024 grâce à l'utilisation des services web (Integration Management System). Depuis mai 2024, toutes les intégrations se déroulent par le biais de cette nouvelle application et 2.268.337 opérations ont été effectuées, essentiellement en lien avec le relèvement de l'âge de la pension à 66/67 ans.

- Les organismes de paiement (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 2024, 55.776 attestations de ce type ont été reçues et traitées par nos services.
- Une version électronique du formulaire de déclaration de situation personnelle et familiale a été mise au point en collaboration avec les organismes de paiement. Cette version électronique remplace le formulaire papier C1. En 2024, les OP ont introduit 3.524 formulaires eC1 à l'ONEM.

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. Nos inspecteurs sociaux participent régulièrement aux actions de contrôle communes avec les services des autres inspections sociales. Nos services d'inspection collaborent aussi souvent avec les instances judiciaires, les administrations communales et la police locale dans le cadre de la lutte contre les fausses adresses ou pour la détection des départs à l'étranger.

En 2024, 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 étrangers 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. L'ONEM participe aussi aux travaux de l'ELA (European Labour Authority) et de l'ESIP (European Social Insurance Platform).

Une nouveauté en 2024, l'organisation de stages à l'étranger afin de permettre à des collaborateurs de travailler pendant quelques semaines dans un organisme similaire à l'ONEM, d'y étudier les bonnes pratiques et d'accroître leur propre expertise. 5 collaborateurs ont suivi ces stages en 2024, à Malte, en Finlande, en Malaisie et en France.

Une force de travail plus jeune

En 2024, les collaborateurs de l'ONEM ont à nouveau dû faire face à une charge de travail élevée. Dans ces conditions, investir dans le personnel en place et dans la recherche de nouveaux collaborateurs revêt plus que jamais une importance capitale.

Au 31 décembre 2024, l'ONEM comptait 2.978 collaborateurs (soit 2.623 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, entre 210 et 300 personnes quittent l'ONEM, principalement pour cause de départ à la retraite. En 2024, 229 personnes sont parties. Mais ces départs ont pu être compensés intégralement puisque l'ONEM a engagé 257 nouveaux collaborateurs. C'est un des effets du plan attractivité mis en place en 2023 et dont l'objectif est de profiler l'ONEM comme un employeur attractif sur le marché de l'emploi.

Ces recrutements ont un effet visible sur la pyramide des âges du personnel de l'ONEM. Beaucoup des nouveaux entrants en 2024 avaient moins de 26 ans. Aujourd'hui, 39% du personnel a moins de 35 ans. L'ONEM dispose donc d'une importante force de travail jeune. La moyenne d'âge du personnel ne cesse de baisser ces dernières années : l'âge moyen d'un collaborateur de l'ONEM est aujourd'hui de 42 ans.

L'ONEM accorde beaucoup d'importance à l'accueil et l'intégration des nouveaux collègues. La formation du personnel a toujours occupé une place importante à l'ONEM où l'ensemble du personnel a l'occasion d'apprendre et de développer ses compétences tout au long de la carrière. Les collaborateurs bénéficient d'une offre de formation très variée et beaucoup d'entre eux participent activement au développement des outils pédagogiques et à l'animation des cours donnés au sein de l'organisation. En 2024, 381 collaborateurs ont endossé le rôle de formateur.

Tout est fait également pour préserver le bien-être des collaborateurs au travail. L'aménagement du temps de travail permet à chacun 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 ...

Une institution responsable

En tant qu'institution publique de sécurité sociale, l'ONEM attache beaucoup d'importance à sa responsabilité sociétale et tente de réduire au maximum son empreinte écologique. L'ONEM dispose d'un système de gestion environnementale et participe activement au programme fédéral d'économie d'énergie. Les actions prévues pour atteindre les objectifs environnementaux portent aussi bien sur des interventions au niveau de l'organisation elle-même que sur des initiatives visant à inciter les collaborateurs à adopter des comportements plus respectueux de l'environnement.

En fournissant un revenu de remplacement aux assurés sociaux, l'ONEM joue un rôle social important ayant une incidence directe sur de nombreux citoyens. Un nouveau plan d'action a été lancé en 2024 :

- Une journée de réflexion et d'étude pour les directeurs et les experts a été organisée afin de garantir davantage le recours aux droits des citoyens.
- Des mesures concrètes ont été mises en œuvre pour améliorer l'accessibilité de la langue et la communication vis-à-vis du public.
- La collaboration avec les organisations partenaires actives dans le domaine de la lutte contre la pauvreté s'est encore intensifiée. Ainsi, l'ONEM a organisé des webinaires destinés aux collaborateurs des CPAS afin de leur fournir des informations pertinentes concernant les conditions d'admissibilité aux allocations de chômage.

Autant cette numérisation des procédures est utile avec nos partenaires pour offrir un service plus sécurisé et plus rapide, autant elle peut parfois compliquer la vie de l'assuré social qui n'est pas toujours à l'aise avec l'utilisation des outils informatiques. L'ONEM est sensible à cette problématique et s'engage aussi dans le domaine de l'inclusion numérique et de l'accès à l'information pour tous. De nombreuses actions ont été entreprises en 2024 dans nos différents bureaux afin d'aider les assurés sociaux à utiliser les outils informatiques mis à leur disposition. Aujourd'hui les points de contact de l'ONEM qui accueillent le public proposent l'aide d'un digicoach aux personnes ayant des difficultés avec les services en ligne proposés par l'ONEM.

En incluant la responsabilité sociétale parmi ses nouvelles valeurs, l'ONEM indique clairement sa volonté de créer une valeur ajoutée pour la société, ses clients et son personnel. En 2024, le code Respect a été publié pour tous les collaborateurs de l'ONEM. Ce code encourage l'ensemble du personnel à se comporter de façon respectueuse vis-à-vis des collègues et des citoyens afin de créer un environnement de travail et un service à la population où chacun se sent respecté.

Une stratégie claire

La stratégie 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 déclinée dans l'ensemble de l'organisation. Les bureaux du chômage et les directions de support de l'Administration centrale établissent annuellement un plan opérationnel qui traduit la stratégie de l'ONEM en objectifs et indicateurs locaux.

En 2024, l'ONEM a procédé à une transformation ambitieuse : réorganiser la structure et le fonctionnement de ses bureaux. La nouvelle organisation s'articule autour de 16 bureaux et 31 points de contact pour assurer l'accueil des clients. L'ONEM a l'ambition d'être une administration agile qui s'adapte aux évolutions rapides de son environnement et qui est prête à relever les défis de demain.

L'ONEM a aussi entamé une vaste réflexion afin de trouver de nouvelles mesures d'économie et a initié des projets de simplification et de numérisation permettant de réaliser des gains de productivité. Plusieurs projets de Business Proces Reengineering (BPR) et de numérisation visant à soutenir les activités back office sont inscrits au programme du Project Management Office (PMO) pour l'année 2025. Ces BPR visent une rationalisation, une simplification et une automatisation en profondeur des processus et des applications.

C'est cette logique de modernisation et d'économies budgétaires qui pousse l'ONEM à miser sur l'innovation. La fonction d'innovation manager a été créée ainsi qu'une nouvelle direction "politiques transversales" chargée notamment de la gestion du changement et de l'innovation, sans oublier l'étude des possibilités que l'intelligence artificielle (IA) pourraient offrir à l'ONEM. Avec un objectif clair : être dans l'anticipation plutôt que dans la réaction.

L'Administrateur général

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Jean-Marc Vandenberghe



SOMMAIRE

Préface	3
1 Organisation et gestion de l'ONEM	15
1.1 Structure de l'ONEM	17
1.1.1 Comité de gestion	17
1.1.2 Organigramme	18
1.1.3 La nouvelle organisation	20
1.1.4 Liste des bureaux et leur directeur	25
1.1.5 Données de contact des bureaux de l'ONEM	26
1.2 Les évolutions réglementaires	27
1.2.1 Mesures au niveau de la réglementation chômage	28
1.2.2 Mesures ayant une incidence sur la réglementation chômage	31
1.2.3 Elargissement du contrôle par les inspecteurs sociaux de l'ONEM en vertu du Code pénal social	34
1.2.4 Modifications aux mesures de soutien à l'aménagement du temps de travail	37
1.3 Les partenaires de l'ONEM	41
1.3.1 Les services régionaux	42
1.3.2 Les organismes de paiement	42
1.3.3 Collaboration au sein des services de contrôle : Service d'information et de recherche sociale (SIRS), services de police et justice	43
1.3.4 Les autres institutions publiques de la Sécurité sociale (IPSS)	44
1.3.5 Le Médiateur fédéral	44
1.3.6 Une gestion des plaintes intégrée	45
1.3.7 Les contacts internationaux	46
1.3.8 Les CPAS	48
1.4 La gestion de l'ONEM	49
1.4.1 Le modèle de gestion intégrée	50
1.4.2 La stratégie 2022-2024	51
1.4.3 Nos valeurs	52
1.4.4 Nos projets stratégiques	53
1.4.5 Innovation	56
1.4.6 Gestion financière	57
1.4.7 Un service d'audit interne professionnel	65

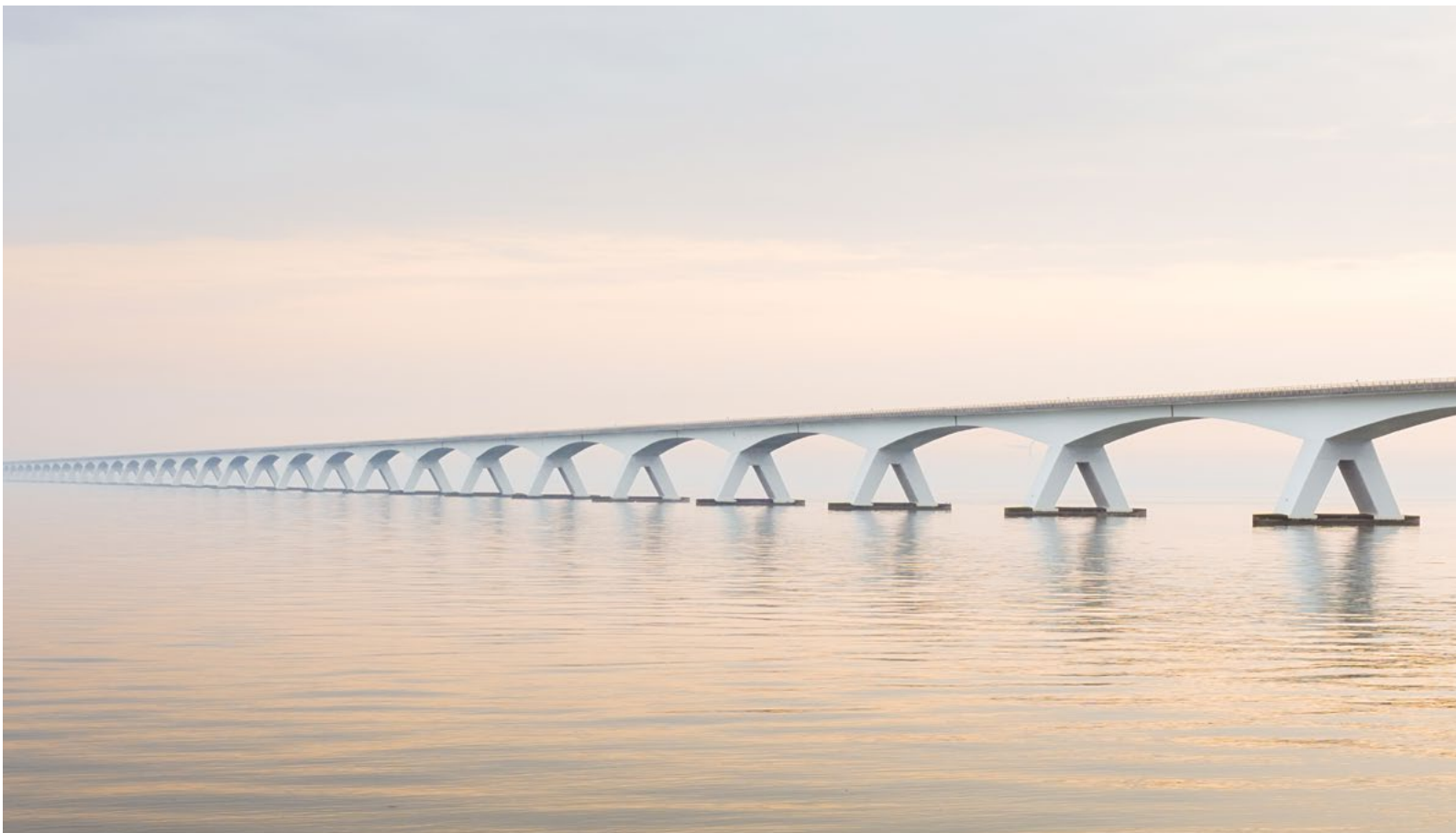
2 Investir dans nos collaborateurs	67
2.1 Évolution du personnel en quelques chiffres	69
2.1.1 Effectif du personnel	69
2.1.2 Profil des collaborateurs de l'ONEM	71
2.1.3 Force de travail	76
2.1.4 Promotions et évolutions de carrière	77
2.1.5 Les mouvements du personnel	78
2.1.6 Le bien-être, l'organisation et les conditions de travail	80
2.2 L'ONEM, un employeur attractif	83
2.2.1 Tous ambassadeurs d'une organisation inspirante	83
2.2.2 Travailler dans les meilleures conditions possibles	83
2.2.3 ... avec des applications à la pointe de la modernité	84
2.2.4 Avantages financiers et possibilités d'évolution dans la carrière	84
2.2.5 Équilibre entre vie professionnelle et vie privée	85
2.2.6 Bien-être au travail	85
2.2.7 Les visages de l'ONEM	86
2.3 La formation en 2024 : un moteur pour relever les défis de l'ONEM	87
2.3.1 Retour sur une année riche en réalisations	87
3 Notre responsabilité sociétale	91
3.1 Introduction	93
3.2 Nos engagements environnementaux	95
3.3 Notre engagement social	97
3.3.1 Nos objectifs	98
3.3.2 Notre plan d'action	99
3.3.3 Lutte contre la pauvreté	100
3.3.4 Travail décent et croissance économique	101
3.3.5 Réduction des inégalités	102
3.3.6 Paix, sécurité et services publics forts	104
4 ICT et services numériques	105
4.1 Nos principales réalisations ICT en 2024	107
4.1.1 Les données : un défi multidisciplinaire	108
4.1.2 Travailler dans des conditions optimales	109
4.1.3 Focus sur la continuité et la qualité	110

4.2 Les activités de la direction Procédures de travail	111
4.2.1 Projets en cours	111
4.2.2 Principales réalisations en 2024	112
4.3 Nos applications en ligne, disponibles partout et tout le temps	115
4.3.1 La carte de contrôle électronique chômage temporaire	115
4.3.2 E-Deduction	116
4.3.3 Break@work - la situation du crédit en interruption de carrière ou crédit-temps	116
4.3.4 Déclaration de risques sociaux	117
4.3.5 Consultations de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale	118
5 Nos 7 processus	119
5.1 Le processus Admissibilité	121
5.1.1 Procédure	121
5.1.2 Chiffres	122
5.1.3 Cas particulier : octroi d'allocations de chômage provisoires	123
5.2 Le processus Vérification	125
5.2.1 Contrôle du paiement des allocations	125
5.2.2 Traitement des procédures saisie	128
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	143
5.4 Le processus Contrôle	153
5.4.1 Contrôle pour plus d'égalité sociale	153
5.4.2 Comment contrôler ?	154
5.4.3 Que contrôler ?	157
5.4.4 Suivi et reporting	162
5.5 Le processus Interruption de carrière et Crédit-temps	163
5.5.1 Introduction	163
5.5.2 Nombre de demandes	163
5.5.3 Délai de traitement	163
5.5.4 Garantie de qualité	164
5.5.5 Détection de la fraude et des infractions à la réglementation	164
5.5.6 Complexité et numérisation de la réglementation en matière d'interruption de carrière	165
5.6 Le processus Support	167

5.7 Le processus Front office et la communication externe	169
5.7.1 La transformation du contact clients se poursuit	169
5.7.2 L'accueil des visiteurs	170
5.7.3 Le contact center en chiffres	171
5.7.4 Contacts pris par webmail	172
5.7.5 Chatbot et chat live	172
5.7.6 Communication externe	173
 6 Le Fonds de fermetures des entreprises	 175
6.1 Introduction	177
6.1.1 Augmentation du nombre de faillites	177
6.1.2 Le FFE apporte son soutien en cas de fermeture.....	177
6.1.3 Davantage de dossiers de fermeture et de demandes d'indemnisation en 2024.....	178
6.1.4 Baisse des revenus et augmentation des dépenses	178
 6.2 Nouveautés dans la législation relative aux fermetures	 179
 6.3 Exécution des missions du Fonds	 181
6.3.1 Dépenses dans les secteurs industriel et commercial	181
6.3.2 Dépenses dans le secteur non marchand et les professions libérales	183
6.3.3 Dépenses en chômage temporaire	184
6.3.4 Dépenses de gestion	185
 6.4 Gestion des ressources	 187
6.4.1 Moyens financiers	187
6.4.2 Moyens en matière de techniques de gestion : suivi des plans stratégique et opérationnel	192
6.4.3 Moyens d'information et de communication	194
6.4.4 Statistiques concernant les pertes d'emploi consécutives à une faillite	195
 Liste des abréviations	 199

1

ORGANISATION ET GESTION DE L'ONEM



1.1

STRUCTURE DE L'ONEM

1.1.1

Comité de gestion

Fédéral

Président

Xavier VERBOVEN

Membres représentant les employeurs

- Marc BLOMME (jusqu'au 18.01.2024)
- Yves CAMMAERT (à partir du 01.01.2024)
- Ann CATTELAIN
- Patrick CHISOONE
- Ivan DE MAERE (à partir du 01.01.2024)
- Christine LHOSTE
- David ROZENBLUM
- Marie-Noelle VANDERHOVEN

Membres représentant les travailleurs

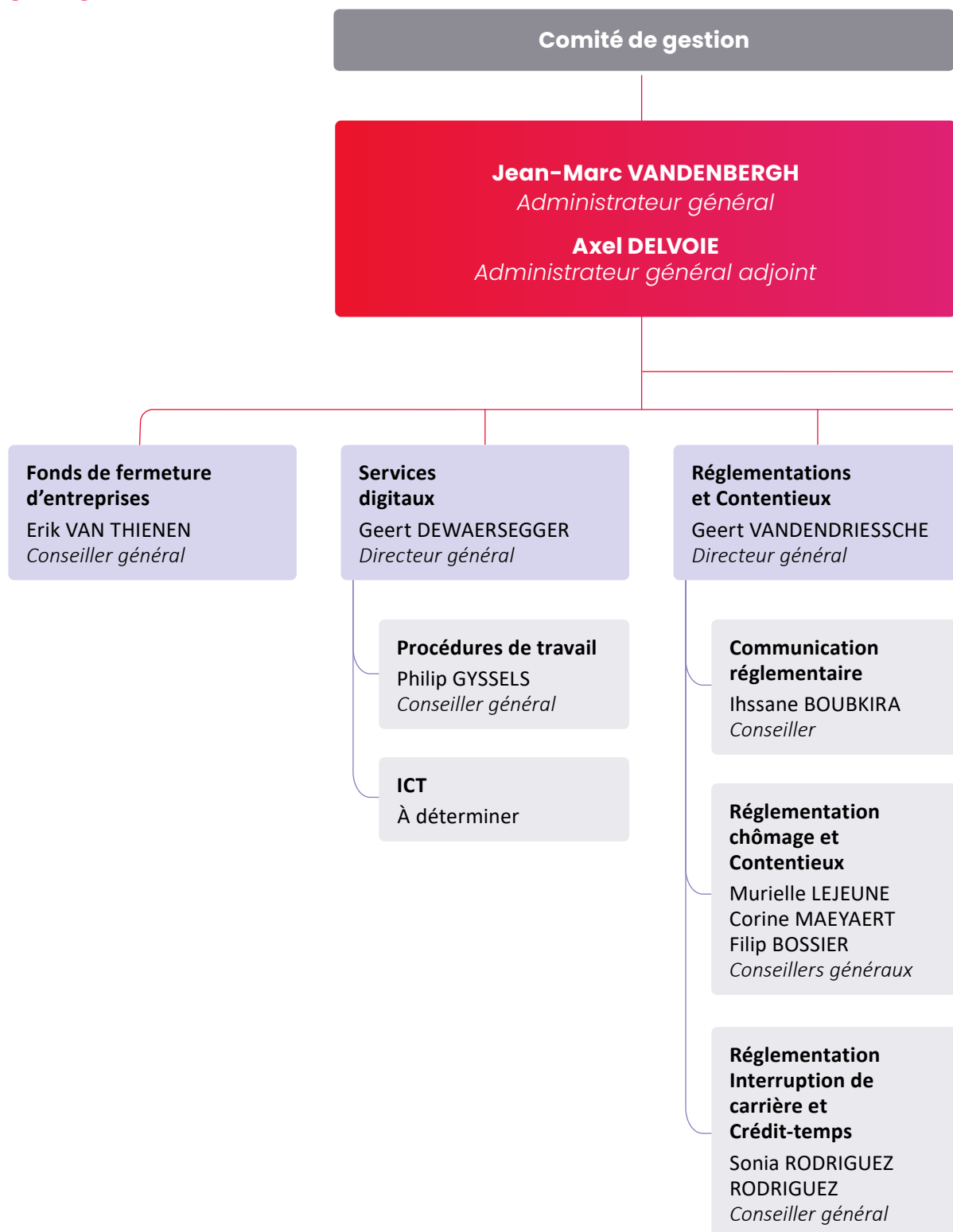
- Katrien ALLAERT (à partir du 01.01.2024)
- Philippe BORSU
- Raf DE WEERDT
- Veerle DELAHAYE (à partir du 01.03.2024)
- Hugues GHENNE (à partir du 01.01.2024)
- Anne LEONARD
- Koen MEESTERS
- Katrien TREKELS (jusqu'au 31.01.2024)

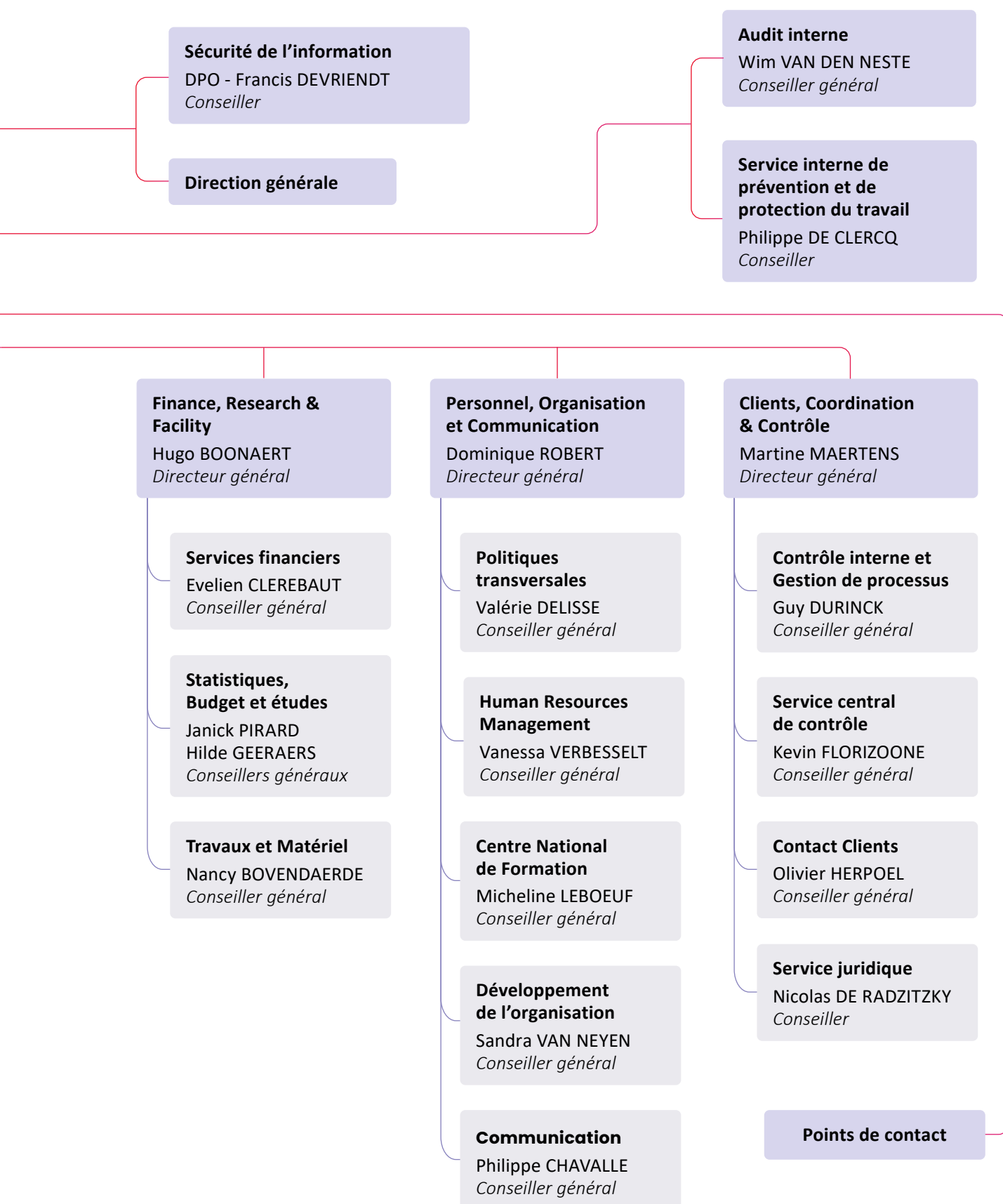
- **Délégué du Ministre du Budget** : Marc EVRARD
- **Délégué du Ministre de l'Emploi** : Peter VANSINTJAN
- **Administrateur général** : Jean-Marc VANDENBERGH
- **Administrateur général adjoint** : Axel DELVOIE

Régions

- **FOREM** : Raymonde YERNA (à partir du 15.03.2024)
- **Actiris** : Caroline MANCEL
- **ADG** : Sabine HERZET
- **VDAB** : Wim ADRIAENS

1.1.2 Organigramme





Situation au 31.12.2024

1.1.3

La nouvelle organisation

En 2024, l'ONEM a procédé à une transformation ambitieuse : réorganiser la structure et le fonctionnement des bureaux du chômage. Création de clusters, fusions de processus, points de contact optimisés et meilleure répartition des équipes : autant d'initiatives prises pour garantir un service homogène à tous les citoyens.

Une première réorganisation des bureaux du chômage avait été mise en œuvre en 2016. Sept ans plus tard l'ONEM a jeté un regard critique sur la réorganisation menée. Différents points d'achoppement ont été identifiés. Ceux-ci ont rendu nécessaire la mise en œuvre d'une nouvelle réflexion sur la structure d'organisation des bureaux.

Approche mise en œuvre

L'ONEM a fait le choix d'une approche résolument participative, via une large consultation et une information transparente des stakeholders : la réflexion s'est faite avec les directeurs, les collaborateurs et leurs représentants, ainsi qu'avec le Comité de gestion et les partenaires externes.

Une première analyse de la situation actuelle a démarré en juillet 2022. Tous les directeurs généraux et les directeurs de bureau ont été consultés dans le cadre d'une première réflexion sur les raisons de poursuivre avec l'approche actuelle ou d'envisager une autre structure organisationnelle. Le travail d'analyse s'est poursuivi au cours des séminaires stratégiques de 2023. Il a conduit à un consensus sur la nécessité de revoir la structure organisationnelle actuelle et la formulation de l'objectif suivant :

“L'ONEM veut adapter sa structure et son fonctionnement afin de devenir une organisation plus équilibrée, efficiente et agile, dans laquelle il est agréable de travailler, pour garantir ensemble un service homogène et de qualité à tous nos clients”.

Une évolution nécessaire

Au cours des dernières années, l'ONEM a en effet connu de nombreux bouleversements :

- Le recours massif au télétravail entraîne des besoins nouveaux en matière de cohésion et de gestion des équipes.
- Les nombreux départs à la retraite s'accompagnent de pertes de connaissances et de compétences qui sont essentielles à la poursuite des activités des bureaux.
- Ces départs massifs qui se déroulent dans un contexte de travail à distance ou hybride mettent en péril notre culture d'organisation.
- L'arrivée de jeunes collaborateurs nécessite de répondre à des attentes nouvelles.
- Les difficultés croissantes de recrutement, plus particulièrement dans certaines fonctions ou dans certains bureaux menacent le bon fonctionnement des équipes.
- L'évolution de plus en plus rapide de notre environnement et des attentes de nos stakeholders rend inévitable l'adaptation de nos modes de travail et implique un investissement toujours plus important dans le support à nos agents.

Configuration actuelle

Pour garantir le bon fonctionnement de nos processus et de nos équipes, la choix a été fait de conserver 16 bureaux responsables qui gardent une dynamique propre, un pouvoir décisionnel, des responsabilités et une autonomie. La volonté est de construire 16 bureaux efficaces, mais aussi motivants et attractifs. Chacun de ces bureaux est géré par un directeur qui est responsable de tous les aspects de la gestion du bureau.

Les 16 bureaux sont regroupés en 9 clusters comme présenté ci-après. Le cluster est un mode de collaboration et de coordination orienté sur la poursuite de gains d'efficacité et d'échelle. Chaque directeur reste responsable dans son bureau.

Le cluster est géré par un Comité dont l'objectif est de rechercher les synergies, des économies d'échelle et une cohérence au sein du cluster.

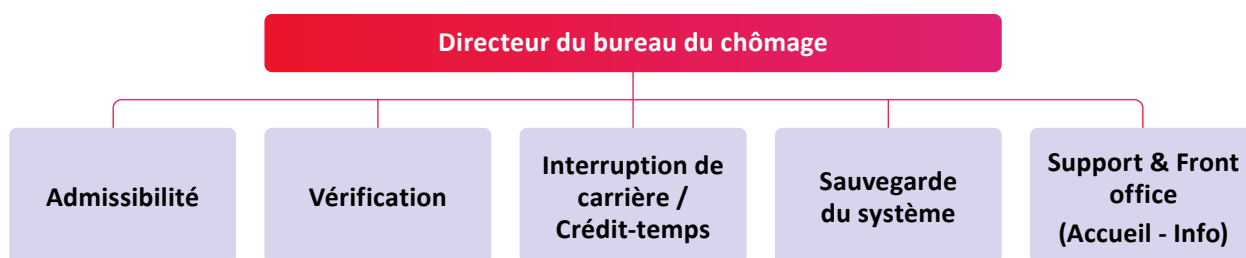
Clusters – Bureaux

- 1 Anvers + Turnhout
- 2 Bruges + Courtrai
- 3 Gand
- 4 Hasselt + Louvain
- 5 Bruxelles
- 6 Charleroi + Nivelles
- 7 La Louvière + Mons
- 8 Liège + Verviers
- 9 Arlon + Namur

Une organisation adaptée des processus

L'ONEM a décidé de regrouper les multiples activités de ses bureaux du chômage en 5 grands processus. Le but de cette opération est triple :

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

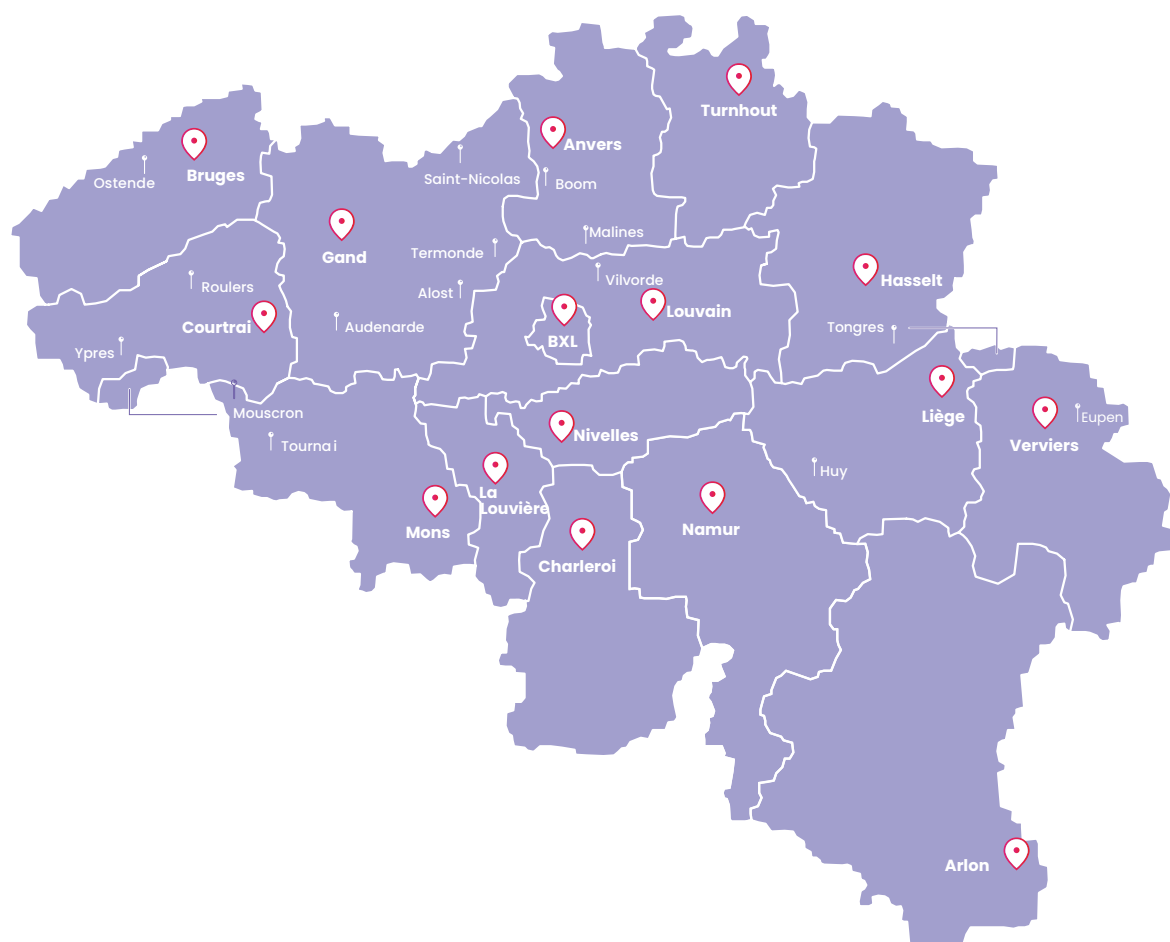


- Le processus Admissibilité est maintenu dans tous les bureaux.
- Le processus IC/CT est maintenu dans tous les bureaux néerlandophones et à Bruxelles mais, après une période transitoire d'un an, sera centralisé en Wallonie (à Liège, Charleroi, Mons et Verviers).
- Les processus Contrôle et Indemnisation sont fusionnés et seront maintenus dans tous les bureaux afin de conserver une taille critique. On y retrouvera une cellule administrative transversale, le pilier Indemnisation d'un côté, et le pilier Contrôle d'un autre côté.
- Le processus Vérification est maintenu dans tous les bureaux.
- Le processus Support est maintenu dans chaque bureau mais sera géré au niveau du cluster.
- Le processus Front office est en nette diminution depuis quelques années. D'une part du fait que les activités de téléphonie et de traitement des emails sont progressivement repris au sein du contact center, d'autre part du fait de la diminution du nombre de visiteurs. Ce processus sera intégré dans le processus Support.

Les bureaux Front Office deviennent des points de contact

En plus des points de contact que l'on retrouve dans les 16 bureaux du chômage :

- Les 14 bureaux Front Office sont transformés en points de contact.
 - Il existe aussi un point de contact à Eupen qui fournit des services aux personnes germanophones.
 - Les services offerts aux assurés sociaux dans les points de contact sont améliorés par rapport à la situation actuelle lorsque cela est possible, notamment en termes d'inclusion numérique.
 - Les horaires sont adaptés selon le nombre d'auditions, de rendez-vous et de visiteurs spontanés et chaque assuré social y recevra un service de qualité.
 - Le principe est que les heures d'ouverture des points de contact et le nombre de guichets ouverts sont définis en fonction des besoins des assurés sociaux.
 - Les points de contact seront aménagés selon le niveau habituel et les standards de l'ONEM.
- Les services suivants continuent d'être offerts dans tous les points de contact :
 - Accueillir et enregistrer les visiteurs.
 - Communiquer les informations de base avec un renvoi vers le contact center si nécessaire.
 - Délivrer certaines attestations et duplicatas.
 - Réaliser les auditions des assurés sociaux convoqués.
 - Accompagner les démarches en ligne des clients via les digicoaches (agents chargés d'aider les assurés sociaux à effectuer leurs démarches en utilisant au mieux les applications numériques).
 - Orienter le citoyen vers les bonnes institutions si le problème soulevé n'est pas de la compétence de l'ONEM.
 - Constituer un point de contact de proximité pour les partenaires locaux, les employeurs, les organismes de paiement, les organisations de lutte contre la pauvreté...



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

Frederik DEPUTTER

- 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

Heidi JEHAES

- 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

Olivier DUPONT

- Bureau de Mouscron
- Bureau de Tournai

Bureau du chômage de CHARLEROI

Sophie LAVOLLE

Bureau du chômage de LA LOUVIERE

Olivier HERPOEL (jusqu'au 30.09.2024)

Annette FIORDALISO (à partir du 01.12.2024)

Bureau du chômage de LIEGE

Marianne LEMAIRE

- Bureau de HUY

Bureau du chômage de NAMUR

Catherine BERTINATO

Bureau du chômage de NIVELLES

Rémy HAEGEMAN

Bureau du chômage de VERVIERS

Michel VERCHEVAL

1.1.5

Données de contact des bureaux de l'ONEM

Région wallonne	Adresse	Adresse postale
Arlon	Rue de la Moselle 2 - 6700 Arlon	Rue de la Moselle 2 - 6700 Arlon
Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi	Rue du Pont Neuf 7 - 6000 Charleroi
Eupen	Brauereihof 5 - 4700 Eupen	Rue Bérubou 33 - 4800 Verviers
Huy	Avenue des Fossés 9D - 4500 Huy	Rue Jean Gol 2 - 4000 Liège
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière
Liège	Rue Jean Gol 2 - 4000 Liège	Rue Jean Gol 2 - 4000 Liège
Mons	Avenue Abel Dubois 6 - 7000 Mons	Avenue Abel Dubois 6 - 7000 Mons
Mouscron	Rue du Bilemont 225 - 7700 Mouscron	Avenue Abel Dubois 6 - 7000 Mons
Namur	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes
Nivelles	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nivelles	Chaussée de Bruxelles 88 - 1400 Nivelles
Tournai	Rue du Crampon 14 - 7500 Tournai	Avenue Abel Dubois 6 - 7000 Mons
Verviers	Rue Bérubou 33 - 4800 Verviers	Rue Bérubou 33 - 4800 Verviers
Région flamande	Adresse	Adresse postale
Alost	St-Jobstraat 196 - 9300 Alost	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gand
Anvers	Lentestraat 23 - 2018 Anvers	Lentestraat 23 - 2018 Anvers
Audenarde	Bergstraat 5 - 9700 Audenarde	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gand
Boom	Jozef Van Cleemputplein 4/06.1 - 2850 Boom	Lentestraat 23 - 2018 Anvers
Bruges	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Bruges	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Bruges
Courtrai	Marksesteenweg 5 - 8500 Courtrai	Marksesteenweg 5 - 8500 Courtrai
Gand	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gand	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gand
Hasselt	Bampslaam 23 - 3500 Hasselt	Bampslaam 23 - 3500 Hasselt
Louvain	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Louvain	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Louvain
Malines	Stationstraat 102-108 bus 4 (5 ^{ème} étage) - 2800 Malines	Lentestraat 23 - 2018 Anvers
Ostende	Kaaistraat 18 - 8400 Ostende	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Bruges
Roulers	Stationsplein 55 bus 4 - 8800 Roulers	Marksesteenweg 5 - 8500 Courtrai
Saint-Nicolas	Plezantstraat 159 - 9100 Saint-Nicolas	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gand
Termonde	Geldroplaam 5 - 9200 Termonde	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gand
Tongres	Hondsstraat 25 bus 1 - 3700 Tongres	Bampslaam 23 - 3500 Hasselt
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout
Vilvorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvorde	Kolonel Begaultlaan 1A bus 21 - 3012 Louvain
Ypres	Grachtstraat 13 - 8900 Ypres	Marksesteenweg 5 - 8500 Courtrai
Région de Bruxelles-Capitale	Adresse	Adresse postale
Bruxelles	Chaussée de Charleroi 60 - 1060 Bruxelles	Chaussée de Charleroi 60 - 1060 Bruxelles

Contact center : 02 515 44 44

1.2

LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

En 2024, l'arrêté chômage est resté relativement stable, et ce, malgré l'instauration d'un certain nombre de nouvelles mesures ayant, à des degrés divers, une incidence directe ou indirecte, comme l'introduction du Service citoyen, le statut professionnel des travailleurs du sexe et le travail juridique préparatoire concernant les mesures d'employabilité pour les travailleurs licenciés. L'élargissement des mesures d'activation à Bruxelles s'inscrit dans le cadre du rôle d'opérateur confié à l'ONEM lors de la sixième réforme de l'État. Cependant, la modification la plus importante concerne le chômage temporaire où, en plus d'une simplification dans la procédure de demande, l'utilisation obligatoire de la carte de contrôle électronique a été préparée.

Il y a également un renforcement de l'évolution numérique pour les allocations d'interruption : depuis juillet 2024, toutes les demandes se font uniquement par le biais de l'application Break@work. En 2024, le chèque circulaire papier a été supprimé et l'intégralité des allocations d'interruption ne sont plus versées que par virement bancaire. Dorénavant, le travailleur peut également, d'un commun accord avec l'employeur, mettre fin à sa période d'interruption de carrière, de crédit-temps ou de congé thématique de manière anticipée avant la fin de la période minimale, et ce, en le notifiant par écrit à l'ONEM sans perdre pour autant son indemnité. S'agissant spécifiquement du crédit-temps, le droit à la fin de carrière pour les 55 ans et plus est accordé de manière plus souple grâce à la suppression d'une condition particulière. Le congé parental thématique assorti de l'octroi d'allocations d'interruption est devenu possible pour plusieurs catégories de personnel employé par les universités de communauté de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Enfin, en 2024, les pouvoirs des inspecteurs sociaux ont également été élargis à plusieurs reprises.

1.2.1

Mesures au niveau de la réglementation chômage

Généralisation de l'utilisation obligatoire de la carte de contrôle électronique (eC3.2) chômage temporaire avec mesures d'accompagnement

Depuis 2014, les chômeurs complets ont le choix d'utiliser la carte de contrôle papier (C3) ou la carte de contrôle électronique en passant par le portail de la sécurité sociale (eC3). L'application eC3 permet à chaque chômeur complet de communiquer à son organisme de paiement par voie électronique les jours de chômage et les jours où il n'était pas disponible pour le marché de l'emploi. Depuis 2016, ce choix est, en principe, à durée indéterminée, mais le chômeur peut le révoquer à titre temporaire ou définitif en introduisant une déclaration motivée auprès de son organisme de paiement.

En 2016, le champ d'application de la carte de contrôle électronique prévue par la réglementation a été étendu du chômage complet au chômage temporaire (eC3.2), à l'exception des entreprises relevant de la commission paritaire de la construction (CP 124), commission pour laquelle la carte de contrôle papier C3.2A-CONSTRUCTION délivrée par Constructiv, le fonds social du secteur de la construction, a continué d'être utilisée. L'employeur et le travailleur pouvaient décider d'un commun accord d'utiliser la carte de contrôle électronique eC3.2. Si l'utilisation de l'eC3.2 était prévue pour tous les travailleurs de l'entreprise par le biais d'une convention collective de travail ou du règlement de travail, son application était alors obligatoire.

L'utilisation de la carte de contrôle électronique chômage temporaire offre, tant pour l'employeur que le travailleur, un certain nombre d'avantages :

- suppression de la charge administrative consistant à distribuer les formulaires de contrôle papier ;
- suppression de l'obligation pour les employeurs des secteurs autres que celui de la construction de remplir le livre de validation en cas de chômage

temporaire pour cause d'intempéries ou pour raisons économiques ;

- impossibilité d'égarer la carte de contrôle électronique ;
- possibilité de faire parvenir la carte de contrôle à l'organisme de paiement au moyen d'un simple clic, permettant ainsi à ce dernier d'effectuer le paiement des allocations plus rapidement ;
- possibilité de rectifier une erreur matérielle commise lors du remplissage de la carte avant l'envoi de celle-ci à l'organisme de paiement sans devoir accomplir de formalités administratives.

Dans un premier temps, la carte de contrôle eC3.2 n'a été mise à la disposition que des chômeurs temporaires d'un nombre limité d'entreprises pilotes, et une "application" pour smartphone a été développée pour la carte de contrôle électronique et est venue s'ajouter à la possibilité existante de la version web en ligne en passant par le portail de la sécurité sociale. Si la crise du coronavirus a entravé la phase pilote de l'eC3.2 en raison du fait que les chômeurs temporaires n'étaient alors (temporairement) pas obligés de disposer d'une carte de contrôle, le fait est que cette crise a aussi encouragé l'utilisation de l'eC3 pour les chômeurs complets.

Lorsque l'obligation de disposer d'une carte de contrôle chômage temporaire a été réinstaurée, la phase pilote a été clôturée et à partir de septembre 2023, tous les utilisateurs ont pu, en accord avec leur employeur, utiliser l'eC3.2, y compris les employeurs du secteur de la construction. Les chiffres traduisant l'accroissement de l'utilisation de l'eC3.2 au cours du dernier trimestre de 2023 ont constitué la base d'un accord de principe au sein du Comité de gestion de l'ONEM concernant le caractère obligatoire de l'eC3.2. Par conséquent, en 2024, l'obligation proposée a été inscrite dans l'arrêté chômage. Outre cela, l'application eC3.2 a également fait l'objet d'une mise à jour approfondie.

Depuis le 1^{er} janvier 2025, l'utilisation de l'eC3.2 est obligatoire pour :

- tous les travailleurs mis en chômage temporaire (à partir du premier jour de chômage effectif) ;
- tous les travailleurs du secteur de la construction, qu'ils soient ou non mis en chômage temporaire.

La seule exception consiste en ceci que les travailleurs relevant de la commission paritaire pour les entreprises de travail adapté, les ateliers sociaux et les “maatwerkbedrijven” (CP 327) peuvent choisir d'utiliser la carte de contrôle chômage temporaire papier ou la carte de contrôle chômage temporaire électronique. Ils peuvent donc continuer à utiliser la carte de contrôle papier C3.2A pour une durée indéterminée.

Si l'employeur ou le travailleur venait à rencontrer des difficultés lors du passage de la carte de contrôle papier C3.2A (C3.2A-CONSTRUCTION) à la carte de contrôle électronique eC3.2, l'un comme l'autre ont la possibilité de demander à l'ONEM une exception pour continuer à utiliser la carte de contrôle papier sous certaines conditions après le 31 décembre 2024 jusqu'au 30 juin 2025 au plus tard. Le ministre pourra, après la formulation d'un avis positif unanime du Comité de gestion, à nouveau prolonger cette période jusqu'au 31 décembre 2025 au plus tard, mais il ne pourra le faire qu'à une seule reprise.

Les employeurs qui sont déjà soumis à l'utilisation obligatoire de l'eC3.2 en raison du fait qu'elle a été prévue pour tous les travailleurs de l'entreprise par le biais d'une convention collective de travail ou du règlement de travail ne peuvent, quant à eux, pas recourir à cette mesure transitoire. Si tel n'est pas le cas, un employeur peut être temporairement exempté de l'obligation d'utiliser l'eC3 s'il remplit les conditions suivantes :

- l'employeur introduit une demande motivée auprès de l'ONEM (formulaire DÉROGATION eC3.2-EMPLOYEUR) au plus tard le premier jour de chômage temporaire de 2025 ;
- l'employeur informe les travailleurs (qui n'utilisent pas encore la carte de contrôle électronique) de cette demande et ;
- l'employeur prévoit des mesures d'accompagnement pour faciliter le passage de la carte de contrôle papier à la carte de contrôle électronique.

L'ONEM peut, en fonction des mesures d'accompagnement prévues par l'employeur, accepter la demande de dérogation temporaire de l'employeur pour une durée d'un mois (le mois dans lequel se situe le premier jour de chômage temporaire) à trois mois maximum. L'autorisation pourra être renouvelée à la suite de l'introduction en temps opportun

d'une nouvelle demande par l'employeur, mais elle sera limitée dans le temps jusqu'au 30 juin 2025 au plus tard. La mesure d'exception valablement demandée par l'employeur et autorisée par l'ONEM ne s'applique qu'aux travailleurs qui n'utilisent pas la carte de contrôle électronique. Si l'ONEM accepte la demande, l'employeur continuera de délivrer une carte de contrôle papier aux travailleurs pour les mois pour lesquels l'exception a été accordée et il remplira, si nécessaire, le livre de validation pour les travailleurs concernés.

Les travailleurs peuvent temporairement obtenir une dérogation à l'obligation d'utiliser l'eC3 si, par exemple, la demande de l'employeur a été refusée en raison d'une introduction tardive ou s'il y a des problèmes d'identification électronique dans l'application. La demande du travailleur doit remplir les conditions suivantes :

- le travailleur n'a encore jamais utilisé la carte de contrôle électronique eC3.2 auparavant ;
- le travailleur informe l'employeur qu'il souhaite temporairement continuer à utiliser la carte de contrôle papier C3.2 au moyen du formulaire NOTIFICATION À L'EMPLOYEUR-DÉROGATION eC3.2 qui soit revêt sa signature, soit est envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce, afin que la carte de contrôle papier puisse être délivrée par l'employeur dans les temps ;
- le travailleur introduit auprès de l'ONEM le formulaire DÉROGATION eC3.2 assorti du formulaire NOTIFICATION À L'EMPLOYEUR-DÉROGATION eC3.2 signé par l'employeur ou d'une preuve d'envoi par lettre recommandée, au plus tard le 30^e jour du mois suivant le mois au cours duquel il a été mis en chômage temporaire pour la première fois.

L'ONEM peut accepter la demande d'exception temporaire du travailleur pour une durée allant d'un mois (le mois au cours duquel tombe le premier jour de chômage temporaire) à trois mois maximum. La décision est communiquée au travailleur et également, en cas de refus, à l'employeur. L'autorisation pourra être renouvelée si le travailleur introduit une nouvelle demande dans les temps et en respectant les mêmes modalités, mais elle sera limitée dans le temps jusqu'au 30 juin 2025 au plus tard.

Simplification administrative pour le travailleur en chômage temporaire en cas de modification de la fraction d'occupation

Pour bénéficier d'allocations, le travailleur en chômage temporaire doit introduire une demande d'allocations auprès du bureau du chômage au plus tard à la fin du deuxième mois suivant le mois pour lequel celui-ci sollicite des allocations. Cette demande se compose d'un formulaire "C3.2-Travailleur", lequel s'accompagne dans certains cas d'une déclaration de la situation personnelle et familiale (formulaire C1). Cette demande ne doit pas être réintroduite pour chaque période de chômage temporaire, mais uniquement dans les cas suivants :

- après l'entrée en service auprès d'un nouvel employeur, peu importe le motif de chômage ;
- un changement de la fraction d'occupation (Q/S) auprès du même employeur ;
- après une interruption des allocations de chômage temporaire de plus de 3 ans ;
- à partir du 66^e anniversaire.

À partir du 26 juin 2024, en cas de modification de la fraction d'occupation, le travailleur n'est plus tenu d'introduire lui-même cette demande d'allocations, mais celle-ci peut être introduite d'office par l'organisme de paiement, après avoir pris connaissance des données complétées par l'employeur dans la "Déclaration Scénario 5 - Déclaration mensuelle des heures de chômage temporaire ou des heures de suspension employés". C'est le cas, par exemple, lorsque le travailleur prend une interruption de carrière ou un crédit-temps. En effet, cette modification a une incidence sur le montant de l'allocation. Cette demande d'allocations sera désormais valable pour un délai de trois ans. Pareille introduction d'office était déjà d'application pour l'octroi d'allocations plus élevées à compter du premier jour de chômage temporaire après le 30 septembre de chaque année.

Adaptation pour les activités artistiques des travailleurs n'étant pas occupés dans le secteur des arts

À la suite de l'instauration des nouvelles règles relatives à l'admissibilité et à l'indemnisation des travailleurs des arts dans le chapitre XII de l'arrêté chômage en 2022 (phase 1 de la réforme), la définition d'une activité artistique et la référence à des éléments artistiques dans la définition du travail, notamment en termes de formation, d'activité et de créations, ont disparu de ce même arrêté. En réintroduisant ces dispositions inchangées dans l'arrêté chômage, le législateur permet à nouveau explicitement aux chômeurs (travailleurs n'étant pas occupés dans le secteur des arts) d'exercer une activité artistique non rémunérée sans que cela ait une incidence sur leurs allocations de chômage.

1.2.2

Mesures ayant une incidence sur la réglementation chômage

Décriminalisation du travail du sexe, un statut de travail à part entière pour les travailleurs du sexe

Les premières mesures législatives visant à décriminaliser le travail du sexe ont été prises en 2022 avec la réforme du droit pénal sexuel et l'instauration de l'inopposabilité de la nullité du contrat de travail à l'encontre des personnes qui se prostituent. En 2024, cela a donné lieu à une législation qui, à partir du 1^{er} décembre, permettra aux travailleurs du sexe, indépendamment de leur sexe ou de leur identité de genre, d'être occupés par un employeur dans les liens d'un contrat de travail et de se constituer ainsi des droits sociaux.

Le contrat de travail des travailleurs du sexe est un contrat de travail conclu par écrit au sens de la loi du 03.07.1978 relative aux contrats de travail. Seules les personnes majeures peuvent conclure des contrats de travail de travailleur du sexe. Le contrat de travail flexi-job est explicitement exclu et les étudiants ainsi que les travailleurs occasionnels ne peuvent y avoir recours. La loi interdit également la mise à disposition de travailleurs du sexe à des tiers, y compris le travail intérimaire.

Toutes les dispositions du droit du travail et de la sécurité sociale s'appliquent au contrat de travail des travailleurs du sexe, sans préjudice des exceptions prévues par cette loi. La raison d'être de ces dispositions spécifiques est liée aux droits et aux libertés qui sont généralement reconnus aux travailleurs du sexe, ainsi qu'à l'importance, dans ce secteur, du libre consentement du travailleur. Dans l'exercice de leurs droits spécifiques, les travailleurs du sexe bénéficient, selon le cas, d'une période de protection ou d'une protection contre le licenciement.

Le travailleur du sexe a le droit de mettre un terme à son contrat de travail sans préavis ni indemnité. En cas d'abandon d'emploi, toutes les dispositions pertinentes de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 por-

tant réglementation du chômage restent d'application. Pour déterminer la sanction (exclusion du droit aux allocations), l'ONEM prendra en compte la situation spécifique du travailleur du sexe ainsi que la nature spécifique de son activité professionnelle, en ce compris la garantie des libertés prévues par la loi du travailleur du sexe. En outre, personne n'est tenu d'accepter d'effectuer un travail du sexe (emploi convenable).

Seuls les employeurs ayant obtenu un agrément préalable à cet effet sont autorisés à occuper des travailleurs du sexe. Sans cet agrément, un employeur qui occupe des travailleurs du sexe risque d'être poursuivi pour proxénétisme. Pour obtenir et conserver cet agrément, des exigences strictes sont fixées afin de prévenir les abus et l'exploitation de travailleurs du sexe. Ainsi, l'employeur est tenu de désigner une ou plusieurs personnes de confiance, quel que soit le nombre de travailleurs, en sachant qu'au moins une personne de confiance doit faire partie du personnel s'il y a plus de 20 travailleurs. L'agrément est accordé avec un numéro d'agrément par arrêté ministériel et publié au Moniteur belge. Le numéro d'agrément est une mention obligatoire sur le contrat de travail du travailleur du sexe.

Promouvoir l'employabilité du travailleur licencié

Les travailleurs licenciés ayant un délai de préavis d'au moins 30 semaines ont droit à un budget forfaitaire unique de 1.800 EUR pour des mesures d'employabilité consistant en une formation et un accompagnement fournis par des prestataires de services professionnels dans le but de permettre aux travailleurs licenciés de retrouver un emploi auprès d'un nouvel employeur dans les plus brefs délais ou d'exercer une activité indépendante. Entrent notamment en ligne de compte la formation ou la requalification reconnue par les autorités compétentes et un coaching ou un accompagnement de carrière, dans la mesure où les frais ne sont pas déjà légalement à charge d'une autre institution publique. Ces mesures sont cumulables avec le reclassement professionnel légalement prévu par la loi du 05.09.2001 visant à améliorer le taux d'emploi des employeurs, mais pas avec l'accompagnement par la cellule pour l'emploi en cas de licenciement dans le cadre d'une restructuration prévu par la loi du 23.12.2005 relative au pacte de solidarité entre les générations ni avec le régime de reclassement professionnel spécifique pour les travailleurs âgés.

Pendant le délai de préavis, le travailleur licencié qui ne preste pas volontairement son préavis auprès d'un autre employeur (trajet de transition) peut suivre une mesure d'employabilité dès le premier jour avec maintien du salaire. Si une indemnité de préavis est accordée, le travailleur doit se rendre disponible pour suivre les mesures d'employabilité qui lui sont proposées tant qu'il n'a pas de nouvelle relation de travail ou qu'il n'a pas entamé une activité indépendante.

Le budget est financé par des cotisations patronales dues sur une partie du délai de préavis s'élevant à au moins 26 semaines à compter de l'expiration des deux tiers du délai de préavis (ou de l'équivalent en indemnités de préavis). L'ONSS reverse les cotisations patronales retenues à l'ONEM, où le budget peut être réclamé par la personne qui prend effectivement en charge les coûts des mesures d'employabilité suivies à la suite d'un licenciement à partir du 1^{er} avril 2025. Le bénéficiaire peut être le travailleur licencié, l'employeur ou le prestataire de services professionnel. La demande doit être introduite au plus tard le dernier jour du troisième trimestre suivant le trimestre

dans lequel se situe la date de fin effective du délai de préavis (ou l'équivalent en termes d'indemnité de préavis).

Introduction d'un Service citoyen par le ministre du Travail

Le Service citoyen entend renforcer la cohésion sociale et l'exercice d'une citoyenneté inclusive, responsable et proactive en offrant aux jeunes âgés de 18 à 25 ans vivant en Belgique la possibilité de s'engager de manière substantielle dans un projet d'intérêt général au sein d'un organisme d'accueil pour une durée de 6 à 12 mois. Le jeune reçoit le statut de "citoyen en service" et il ne peut pas exercer d'activités venant en remplacement d'un emploi ordinaire nécessaire au fonctionnement régulier de l'organisme d'accueil. L'organisme d'accueil doit être agréé par l'Agence pour le Service citoyen établie dont les missions principales consistent à assurer la gestion centralisée du Service citoyen dans tous ses aspects, mais aussi à agréer les organismes d'accueil, ce à quoi viennent encore s'ajouter un certain nombre de missions d'information et de communication importantes. Le Service citoyen est conclu dans le cadre d'une convention tripartite entre le citoyen en service, l'organisme d'accueil et l'Agence pour le Service citoyen.

Pour le jeune qui est inscrit comme demandeur d'emploi depuis au moins 2 années calendrier, le fait de ne pas donner suite à l'invitation à participer à une session d'information sur le Service citoyen organisée par le service de l'emploi compétent est assimilé à du chômage volontaire.

Pendant le Service citoyen, le citoyen en service perçoit une indemnité de l'Agence qui peut être cumulée avec les droits sociaux dont il bénéficie, tels que l'allocation de chômage, l'allocation d'insertion, le revenu d'intégration et l'allocation de remplacement de revenus. Chaque mois, l'Agence verse au citoyen en service une indemnité dont le montant maximum correspond au nombre de jours - limité à 20 jours par mois - consacrés au Service citoyen, multiplié par un montant égal à 1,38% du revenu mensuel moyen minimum garanti tel qu'établi par la convention collective de travail n° 43. L'indemnité payée variera en fonction des allocations cumulées et sera calculée par l'Agence qui peut avoir accès aux informations relatives aux allocations cumulées.

Pendant qu'il accomplit le Service citoyen, le citoyen en service peut, à sa demande, être dispensé des obligations de disponibilité et d'inscription, d'acceptation d'une offre d'emploi ou de formation, d'inscription auprès du service régional de l'emploi ou d'un employeur, ou d'acceptation et de collaboration à un plan d'action individuel. Chaque mois, une attestation de présence C98 mensuelle doit être introduite auprès de l'organisme de paiement assortie de la carte de contrôle. Les jours accomplis dans le cadre du Service citoyen sont pris en compte pour l'accomplissement du stage d'insertion professionnelle pour les allocations d'insertion.

Une troisième mesure d'activation dans la Région de Bruxelles-Capitale

Depuis le 1^{er} juillet 2024, les personnes âgées et les jeunes peu qualifiés peuvent eux aussi prétendre à une allocation de travail que les employeurs peuvent déduire du salaire net. C'était déjà le cas auparavant pour les demandeurs d'emploi de longue durée et pour certains travailleurs en situation de handicap.

Tout demandeur d'emploi inoccupé ayant sa résidence principale à Bruxelles, âgé de moins de 30 ans et ayant tout au plus un diplôme ou un certificat de l'enseignement secondaire inférieur, ou âgé de plus de 57 ans, peut, sur la base d'une attestation activa.brussels Plus, bénéficier d'une allocation de travail de 750 EUR durant les 12 premiers mois et de 600 EUR pour les 24 mois suivants.

L'avantage financier total pour l'employeur, qui peut être établi en Flandre, en Wallonie ou à Bruxelles, s'élève à 23.400 EUR sur 36 mois pour un contrat de travail conclu avec une attestation activa.brussels Plus. L'occupation doit être au moins à mi-temps et avoir une durée prévue d'au moins six mois.

Le service régional compétent pour Bruxelles, à savoir Actiris, délivre un des trois types d'attestation activa.brussels en fonction des critères applicables auxquels le demandeur répond. En pratique, l'allocation de travail est demandée à l'ONEM (opérateur) par l'intermédiaire de l'organisme de paiement en introduisant le contrat de travail et l'"Annexe au contrat de travail activa.brussels (Plus)" dans un délai de quatre mois à compter du mois suivant celui du début de l'occupation. L'ONEM informe le travailleur de l'octroi ou non du droit aux allocations, mais aussi l'employeur afin de faire savoir à celui-ci si le montant de l'allocation de travail peut ou non être déduit du salaire net, et, le cas échéant, s'il peut être déduit entièrement ou en partie. Le montant de l'allocation de travail est adapté en fonction du contrat de travail à temps partiel et l'allocation de travail peut être refusée, par exemple si le travailleur reprend le travail auprès du même employeur dans les 12 mois suivant la fin du contrat de travail. Le calcul de l'allocation de travail octroyée par l'organisme de paiement s'effectue automatiquement par la déclaration électronique de l'employeur (déclaration de risque social 8).

Bonus à l'emploi plus élevé pour les très bas salaires

Depuis le 1^{er} avril 2024, le bonus à l'emploi est calculé différemment, ce qui a une incidence sur le calcul du salaire net, de l'allocation de garantie de revenus et de l'indemnité en compensation du licenciement. Le bonus implique une réduction des cotisations de sécurité sociale pour le travailleur qui paie 13,07% de cotisations sociales (bonus à l'emploi social) et une réduction du précompte professionnel (bonus à l'emploi fiscal), ce qui garantit au travailleur un salaire net plus élevé.

Le montant du bonus social est désormais scindé en deux composantes : une composante A (bas salaires) et une composante B (très bas salaires), afin de permettre un calcul ajusté du bonus fiscal avec un pourcentage de réduction accru pour les très bas salaires.

1.2.3

Élargissement du contrôle par les inspecteurs sociaux de l'ONEM en vertu du Code pénal social

En 2024, les inspecteurs sociaux sont devenus habilités à contrôler la législation relative au système de caisse enregistreuse dans l'horeca, l'accord-cadre flexi-job et l'obligation d'enregistrement des entrepreneurs et sous-traitants qui effectuent des activités d'entretien et de nettoyage de biens immobiliers.

- À la suite de l'abaissement du taux de TVA de 21% à 12% pour les services de restaurant et de restauration en 2010, le secteur de l'horeca a été invité à travailler avec un système de caisse enregistreuse (SCE). Ce système est en effet garant d'une déclaration exacte du chiffre d'affaires pour le calcul des taxes, ainsi que du reversement au Trésor de la TVA payée par le client. Depuis le 3 juin 2024, les inspecteurs sociaux de l'ONEM, sans préjudice de la compétence des fonctionnaires de l'administration de la TVA, sont également compétents pour contrôler le respect de la législation relative au SCE.
- En 2015, les flexi-jobs ont été introduits dans le secteur horeca et depuis 2018, le système s'étend sans cesse à d'autres secteurs. Le contrôle des inspecteurs sociaux de l'ONEM a été élargi en 2024 pour l'accord-cadre flexi-jobs dans le Code pénal social. L'accord-cadre est établi par écrit avant le premier flexi-job et contient, outre l'identité des parties, une brève description de la fonction à exercer, le flexi-salaire, une référence à la condition de l'emploi à 4/5 temps – à l'exception des pensionnés – ainsi que la manière dont le contrat flexi-job doit être proposé par l'employeur au travailleur et le délai dans lequel il doit l'être. L'accord-cadre ne s'applique pas si le travailleur est un intérimaire, car les dispositions spécifiques sont reprises dans le contrat de travail intérimaire.

- La loi-programme de 2022 a instauré un système d'enregistrement électronique des présences pour toutes les personnes physiques sur le lieu de travail où sont effectuées des activités d'entretien et de nettoyage de biens immobiliers. Il s'agit de tous les travailleurs et des personnes assimilées (p. ex. stagiaires, contrat d'apprentissage, détachement, etc.) ainsi que des employeurs et des personnes assimilées en qualité d'entrepreneur ou de sous-traitant. Cette mesure vise à améliorer la sécurité des personnes physiques, à lutter contre le travail au noir et la fraude sociale, ainsi qu'à réduire la charge administrative des entrepreneurs et des sous-traitants concernant la publicité des horaires. Les inspecteurs sociaux, entre autres de l'ONEM, sont habilités à contrôler le respect de cette législation. Les entrepreneurs, les sous-traitants, les employeurs et les travailleurs en infraction peuvent être punis au moyen de sanctions prévues dans le Code pénal social.

Tableau chronologique des modifications réglementaires concernant les mesures au niveau de la réglementation chômage

Tableau 1.2.I

Nature	Date	Intitulé	Moniteur belge	En vigueur le
AR	05.03.2024	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 17 janvier 2000 pris en exécution de l'article 2 de la loi du 20 décembre 1999 visant à octroyer un bonus à l'emploi aux travailleurs salariés ayant un bas salaire et d'autres réductions des cotisations personnelles de sécurité sociale	18.03.2024	05.03.2024
Arrêté de la Région de Bruxelles-Capitale	02.05.2024	Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à l'instauration de diverses modifications en matière d'aides à l'emploi CHAPITRE 2. - Modification de l'arrêté du Gouvernement de Bruxelles-Capitale du 14 septembre 2017 relatif aux mesures d'activation des demandeurs d'emploi.	15.05.2024	01.07.2024
Loi	03.05.2024	Loi portant des dispositions en matière du travail du sexe sous contrat de travail (1)	06.06.2024	03.05.2024
AR	03.05.2024	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 1 ^{er} juillet 2011 portant exécution des articles 16, 13°, 17, 20, 63, 70 et 88 du Code pénal social et fixant la date d'entrée en vigueur de la loi du 2 juin 2010 comportant des dispositions de droit pénal social	24.05.2024	03.06.2024
Loi	15.05.2024	Loi instaurant un Service citoyen (1)	31.05.2024	31.05.2024
Loi	15.05.2024	Loi modifiant le droit pénal social et diverses dispositions en droit du travail (1) CHAPITRE 10 – Promotion de l'employabilité du travailleur licencié visé à l'article 39ter de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail	21.06.2024	01.04.2025 (au plus tard)
AR	15.05.2024	Arrêté royal portant exécution de l'article 36 de la loi-programme du 26 décembre 2022 et modifiant l'arrêté royal du 1er juillet 2011 portant exécution des articles 16, 13°, 17, 20, 63, 70 et 88 du Code pénal social et fixant la date d'entrée en vigueur de la loi du 2 juin 2010 comportant des dispositions de droit pénal social (1)	03.06.2024	01.09.2024
AR	15.05.2024	Arrêté royal portant exécution des articles 24, § 1er, alinéa 2, 25, § 3, 31 et 37, alinéa 5, de la loi-programme du 26 décembre 2022 (1)	03.06.2024	01.09.2024
AR	12.06.2024	Arrêté royal portant exécution de l'article 7, § 1er, alinéa 3, zh), et § 1er, alinéa 3, zh), de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, et concernant la procédure de remboursement des mesures d'employabilité	21.06.2024	01.04.2024
AR	20.06.2024	Arrêté royal modifiant l'article 133 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage concernant l'introduction d'office par l'organisme de paiement de la demande d'allocations comme chômeur temporaire en cas de modification de la fraction d'occupation	26.06.2024	26.06.2024
AM	20.06.2024	Arrêté ministériel modifiant l'article 92 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage concernant le délai pour l'introduction d'office par l'organisme de paiement de la demande d'allocations comme chômeur temporaire en cas de modification de la fraction d'occupation	26.06.2024	26.06.2024
AR	20.06.2024	Arrêté royal modifiant les articles 27 et 45 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	26.06.2024	01.10.2022
AR	09.07.2024	Arrêté royal modifiant les articles 71, 71ter, 137, 138bis et 154 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage concernant l'utilisation obligatoire d'une carte de contrôle électronique par les chômeurs temporaires	16.07.2024	01.01.2025
AM	09.07.2024	Arrêté ministériel abrogeant les articles 83 à 86bis de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage dans le cadre de l'utilisation obligatoire de la carte de contrôle électronique par les chômeurs temporaires	16.07.2024	01.01.2025
AR	09.07.2024	Arrêté royal modifiant l'article 51 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	02.08.2024	02.08.2024
AR	11.07.2024	Arrêté royal réglant le calcul de l'indemnité prévue à l'article 19 de la loi du 15 mai 2024 instaurant un Service Citoyen	08.08.2024	31.05.2024

1.2.4

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

L'année 2024 a été marquée par plusieurs changements réglementaires, notamment, l'obligation d'introduire les demandes d'allocations d'interruption par voie électronique, la suppression du paiement des allocations par chèque circulaire et la modification du mécanisme de sanction en cas de non-respect de la durée minimale.

Crédit-temps

Dans le cadre du crédit-temps fin de carrière, le droit aux allocations peut être octroyé au travailleur âgé d'au moins 60 ans, à la date de prise de cours du crédit-temps fin de carrière. Par dérogation à cette règle générale, le droit aux allocations peut également être accordé au travailleur âgé d'au moins 55 ans, s'il remplit l'une des conditions dérogatoires prévues par la réglementation. Parmi ces conditions dérogatoires figure le fait d'être occupé dans une entreprise en restructuration ou en difficultés. L'AR du 25.05.2024 a modifié l'article 6, § 5 de l'AR du 12.12.2001 en supprimant la condition qui prévoyait que l'entreprise devait démontrer que sa demande de reconnaissance permettait de réduire le nombre de travailleurs passant sous le régime du chômage avec complément d'entreprise.

Universités

Entré en vigueur de manière rétroactive pour la rentrée académique 2023-2024, le décret de la Communauté française du 18.01.2024 portant diverses mesures relatives à l'enseignement a modifié plusieurs textes réglementaires afin de prévoir le droit au congé parental avec octroi d'allocations d'interruption pour diverses catégories de personnel occupé par les universités communautaires de la Communauté française. Sont visés le personnel administratif, le personnel de maîtrise et des gens de métier et de service financés par les allocations de fonctionnement, le personnel académique et le personnel scientifique. Depuis la rentrée académique 2023-2024, les membres de ces catégories de personnel ont droit au congé parental et peuvent bénéficier des allocations d'interruption dans les conditions et selon les modalités définies par l'AR du 12.08.1991 relatif à l'octroi d'allocations d'interruption aux membres du personnel de l'enseignement et des centres psycho-médico-sociaux.

Modifications applicables dans tous les secteurs

1. Obligation d'introduire la demande d'allocations par voie électronique

Depuis le 1^{er} juillet 2024, l'AR du 09.07.2024 a rendu obligatoire l'introduction des demandes d'allocations d'interruption par voie électronique. L'application Break@work, qui permet d'introduire les demandes par voie électronique, est disponible pour tous les secteurs et pour tous les travailleurs. Son utilisation est obligatoire depuis le 1^{er} juillet 2024. Une période transitoire a néanmoins été prévue jusqu'au 30 septembre 2024 et jusqu'au 31 décembre 2024 pour le secteur de l'enseignement.

2. Sanction en cas de non-respect de la durée minimale

Jusqu'au 31 août 2024, lorsque la durée minimale n'était pas respectée en raison de l'arrêt anticipé de l'interruption de carrière ou du crédit-temps, le travailleur devait rembourser à l'ONEM les allocations d'interruption perçues. Le travailleur avait toutefois la possibilité d'introduire une demande écrite motivée auprès du bureau de l'ONEM compétent afin de ne pas devoir rembourser les allocations perçues s'il pouvait justifier l'arrêt anticipé de son interruption de carrière par des circonstances exceptionnelles.

La loi du 03.05.2024 modifiant les règles de récupération applicables en cas de cessation, avant l'expiration de la durée minimale, du crédit-temps dans le secteur privé, de l'interruption de carrière dans le secteur public et des régimes de congés thématiques a modifié le mécanisme applicable en cas de non-respect de la durée minimale. La nouvelle réglementation s'applique à tous les arrêts anticipés à partir du 1^{er} septembre 2024 et vise tous les types de congé (interruption de carrière, crédit-temps, congés thématiques), à l'exclusion du congé parental et des régimes fin de carrière où les anciennes règles restent d'application.

Moyennant l'accord de son employeur, le travailleur peut arrêter de manière anticipée sa période d'interruption de carrière, de crédit-temps ou de congé thématique avant la fin de la durée minimale en le notifiant par écrit à l'ONEM. Il perd alors le solde du crédit permettant d'atteindre cette durée minimale mais ne doit plus rembourser les allocations déjà perçues comme c'était le cas auparavant. En cas de circonstances exceptionnelles, le travailleur peut introduire une demande motivée auprès du directeur du bureau du chômage afin de ne pas perdre le solde du crédit restant.

3. Suppression du paiement par chèque circulaire

Auparavant, il existait deux modes de paiement des allocations d’interruption : le virement bancaire et le chèque circulaire. L’AR du 03.06.2024, entré en vigueur le 1^{er} octobre 2024, a supprimé la possibilité de payer des allocations d’interruption par chèque circulaire.

Aperçu chronologique des modifications réglementaires relatives aux mesures de soutien à l’aménagement du temps de travail

Tableau 1.2.4.I

Nature	Date	Intitulé	Moniteur belge	En vigueur le
Décret	18.01.2024	Décret portant diverses mesures relatives à l’enseignement	21.02.2024	21.02.2024
Loi	03.05.2024	Loi modifiant les règles de récupération applicables en cas de cessation, avant l’expiration de la durée minimale, du crédit-temps dans le secteur privé, de l’interruption de carrière dans le secteur public et des régimes de congés thématiques	11.06.2024	01.09.2024
AR	03.06.2024	Arrêté royal modifiant divers arrêtés royaux en vue de la suppression du paiement des allocations d’interruption et de congé pour soins d’accueil par chèque circulaire	13.06.2024	01.10.2024
AR	09.07.2024	Arrêté royal modifiant l’arrêté royal du 1 ^{er} juillet 2012 concernant l’introduction d’une demande d’allocation d’interruption par voie électronique et concernant la compétence en matière de prise de décisions	16.07.2024	01.07.2024

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 (FGTB, CGSLB, CSC et CAPAC), 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

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

L'année 2024 a vu l'exécution de la sixième réforme de l'État se poursuivre. Certaines Régions ont adapté les matières qui leur ont été transférées. Cela a nécessité une collaboration intensive avec les services de l'emploi, mais aussi avec d'autres services régionaux, tels que le Département de l'Emploi et de l'Économie 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 résultant 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 (SIRS), services de police et justice

Le SIRS est un organe stratégique qui développe une vision de la lutte contre la fraude sociale, et ce, 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 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.

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 électroniques (ePV) aux instances judiciaires en vue d'une poursuite pénale. En 2024, les contrôleurs de l'ONEM ont dressé 2.793 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 sur le plan des ressources humaines, de l'informatique, de la logistique et de l'audit interne.

1.3.5

Le Médiateur fédéral

En 2024, 41 nouveaux dossiers ont été introduits par le Médiateur fédéral auprès de l'ONEM. Ce nombre est historiquement bas. En 2023, il s'agissait de 66 dossiers, et le nombre était encore plus élevé les années précédentes (y compris avant la crise du coronavirus). Il y avait également 23 demandes d'informations complémentaires.

Nombre de dossiers traités

Tableau 1.3.5.1

Admissibilité	21
Indemnisation	10
ICCT/Congé parental	3
Contrôle	2
Vérification	1
Front office	1
Autres	3
Total	41

L'ONEM accorde une grande d'attention au suivi rapide des lettres du Médiateur. Cela se reflète dans le délai de réponse. En 2024, tous les dossiers ont été traités à temps. Le contrat d'administration prévoit un délai de réponse de 15 jours ouvrables maximum. 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, l'ONEM a recueilli, en 2024, un total de 677 plaintes relatives aux services fournis par l'ONEM par le biais des différents canaux qui permettent d'introduire des plaintes de première ligne. Il s'agit d'une diminution par rapport à 2023.

Outre les plaintes, l'ONEM a reçu 208 demandes de renseignement et toute une série d'autres messages ne contenant aucune plainte à l'égard du fonctionnement de l'ONEM 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.

Ces 677 plaintes relatives aux services fournis par l'ONEM ont fait l'objet d'une analyse détaillée :

- 15% des plaintes ont été déclarées fondées et ont donné lieu à une révision d'une décision prise ;
- 23% des plaintes ont été déclarées fondées, sans que cela ait eu d'incidence sur la décision prise ;
- les autres plaintes étaient non fondées ou non recevables.

Le contenu des dossiers de plainte révèle que 59% 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/ crédit-temps. 25% sont des plaintes exprimant un mécontentement au sujet du 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 11% 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 due au mécontentement ou à 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 garantir 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 signaler à l'aide de la "fiche de plainte C9Z" qu'il a détecté une erreur de traitement dans un dossier. De plus, 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 contesterait 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

L'ONEM s'engage notamment à faire en sorte que sa responsabilité sociétale ne s'arrête pas aux frontières nationales. L'ONEM souhaite jouer un rôle de pionnier dans l'échange actif avec les institutions de sécurité sociale en Belgique et à l'étranger. En présentant également ses idées et ses bonnes pratiques aux instances étrangères, l'ONEM contribue au renforcement de la sécurité sociale dans le monde. Grâce à ces échanges, l'ONEM peut aussi lui-même s'inspirer des perspectives innovantes de l'étranger, qui peuvent servir à optimiser davantage son propre fonctionnement.

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.

L'ONEM a participé activement à différents événements organisés par l'AISS, et ce, tant à distance que sur place. Les principaux sont listés ci-dessous.

En mars 2024, l'ONEM a participé à la 17^e Conférence internationale de l'AISS sur les technologies de l'information et de la communication dans le domaine de la sécurité sociale, un événement consacré à l'utilisation stratégique et concrète de ces technologies dans le domaine de la sécurité sociale.

En avril 2024, l'ONEM a remporté un prix à la suite de sa participation au Prix AISS des bonnes pratiques pour l'Europe lors du Forum régional de la Sécurité sociale pour l'Europe à Porto. Lors de ce forum, l'ONEM a également expliqué sa bonne pratique relative au "service design" – la manière dont les applications internes peuvent être conçues en faveur de la prestation de services.

En mai 2024, l'ONEM a organisé un séminaire technique autour du thème "métiers en pénurie" (shortage professions). La manière dont les institutions de sécurité sociale peuvent relever les défis liés aux métiers en pénurie a été examinée plus en détail lors du séminaire.

Le Séminaire technique : Prestations de services et innovations technologiques en Europe organisé par l'IEN (le réseau européen de l'AISS) fin novembre 2024 à Istanbul a permis de présenter "Dopflux", un outil statistique développé par l'ONEM qui cartographie les transitions sociales.

En avril et en décembre, l'ONEM a participé à deux webinaires sur les thèmes suivants : "Sécurité sociale et accompagnement des personnes dans les transitions tout au long de leur vie" et "Améliorer la résilience institutionnelle face aux scénarios catastrophes".

European labour authority (ELA), l'auditorat du travail

ELA (ou l'AET – l'Autorité européenne du travail en français) 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 plateforme sur le travail non déclaré.

En juin 2024, l'ONEM a participé à un workshop sur l'intelligence artificielle et ses dangers.

En décembre 2024, l'ONEM a assisté à une conférence organisée à Amsterdam dont le sujet était le suivant : "Tackling Social Security Fraud: Risks and Solutions" (Lutte contre la fraude à la sécurité sociale : Risques et solutions). Lors de la conférence, l'on a principalement insisté sur l'utilisation des moyens numériques et de l'IA dans la lutte contre la fraude.

European Social Insurance Platform (ESIP)

Au niveau européen, l'ONEM a collaboré, en tant que membre de la Plateforme européenne des institutions de protection sociale (l'ESIP), à plusieurs réunions sur les thèmes des pensions, de la santé et du financement. Ces réunions ont pour but de partager nos bonnes pratiques ainsi que notre expertise dans différentes matières, mais aussi de faire entendre notre voix au niveau international. Depuis 2023, l'ONEM dispose d'un représentant élu dans le Conseil d'administration de l'ESIP.

En 2024, l'ESIP a organisé plusieurs groupes de travail internationaux dans les salles de réunion de l'ONEM.

En juin 2024, l'ESIP a organisé une visite d'étude dans les bureaux de l'AET à Bratislava afin d'en apprendre davantage sur leurs activités respectives en matière de sécurité sociale. L'ONEM a également participé à cette visite.

Stages à l'étranger

L'ONEM souhaite se profiler en tant qu'employeur attractif en organisant des stages et offrir à ses collaborateurs un aperçu des bonnes pratiques et de l'expertise des institutions étrangères afin d'améliorer son propre fonctionnement en matière d'organisation, de contenu, de processus, de procédures et de fonctionnement.

En 2024, l'ONEM a envoyé au total cinq collaborateurs dans quatre pays étrangers pour y effectuer un stage dans les institutions de sécurité sociale suivantes :

- Le Département de la sécurité sociale (Malte) ;
- KELA (Finlande) ;
- PERKESO (Malaisie) ;
- URSSAF et France Travail (France).

Autres activités internationales

En juin, l'ONEM a reçu une délégation de l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) du Luxembourg afin de découvrir le fonctionnement et l'organisation de son contact center.

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. Les chômeurs qui rencontrent des difficultés financières en raison d'un retard dans le traitement de leur demande d'allocations peuvent demander au CPAS une avance sur leurs allocations de chômage.

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 2024, il y a eu 11.577 demandes de ce type. Par rapport à 2023 (10.294 demandes), il s'agit d'une augmentation de 11,08%.

En 2024, 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.

Par ailleurs, les mesures techniques nécessaires ont été prises afin de pouvoir implémenter ces données de la Banque Carrefour dans la base de données interne de l'ONEM et simplifier ainsi le calcul des jours de travail pour le CPAS.

Enfin, un webinaire a été organisé en avril et en septembre pour les collaborateurs des CPAS, en néerlandais et en français, afin de fournir les informations de base sur l'admission aux allocations de chômage.

En 2024, l'ONEM a reçu 11.860 demandes dans le cadre de cette collaboration, contre 7.950 en 2023. Il s'agit d'une augmentation de 49,18%. 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. L'augmentation spectaculaire peut s'expliquer par la nouvelle application en ligne CPAS@ONEM, qui, depuis le 1^{er} janvier 2024, doit être utilisée pour introduire de telles demandes.

Dans le courant de 2024, 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 en 2024, et ce malgré les nombreux défis. Cela a été possible grâce à l'engagement de ses collaborateurs, mais aussi 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, la gestion des risques et une approche professionnelle project-management...

1.4.1

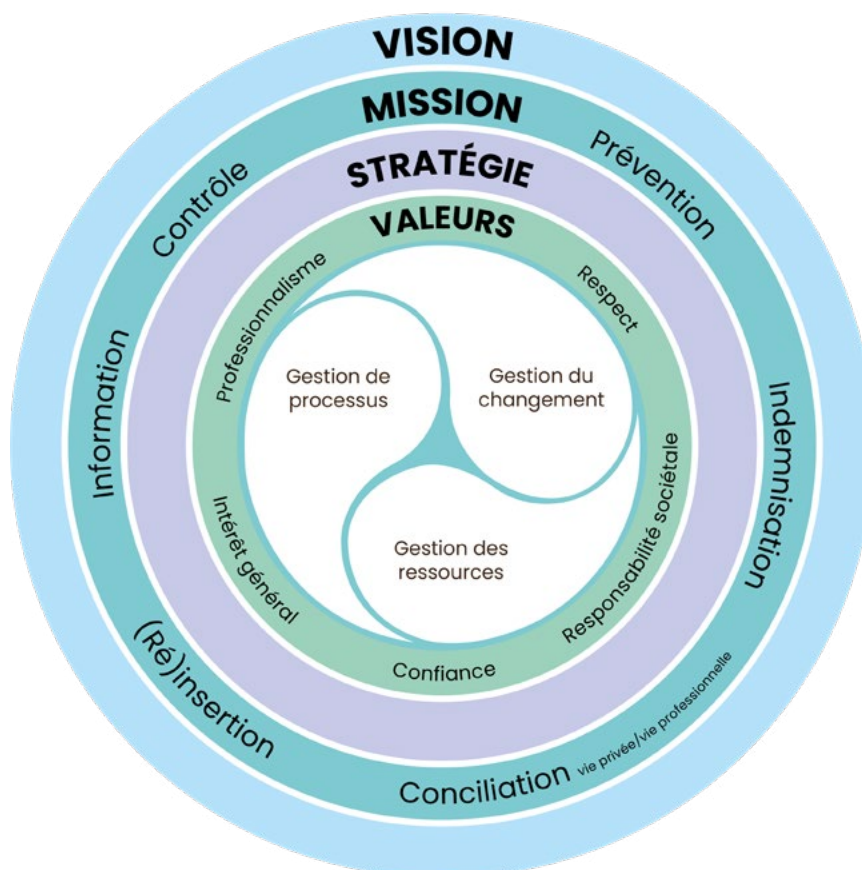
Le modèle de gestion intégrée

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). En octobre 2024 l'ONEM a défini sa nouvelle vision 2030 sur la base des inputs venant des chefs et collaborateurs.

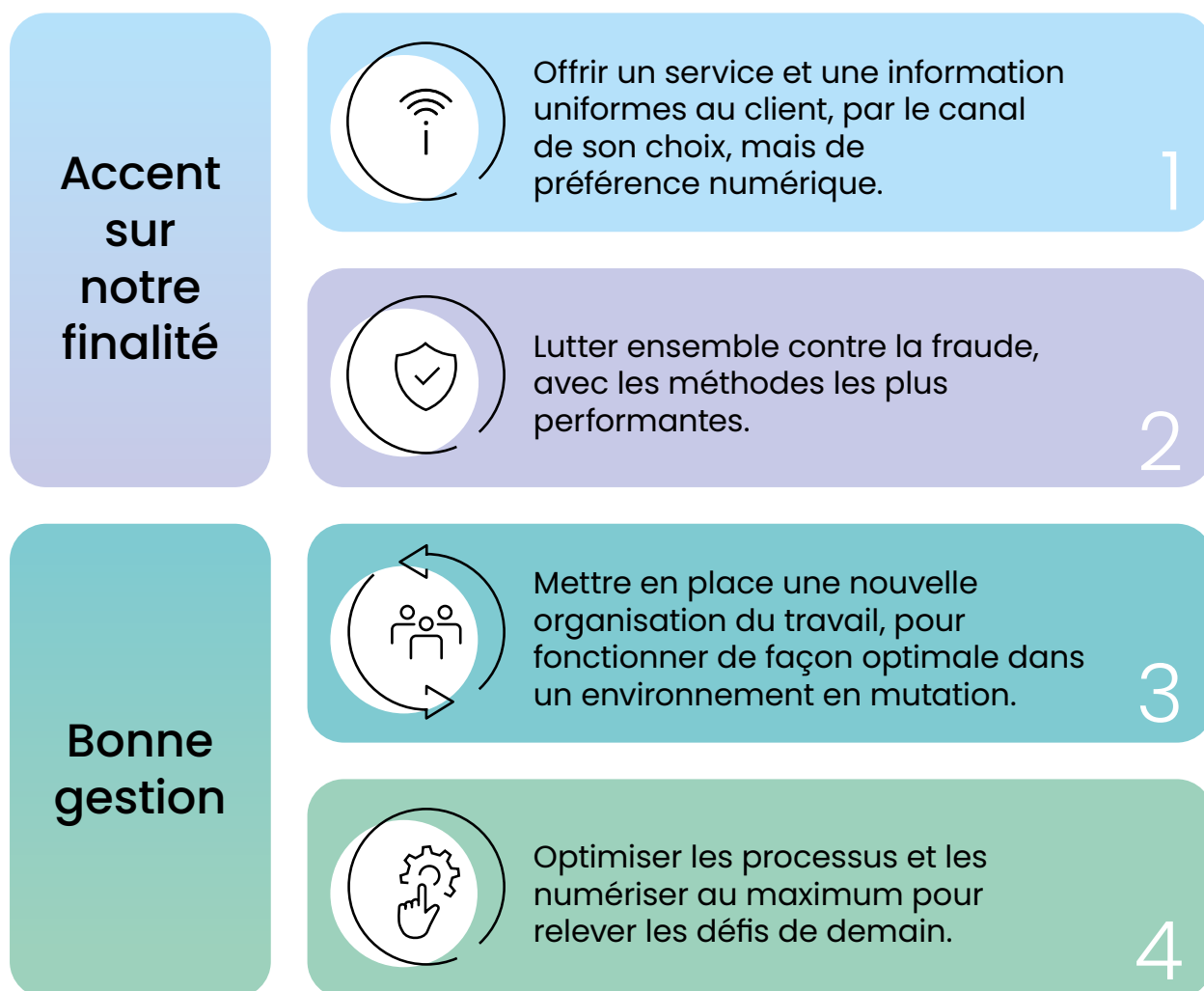


1.4.2

La stratégie 2022-2024

La stratégie 2022-2024 comporte deux grands axes :

- Le premier 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 second 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 bureaux et les directions de l'Administration centrale établissent, elles aussi, un plan opérationnel. Grâce à la méthode

des plans opérationnels, la stratégie globale de l'ONEM et les accents qui sont mis dans le cadre de la politique locale du bureau/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".

5 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 Project Management Office (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 2024, le portefeuille de projets comprenait 48 projets dont :

- 6 projets dans la phase de pré-analyse ;
- 5 projets en phase de planification préliminaire et ;
- 37 projets en cours.

5 projets ont été finalisés en 2024.

En voici une petite sélection :

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 2024, plusieurs projets stratégiques ont suivi leur cours afin de réaliser cet objectif stratégique.

Parmi ceux-ci, le programme New Frontoffice. Ce programme veut définir et mettre en œuvre une réorganisation complète du processus Front office actuel et optimiser les outils qu'il emploie.

L'information des citoyens est l'une des missions principales de l'ONEM. Pour que cela se passe le mieux possible, une hiérarchie de nos canaux de communication a été établie. Elle montre quels canaux de communication les citoyens peuvent utiliser successivement, de préférence, pour obtenir une réponse à leur question.

1. Outils en ligne (site web, chatbot ORI, services en ligne)
2. Téléphonie et chat live
3. Courriers (formulaire de contact, mails, courriers)
4. Rendez-vous dans un point de contact

Pour y parvenir, cinq projets sont en phase d'exécution dont le projet VIZIT. Depuis juin 2024, chaque point de contact de l'ONEM est pourvu d'un "guichet numérique" pour offrir du digicoaching. Le guichet numérique vise deux objectifs. Premièrement, promouvoir les outils en ligne. Lorsqu'un client se présente et nous sollicite pour une démarche qui peut se faire en ligne, le digicoach peut l'accompagner dans l'utilisation de nos services en ligne.

Deuxièmement, le guichet numérique vise également à réduire la fracture numérique. D'une part, un ordinateur est mis à la disposition des clients qui n'y ont pas accès, ne disposent pas d'un smartphone ou d'une connexion Internet à la maison. Et d'autre part, pour les clients qui se sentent parfois démunis devant des outils en ligne, le digicoach a pour mission de les accompagner afin qu'ils acquièrent les compétences nécessaires pour pouvoir être autonomes à l'avenir.

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 2024. Différents plans opérationnels ont été mis en œuvre par le Service Central de Contrôle, notamment en matière de contrôle du chômage temporaire, de la fraude transfrontalière, du travail au noir et de la situation familiale.

En concertation avec les partenaires sociaux au sein du Comité de gestion, un arrêté royal a été rédigé qui prévoit l'utilisation obligatoire de la carte de contrôle électronique chômage temporaire à partir de janvier 2025 (avec une période transitoire de six mois et quelques exceptions). Via le projet eC3.2 cette obligation a été accompagnée d'une vaste campagne de communication et d'optimisations techniques, comme des webinaires, des contacts spécifiques avec les secteurs et les secrétariats sociaux, des visites d'entreprises, des initiatives relatives aux travailleurs frontaliers, des adaptations et des mises à jour de l'application... Le 6 novembre 2024, l'app

eC3.2, la carte de contrôle électronique pour le chômage temporaire, a fait l'objet d'une mise à jour pour être encore plus moderne et plus conviviale.

Les grands avantages de la carte de contrôle électronique sont les suivants :

- simplification administrative considérable pour l'employeur ;
- plus de risque pour le travailleur de perdre la carte de contrôle (ni par conséquent le droit aux allocations) ;
- fin des procédures administratives compliquées pour les travailleurs en vue de rectifier une erreur ;
- paiement plus rapide et plus correct à la suite du traitement électronique automatisé auprès des organismes de paiement et de l'ONEM ;
- renforcement de la lutte contre la fraude sociale.

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

Cette année, l'ONEM a lancé la réorganisation de ses bureaux. L'ONEM veut: "Adapter sa structure et son fonctionnement pour devenir une organisation plus équilibrée, efficiente et agile, dans laquelle il est agréable de travailler, pour garantir ensemble un service homogène et de qualité à tous nos clients."

Après les négociations avec les syndicats de l'ONEM, un projet a été lancé pour coordonner l'application des principes de cette réorganisation. La nouvelle structure de l'ONEM s'articule autour de 16 bureaux, 9 clusters pour réaliser des gains d'efficacité entre bureaux et 31 points de contact pour l'accueil des clients. Il y a également eu une fusion de certains processus à partir de 2025 : le processus Front office est intégré dans le processus Support, qui est organisé au niveau de chaque cluster, et les processus Indemnisation et Contrôle ont été fusionnés.

Les bénéfices suivants sont attendus :

- Gains d'efficacité dans les processus back office
- Optimisation de la qualité de traitement des dossiers
- Optimisation de l'accueil des visiteurs dans un contexte post-corona ; en ce compris l'aspect inclusion numérique

- Economies et/ou gains liés à l'utilisation optimale des bâtiments
- Augmentation du bien-être des collaborateurs et de notre attractivité en tant qu'employeur
- Augmentation de la qualité du support aux collaborateurs (communication, formations, logistique...)
- Un cadre de travail de qualité pour tous les collaborateurs

Depuis 2022 déjà, 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 numérisation 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...

Le projet pluriannuel "Digistrat" applique partout la nouvelle stratégie d'information et de communication digitale interne de l'ONEM. Ce projet vise à créer un environnement numérique, informatif et personnalisé dans lequel tous nos collaborateurs peuvent rapidement 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. Via des “Business process reengineerings” des différents processus de production, l'ONEM vise une rationalisation, une simplification et une automatisation en profondeur des processus et des applications.

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 (accords ICT fédéraux).

Dans ce même contexte, pour la matière “interruption de carrière”, l'ONEM a développé, une application conviviale entièrement nouvelle pour le traitement des dossiers de crédit-temps, d'interruption de carrière et de congés thématiques et des nouvelles fonctionnalités y sont intégrées graduellement.

Et grâce au projet ELO4ALL, les demandes d'interruption de carrière et de crédit-temps se font maintenant exclusivement par voie électronique. L'utilisation de l'application e-government e-LO+ est obligatoire depuis le 1^{er} juillet 2024. Pour ce qui est du personnel enseignant, l'ONEM a mis e-LO+ à disposition pour les demandes d'interruption de carrière en ligne le 1^{er} octobre, avec une période transitoire de quatre mois, laquelle a pris fin le 31 janvier 2025. L'enregistrement, le scanning et l'encodage des formulaires papier vont ainsi pratiquement disparaître. Cette généralisation du format électronique va de pair avec une plus grande facilité d'utilisation pour les assurés sociaux et en même temps une intervention manuelle minimale de la part des agents de l'ONEM, afin de parvenir à un traitement rapide et sans heurts des demandes soumises. Un certain nombre de contrôles sont aussi intégrés. Ils empêchent l'envoi de la demande si celle-ci est incomplète ou si elle contient des données contradictoires.

Auparavant, environ 50% des demandes d'interruption de carrière et de crédit-temps étaient faites via un formulaire papier.

Dans le domaine du chômage, l'ONEM s'est attelé, au moyen d'un BPR global, 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 : en 2024 le focus a été mis sur les analyses pour pouvoir supprimer la carte de contrôle pour le chômage complet ; un certain nombre des mesures de simplification nécessitent une décision politique d'adaptation de la réglementation.
- Saisies : ce BPR a été clôturé en octobre 2024.
- Admissibilité : ceci est un BPR qui est encore planifié jusqu'à fin 2027.
- Chômage temporaire : le volet externe du BPR, la refonte du portail pour les employeurs, est terminé et les principales fonctionnalités sont donc en production : déclaration de chômage temporaire pour
 - Accidents techniques
 - Force majeure
 - Intempéries
 - Chômage économique + 1^{er} jour effectif

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, celle-ci vise à encourager et à coordonner l'innovation au sein de l'ONEM.

L'innovation est d'autant plus intégrée et encouragée à travers la nouvelle direction Politiques transversales, créée en octobre 2024. La coordination et l'implémentation de l'IA constitueront un axe majeur.

Concrétisation de l'approche

Au cours de l'année, plusieurs concepts ont été particulièrement développés concernant l'innovation à l'ONEM.

- Avec Destination Innovation, des collaborateurs de différents services de l'ONEM ont été mis au défi de trouver une idée qui les soutienne dans leurs activités quotidiennes, en portant une attention particulière aux thèmes comme "Community". Les 19 équipes participantes ont également traduit ces idées dans la pratique, ce qui a donné lieu, notamment, à un site interactif pour mieux se connaître, et un jeu permettant de visibiliser et de discuter, de manière ludique, des inquiétudes et des frustrations du personnel.
- Le 11 décembre, un Trendshop a été organisé pour les membres du cadre sur le thème du "non take-up". Au cours d'un tel "Trendshop", nous mettons l'accent sur un thème particulier ou une tendance spécifique et actuelle de la société afin de déterminer quel pourrait être son impact sur notre organisation. Il s'agissait de réfléchir à ce phénomène et sur ce que chaque direction peut mettre en œuvre vis-à-vis de ce thème.

Lors de ce Trendshop, nous avons fait appel à des orateurs de référence.

- Tout au long de l'année, 9 LunchTalks ont été organisés, à chaque fois en français et en néerlandais. Un LunchTalk est un court échange sur un thème particulier sur le temps de midi, accompagné d'un sandwich. Parmi les thèmes qui ont été abordés, citons "Les changements climatiques et l'ONEM", "Nos premiers pas avec l'IA", "Code Respect" ou encore "L'ubérisation: une course effrénée à travers la sécurité sociale". Au total, 923 collaborateurs de l'ONEM y ont participé (en présentiel ou à distance), sur base volontaire.
- Afin d'accroître l'accessibilité pour l'assuré social, de nouvelles approches ont été testées. En collaboration avec NIDO, une expérience a été menée dans le cadre de laquelle un meilleur design et un assistant de conversation facilitaient la demande. Dans le cadre de la collaboration avec le cours Legal Design de l'UGent, il était question de rendre le site web (ou du moins une partie) plus clair.
- Grâce à notre nouvelle plateforme Radar, nous restons au courant des changements dans le monde qui nous entoure, et nous rassemblons la documentation pertinente à mettre à disposition des collaborateurs.

1.4.6

Gestion financière

Introduction

La direction des Services financiers assure principalement la gestion financière de l'Office. 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 par exemple 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.

Au cours de l'année 2024, 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 la Financial audit team pour vérifier les comptes des organismes de paiement.
- La 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 la consultation de tous les documents financiers à partir d'une seule application intégrée.

Budget de l'ONEM

Le budget global de l'ONEM se compose d'un budget des missions, d'un budget de gestion et d'un budget des missions régionales.

Budget global (en milliers d'EUR)

Tableau 1.4.6. I

Budget global	2020	2021	2022	2023	2024
Recettes	11.718.829	9.021.038	7.428.610	7.186.693	7.367.479
Dépenses	11.695.668	9.095.709	7.396.852	7.168.463	7.011.928
Solde	23.161	-74.671	31.758	18.230	355.551

Budget des missions

Le budget des missions comprend les recettes et les dépenses liées aux missions statutaires et missions extrastatutaires de l'institution. Ces crédits sont non limitatifs.

Le budget des missions comprend les recettes et les dépenses relatives aux prestations sociales (chômage, chômage avec allocation d'entreprise, crédit-temps), aux missions d'emploi, à l'outplacement, aux dépenses diverses et les indemnités versées aux organismes de paiement. L'indemnité 2024 comprend le règlement des décomptes des années 2018, 2019, 2020 et 2022.

Suivant la recommandation de la Cour des comptes, l'affectation budgétaire des réductions de valeur est injustifiée. Cette recommandation a conduit à une modification de la circulaire sur les réductions de valeur. L'ONEM applique cette recommandation depuis 2023. Les imputations budgétaires du passé (2016-2022) ont été corrigées dans les comptes de 2024.

Aperçu des recettes du budget des missions (en milliers d'EUR)

Tableau 1.4.6. II

Recettes du budget des missions	2020	2021	2022	2023	2024
Recettes gestion globale	10.991.099	8.363.688	6.726.122	6.454.910	6.625.583
Recettes propres	507.349	468.102	515.940	564.554	622.035
Total recettes	11.498.448	8.831.791	7.242.062	7.019.464	7.247.618

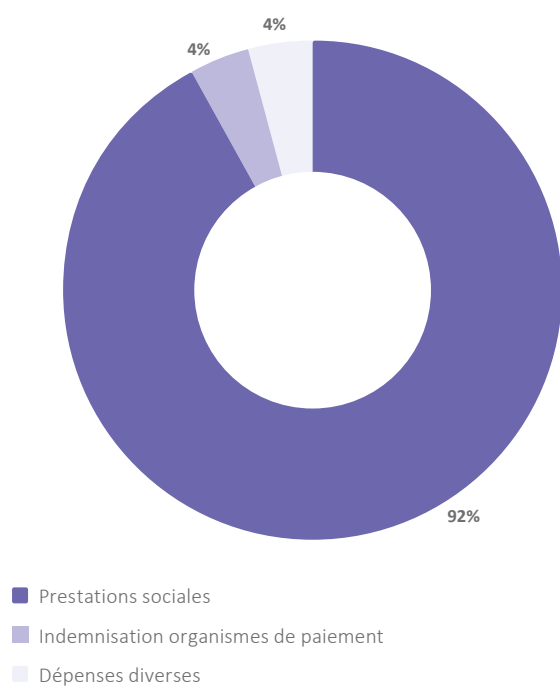
Aperçu des dépenses du budget des missions (en milliers d'EUR)

Tableau 1.4.6.III

Dépenses du budget des missions	2020	2021	2022	2023	2024
Prestations sociales	10.702.851	8.155.646	6.439.750	6.172.915	6.362.845
Indemnisation organismes de paiement	214.329	208.285	206.340	218.941	234.995
Réductions de valeur	30.260	28.377	28.549		-295.163
Dépenses diverses	319.750	260.631	274.516	352.949	297.962
Total dépenses	11.267.191	8.652.939	6.949.155	6.744.805	6.600.640

Dépenses du budget des missions 2024 (en %)

Graphique 1.4.6.I



Budget de gestion

Le budget de gestion comprend les crédits liés au fonctionnement de l'institution. Le budget de gestion est divisé en dépenses de personnel, en dépenses de fonctionnement (ordinaires et informatiques) et en dépenses d'investissement (ordinaires, immobilières et informatiques). À quelques exceptions près, il s'agit exclusivement de crédits limitatifs.

Aperçu des recettes du budget de gestion (en milliers d'EUR)

Tableau 1.4.6.IV

Recettes du budget de gestion	2020	2021	2022	2023	2024
Recettes propres	11.889	8.939	6.243	13.776	9.489
Total des recettes	11.889	8.939	6.243	13.776	9.489

Aperçu des dépenses du budget de gestion (en milliers d'EUR)

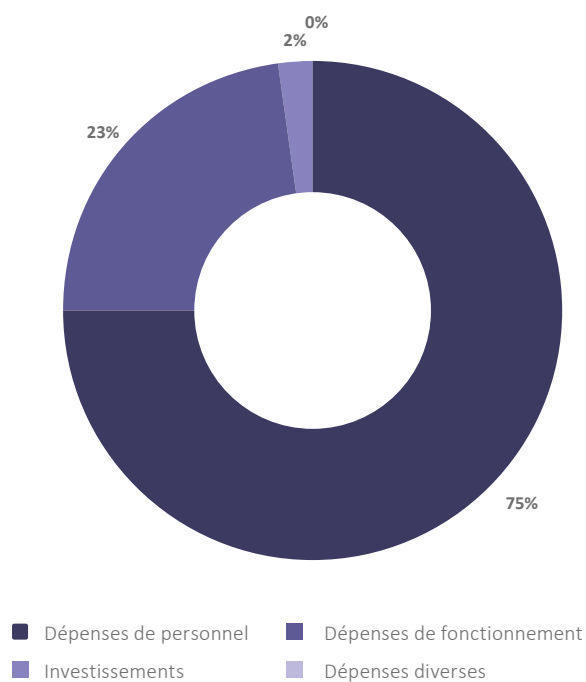
Tableau 1.4.6.V

Dépenses du budget de gestion	2020	2021	2022	2023	2024 ¹
Dépenses de personnel	186.593	201.623	199.741	210.941	220.513
Dépenses de fonctionnement	36.491	46.931	51.346	56.478	66.635
Dépenses d'investissement	11.487	5.275	11.415	3.786	7.470
Dépenses diverses	5.582	5.929	6.423	6.704	566
Total des dépenses	240.153	259.757	268.924	277.909	295.185

¹ À la suite d'une recommandation de la Cour des comptes lors du contrôle des comptes annuels 2021, l'ONEM devrait classer entièrement les dépenses liées au FFE dans la catégorie appropriée des dépenses de l'ONEM et non plus dans la section "Dépenses diverses".

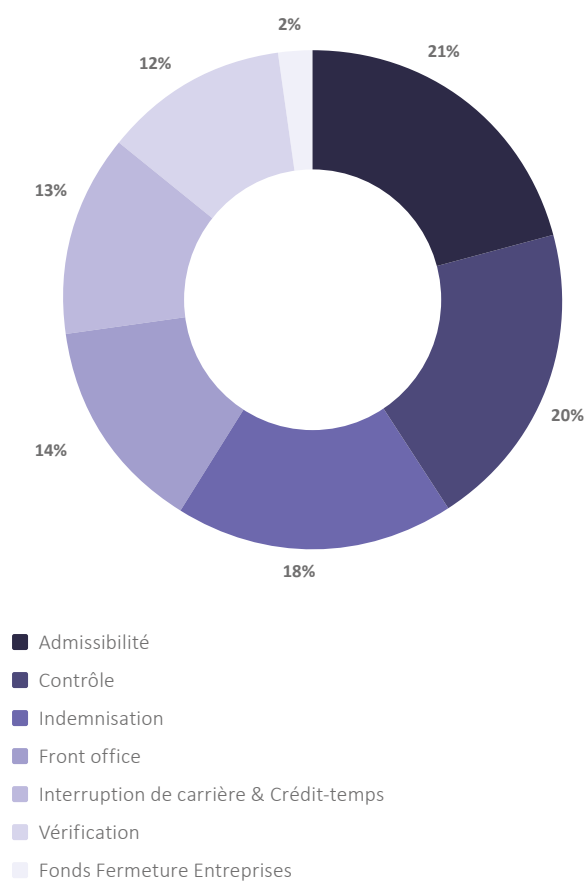
Dépenses du budget de gestion 2024 (en %)

Graphique 1.4.6.II



Coût par processus - Frais de fonctionnement 2023 full cost processus (en %)

Graphique 1.4.6.III



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 (allocations d'activation et primes).

Afin de pouvoir verser ces montants, l'ONEM doit disposer au préalable des moyens financiers nécessaires. 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.

Budget régional des missions (en milliers d'EUR)

Tableau 1.4.6.VI

Budget régional des missions	2020	2021	2022	2023	2024 ¹
Recettes	208.382	180.033	180.240	153.453	110.372
Dépenses	188.264	182.917	178.702	145.688	116.220
Solde	20.118	-2.884	1.538	7.765	5.847

¹ Une correction a été effectuée en 2024. La correction de l'année 2024 se trouve en dépenses tandis que la correction des années 2022 et 2023 est reprise dans les recettes.

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 ainsi que la comptabilité de gestion de chaque division nationale et de chaque section régionale des trois organismes de paiement agréés. Selon le contrat d'administration, 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 2024, tous les contrôles des comptabilités des prestations sociales ont été effectués dans les délais (dans les 9 mois pour le contrôle de la concordance 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 2024, 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 civile 2024, 239 contrôles au total ont été effectués (contre 220 contrôles au cours de l'année civile 2023).

Aperçu contrôles

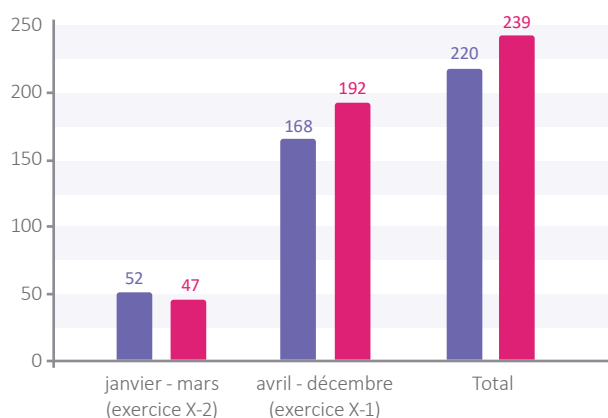
Tableau 1.4.6.VII

Année civile 2023	exercice 2021	exercice 2022	Total
A. Contrôle comptabilité des allocations sociales dont :	43	138	181
1. Avances/Opérations de vérification	0	90	90
2. Opérations financières et comptables	43	48	91
B. Contrôle de la comptabilité de gestion	9	30	39
Nombre total de contrôles effectués	52	168	220

Année civile 2024	exercice 2022	exercice 2023	Total
A. Contrôle comptabilité des allocations sociales dont :	42	156	198
1. Avances/Opérations de vérification	0	90	90
2. Opérations financières et comptables	42	66	108
B. Contrôle de la comptabilité de gestion	5	36	41
Nombre total de contrôles effectués	47	192	239

Aperçu contrôles

Graphique 1.4.6.IV



■ Année civile 2023

■ Année civile 2024

1.4.7

Un service d'audit interne professionnel

Le service Audit interne, dans le cadre de la gestion des risques, a une mission visant à donner de l' "assurance". À l'issue d'une analyse indépendante et méthodologique, le service Audit interne donne une assurance raisonnable quant à la maîtrise des risques susceptibles de mettre en péril la réalisation des engagements de l'ONEM. Le service Audit interne occupe une position indépendante et rend compte directement au fonctionnaire dirigeant.

Lors de chaque audit, le service Audit interne formule une opinion objective sur le niveau de maîtrise d'une activité, d'un processus, d'un système ou d'une organisation et fournit des recommandations pour optimiser la gestion des risques.

En 2024, les travaux d'audit dans les processus financiers de l'ONEM se sont poursuivis afin de soutenir la réalisation des conditions-cadres pour la certification des comptes de l'ONEM par la Cour des comptes.

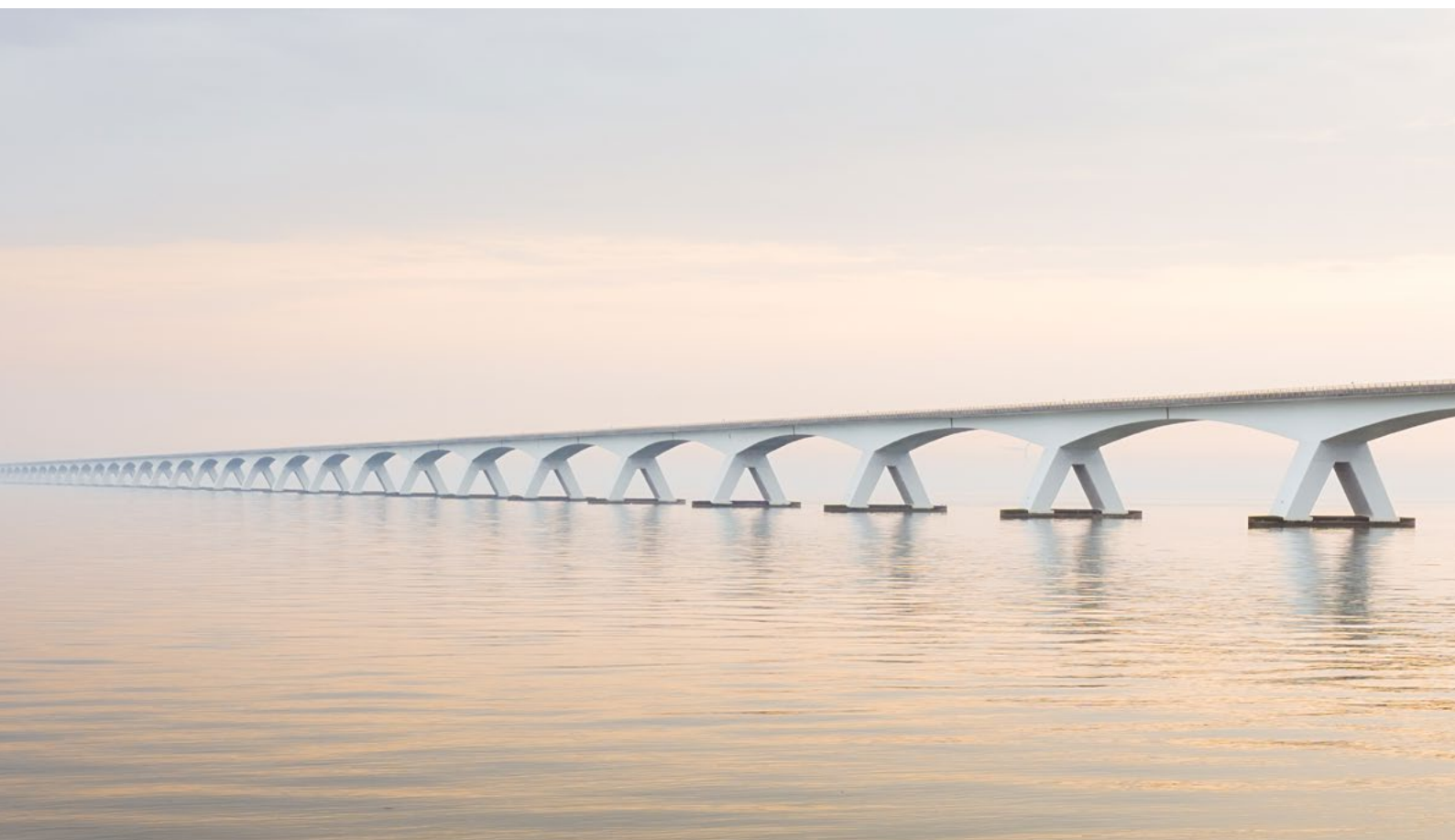
En outre, en 2024, un important investissement en temps a été consacré à un audit visant à optimiser le processus Indemnisation/Contrôle.

L'ONEM apporte une contribution importante dans la mise en œuvre des engagements communs du contrat d'administration en matière d'audit interne. Le service Audit interne de l'ONEM est chargé de soutenir le Comité d'audit commun des institutions publiques de sécurité sociale (CAC), qui apporte un soutien méthodologique aux fonctions d'audit des différentes IPSS. Ce soutien comprend à la fois les tâches nécessitant les compétences des auditeurs et l'assistance purement administrative. Le comité d'audit s'est réuni quatre fois en 2024 dans les locaux de l'ONEM.

Le service Audit interne participe également au réseau Platina, qui réunit les auditeurs internes de toutes les IPSS. Depuis septembre 2023, le responsable de l'Audit interne de l'ONEM est chargé de coordonner ce réseau. Le réseau Platina vise à partager les connaissances, à échanger les bonnes pratiques et à optimiser la maturité des services d'audit des IPSS. Les missions de ce réseau sont également inscrites dans les engagements communs du contrat d'administration 2022-2025.

2

**INVESTIR
DANS NOS
COLLABORATEURS**



2.1

ÉVOLUTION DU PERSONNEL EN QUELQUES CHIFFRES

2.1.1

Effectif du personnel

Au 31 décembre 2024, l'ONEM recense 2.978 collaborateurs internes (2.623,71 équivalents temps plein), ce qui représente une augmentation de 0,85% par rapport à l'année précédente, où l'on avait enregistré 2.953 collaborateurs.

L'ONEM se compose de 16 bureaux et d'une Administration centrale (AC). La majorité du personnel de l'ONEM travaille dans les bureaux, avec 2.153 collaborateurs, représentant 72,3% du total. Le réseau de bureaux permet de renforcer la proximité de l'ONEM avec ses clients. Le nombre d'agents affectés à l'Administration centrale s'élève à 825, soit 27,7% de l'ensemble du personnel.

L'ONEM fait également appel à du personnel externe. Ces collaborateurs exercent principalement des métiers liés à la technologie ou encore à la communication et sont employés en grande partie via la Smals. En décembre 2024, l'ONEM comptait 327 externes, soit 34% de plus qu'en 2023, où l'on en dénombrait 244. La majorité des externes travaillent à l'AC, mais 9,8% d'entre eux ont toutefois été engagés dans les bureaux.

Le personnel des bureaux suit la répartition suivante :

Tableau 2.1.1.I

Bureaux	UP*	% UP*
Anvers	274	13%
Arlon	61	3%
Bruges	104	5%
Bruxelles	217	10%
Charleroi	117	5%
Courtrai	121	6%
Gand	256	12%
Hasselt	158	7%
La Louvière	74	3%
Liège	176	8%
Louvain	154	7%
Mons	136	6%
Namur	91	4%
Nivelles	67	3%
Turnhout	87	4%
Verviers	60	3%
Total personnel bureaux	2.153	100%

* UP : Unités physiques

Les collaborateurs travaillant à l'Administration centrale sont répartis entre les différentes Directions Générales comme ci-après :

Tableau 2.1.1.II

Direction	UP*	% UP*
Dir. gén. Personnel - Organisation - Communication	179	22%
Dir. Générale Clients Coordination & Contrôle	236	29%
Direction Générale	21	3%
Direction Générale Finance Research & Facility	149	18%
Direction Générale Réglementations et Contentieux	61	7%
Fonds de fermeture d'entreprises	64	8%
Services Digitaux	115	14%
Total personnel Administration centrale	825	100%

* UP : Unités physiques

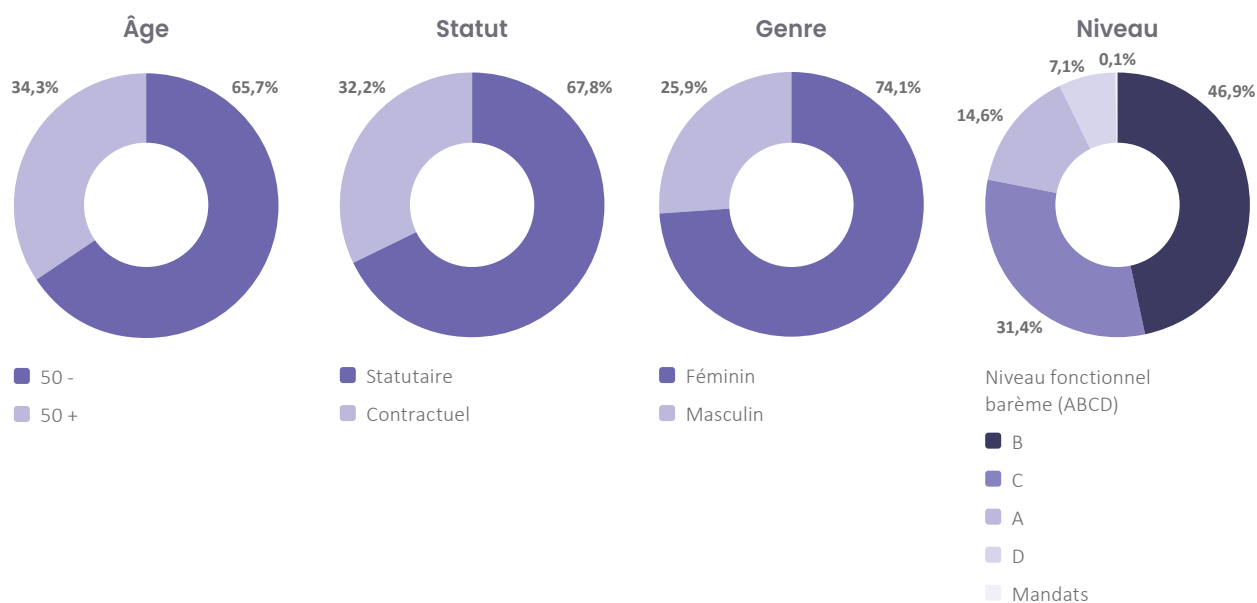
Il convient de préciser que le Fonds de Fermeture ne constitue pas une Direction Générale mais une entité distincte avec des missions et un budget propre. Il fait l'objet du chapitre 6 de ce rapport annuel.

2.1.2

Profil des collaborateurs de l'ONEM

Profil des collaborateurs pour l'ensemble de l'ONEM

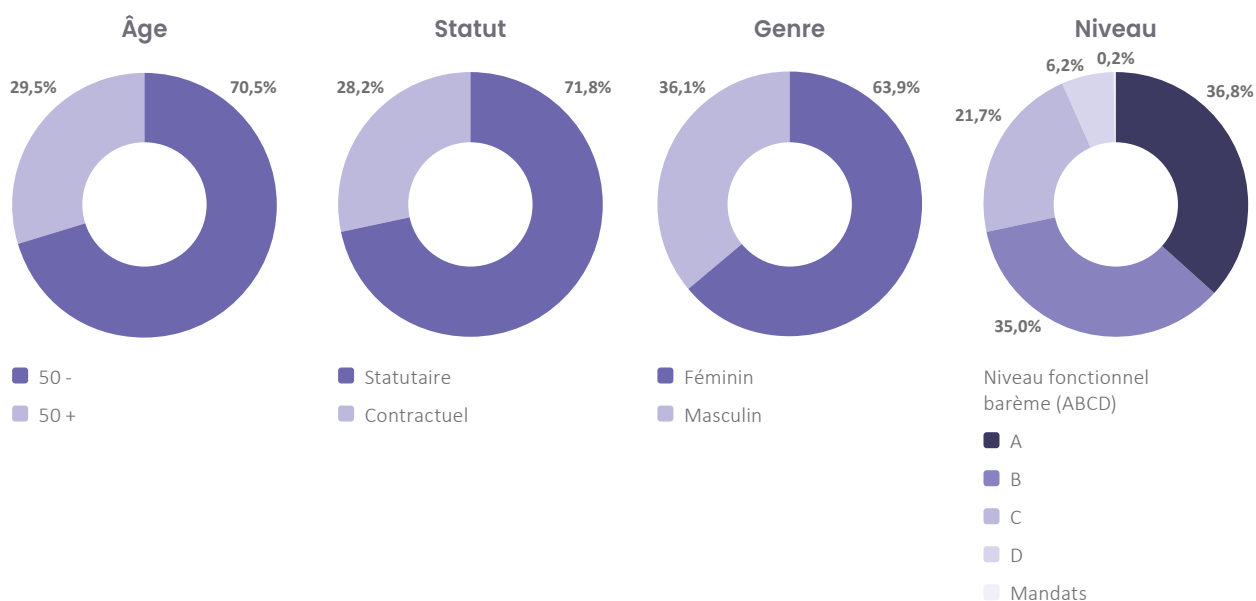
Graphique 2.1.2.I



Plus de 60% du personnel est âgé de moins de 50 ans, avec un âge moyen de 42 ans en décembre 2024. Plus de deux tiers du personnel, soit 67,8%, sont statutaires. Le graphique ci-dessus permet d'identifier les femmes comme étant les profils prépondérants. Enfin, les niveaux davantage représentés sont les niveaux B et C. Ensemble, ils représentent plus des trois quarts du personnel (78,3%).

Profil des collaborateurs à l'Administration centrale

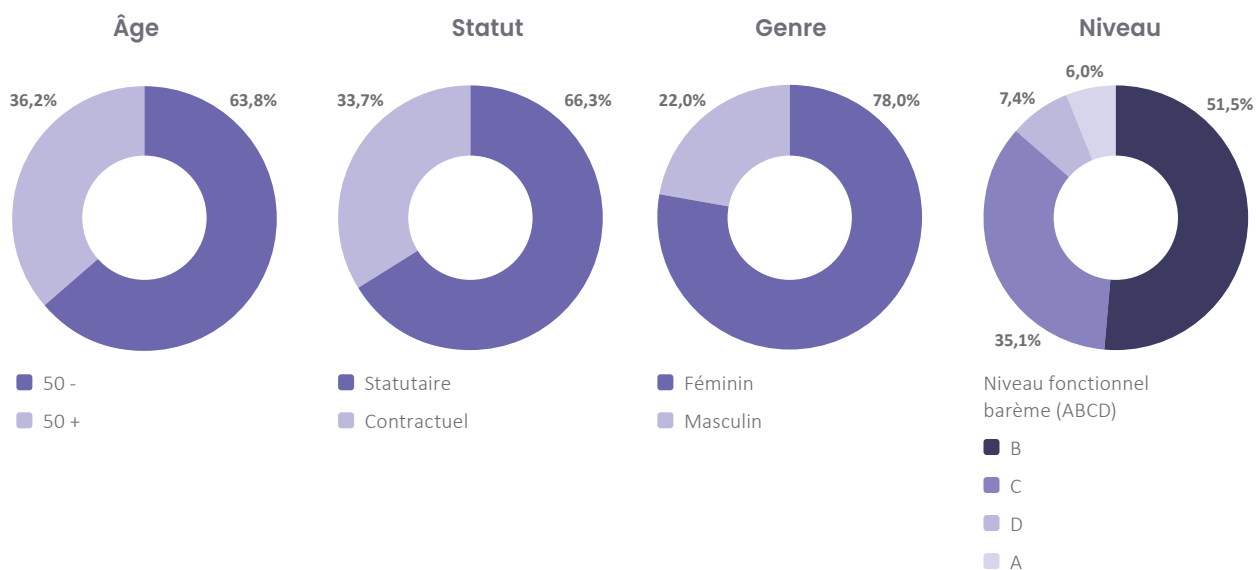
Graphique 2.1.2.II



Les tâches effectuées en bureau diffèrent de celles réalisées à l'AC. Les métiers exercés sont de ce fait différents et l'on observe une majorité de niveaux A à l'AC, ainsi qu'une forte représentation d'agents statutaires. Ces derniers sont également prépondérants dans les bureaux, mais d'une manière relativement moindre. Notons également que les niveaux B et C y sont davantage présents.

Profil des collaborateurs dans les bureaux

Graphique 2.1.2.III



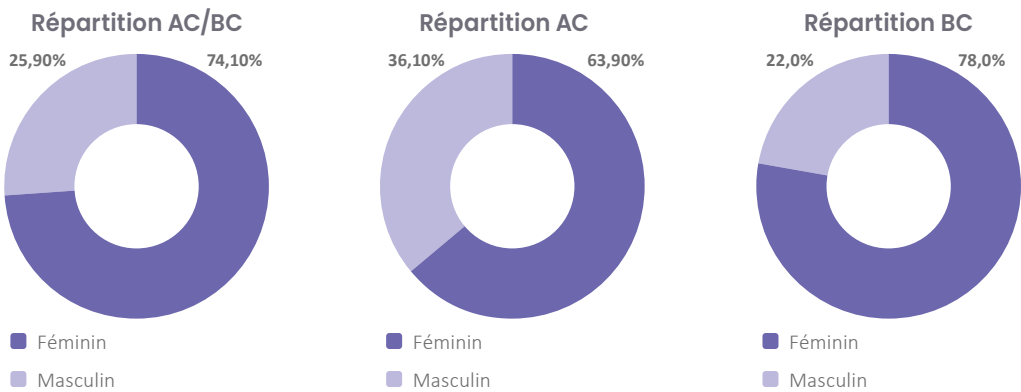
Proportion hommes-femmes à l'ONEM

De manière générale, il y a davantage d'agents féminins à l'ONEM. En effet, l'ensemble du personnel de l'ONEM est à 74,1% féminin.

Cette tendance s'applique aussi bien à l'AC que dans les bureaux. À l'Administration centrale, 63,9% des agents sont des femmes tandis que dans les bureaux, ce pourcentage monte à 78%.

Proportion hommes-femmes à l'ONEM

Graphique 2.1.2.IV



Proportion hommes-femmes dans le niveau A

L'ONEM tient au respect de l'égalité des chances. Ci-dessous, la répartition par genre selon les différentes échelles du niveau A. Les femmes sont davantage représentées dans les niveaux A1, A2 et A4. La répartition du niveau A3 est équitable bien que légèrement plus élevée chez les femmes. Le pourcentage de femmes A3+ est de 47,7% en décembre 2024, soit 1,7% de plus que l'année précédente.

Proportion hommes-femmes dans le niveau A

Tableau 2.1.2.I

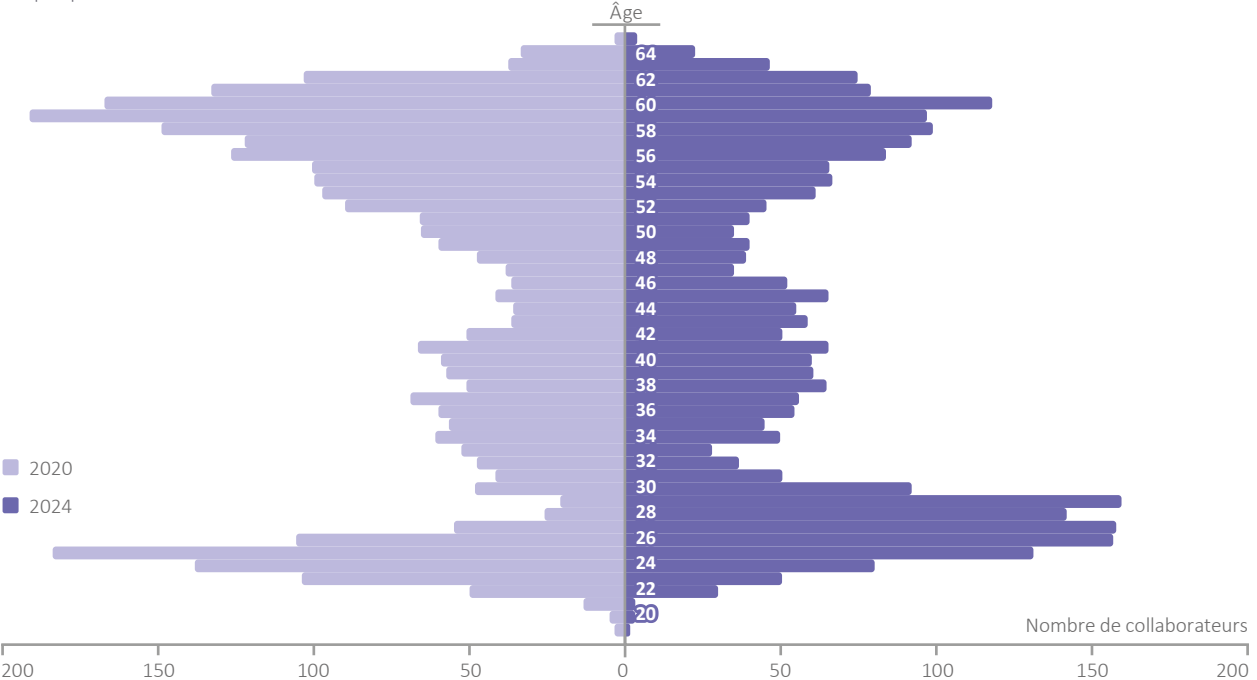
Niveau A	Total UP*	Hommes UP*	Femmes UP*	Hommes (%)	Femmes (%)	Total (%)
A1	163	56	107	34,4%	65,6%	100,0%
A2	162	72	90	44,4%	55,6%	100,0%
A3	67	33	34	49,3%	50,7%	100,0%
A4	33	14	19	42,4%	57,6%	100,0%
A5	9	5	4	55,6%	44,4%	100,0%
Administrateur et adjoint	2	2	0	100,0%	0,0%	100,0%
Total	436	182	254	41,7%	58,3%	100,0%
A3+	109	52	57	52,3%	47,7%	100,0%

* UP : Unités physiques

Pyramide des âges

Pyramide des âges des collaborateurs de l'ONEM - comparaison 2020-2024

Graphique 2.1.2.V



La pyramide des âges, comparant 2020 à 2024, suit la forme d'un sablier. En 2024, nous constatons une augmentation du nombre de jeunes de moins de 35 ans par rapport à 2020. Nous constatons également une diminution du personnel âgé de 50 ans ou plus par rapport à 2020, ce qui peut s'expliquer par les départs à la retraite.

Ci-dessous, la répartition du personnel interne en décembre 2024 par classe d'âge de 5 ans :

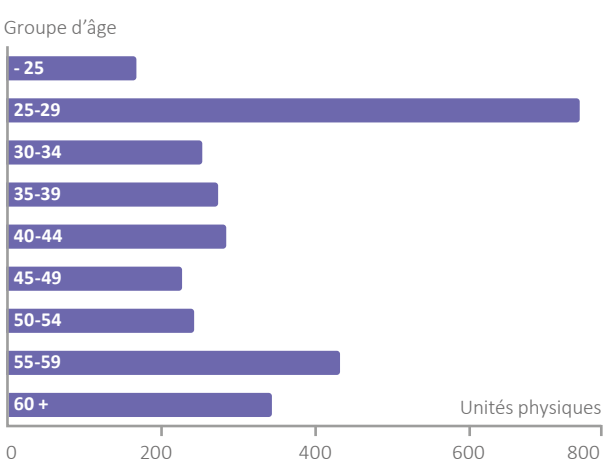
Tableau 2.1.2.I

Groupe d'âge	UP* 2024	%
-25 ans	169	6%
25-29 ans	742	25%
30-34 ans	254	9%
35-39 ans	277	9%
40-44 ans	286	10%
45-49 ans	228	8%
50-54 ans	245	8%
55-59 ans	433	15%
60 + ans	344	12%
Total unités physiques	2.978	100%

* UP : Unités physiques

La classe d'âge la plus conséquente correspond au personnel âgé de 25 à 29 ans, qui représente un quart du personnel total, suivi par la classe d'âge des 55 à 59 ans, qui constitue 15 % du personnel total.

Graphique 2.1.2.VI



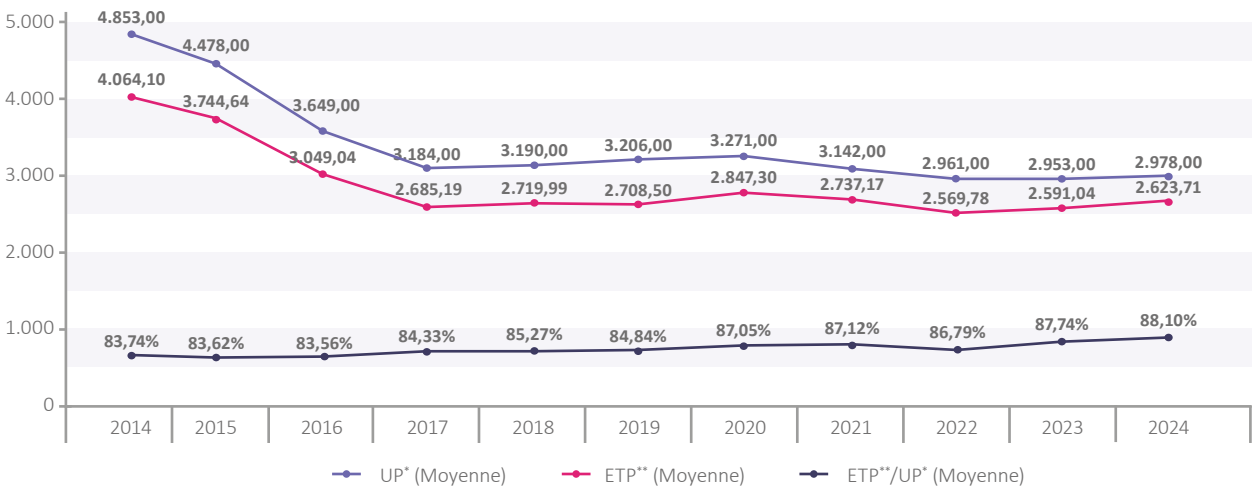
Évolution des effectifs

Ci-dessous, l'évolution des unités physiques et des équivalents temps plein depuis 2014 (situation de décembre pour chaque année) :

Une diminution de 39% est calculée entre 2014 et 2024. Notons que la régionalisation a eu des conséquences importantes sur les effectifs. En effet, 1.016 collaborateurs ont quitté l'ONEM des suites de la 6e réforme de l'Etat Belge. Si l'on ne tient pas compte de cette régionalisation, la diminution du personnel est de 22% entre décembre 2014 et décembre 2024. La diminution des effectifs est à imputer principalement aux départs à la retraite.

Évolution des effectifs 2014-2024

Graphique 2.1.2.VII



Évolution des effectifs 2014-2024

Tableau 2.1.2.II

Année	ETP**	UP*	ETP**/UP*	Evolution UP*
2014	4.064,10	4.853,00	83,74%	
2015	3.744,64	4.478,00	83,62%	-7,7%
2016	3.049,04	3.649,00	83,56%	-18,5%
2017	2.685,19	3.184,00	84,33%	-12,7%
2018	2.719,99	3.190,00	85,27%	0,2%
2019	2.708,50	3.206,00	84,48%	0,5%
2020	2.847,30	3.271,00	87,05%	2,0%
2021	2.737,17	3.142,00	87,12%	-3,9%
2022	2.569,78	2.961,00	86,79%	-5,8%
2023	2.591,04	2.953,00	87,74%	-0,3%
2024	2.623,71	2.978,00	88,10%	0,8%
2014-2024				-39%
2014-2024 hors régionalisation				-22%

* UP : Unités physiques

** ETP : Equivalents temps plein

2.1.3

Force de travail

Temps de travail

Environ 31% du personnel de l'ONEM dispose d'un temps de travail réduit, ce qui conduit à la diminution de la force de travail. Le ratio ETP/UP, disponible dans le tableau précédant, donne une vue sur la proportion des travailleurs effectifs et donc sur la force de travail à disposition (cfr. paragraphe "Evolution des effectifs").

Nous remarquons que le ratio est à la hausse depuis quelques années. Il était de 87,74% en 2023 et atteint 88,10% en 2024. Nous pouvons expliquer ce phénomène par le remplacement progressif du personnel âgé par des collaborateurs plus jeunes, qui ont davantage tendance à pourvoir un poste en temps-plein, comme 69% des collaborateurs de l'ONEM en 2024.

Absentéisme

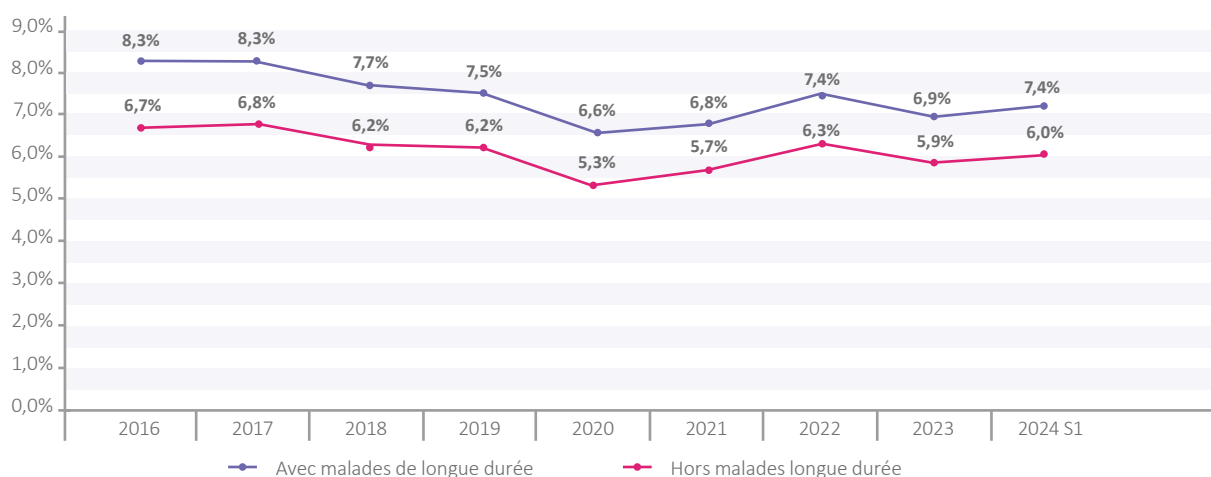
L'ONEM accorde une grande d'importance au bien-être de son personnel et effectue un suivi régulier du niveau d'absentéisme pour maladie de ses collaborateurs.

Le graphique ci-dessous nous permet de suivre l'évolution de l'absentéisme avec et hors malades de longue durée à l'ONEM depuis 2016. Les malades de longue durée correspondent aux agents ayant un taux d'absence de 100% et sont donc absents sur l'entièreté de la période de référence.

Le graphique révèle qu'au premier semestre 2024, l'absentéisme avec malades de longue durée augmente par rapport à l'année précédente. Le taux excluant ces derniers augmente également mais dans une moindre mesure. Une variation de 0,1% par rapport à l'année précédente est notable. Il convient toutefois d'interpréter ces chiffres prudemment, la période de calcul de la période 2024 S1 (6 mois) étant relativement inférieure à celle de l'année 2023 (12 mois).

Évolution de l'absentéisme 2016-2024

Graphique 2.1.3.I



2.1.4 Promotions et évolutions de carrière

L’ONEM encourage ses agents à évoluer dans leur carrière que ce soit par le biais d’une promotion vers le niveau ou la classe supérieure, ou d’un changement d’affectation, de fonction ou de processus. Les collaborateurs sont également encouragés à participer aux procédures de statutarisation. En ce sens, l’ONEM organise des examens ou sélections.

Ainsi, 1.116 agents ont pu voir leur carrière évoluer en 2024. Cela correspond à 37% du personnel interne de l’ONEM. Parmi ces agents, 126 ont bénéficié d’une promotion au niveau ou à la classe supérieure et 92 ont été statutarisés en 2024. Pour la première fois, le nombre de statutarisations enregistre une diminution après avoir atteint un pic en 2023 (168 statutarisations).

Il convient cependant de préciser que certains collaborateurs ont cumulé différents changements. Notons également que la réorganisation de l’ONEM a contribué à ce résultat.

Maîtrise des langues

En décembre 2024, 35,4% du personnel interne de l’ONEM ont une attestation certifiant la maîtrise de l’autre langue nationale que leur langue maternelle. La proportion d’agents ayant cette attestation augmente d’environ 2% par rapport à l’année dernière (33,3% en décembre 2023).

L’agent possédant cet article, et travaillant dans une affectation qui en ouvre le droit, peut bénéficier d’une prime de bilinguisme. Le montant varie selon le niveau de l’article obtenu. En 2024, 34,5% du personnel perçoivent cette prime, ce qui constitue une variation positive d’environ 3,5% par rapport à l’année précédente (30,9% en 2023). La proportion d’agents bilingues reste stable par rapport à l’année précédente (environ 3%).

Promotions et évolutions de carrière en 2024

Tableau 2.1.4.I

	UP*	% UP*
Changements d’affectation	405	36%
Changements de fonction	257	23%
Changements de processus	236	21%
Promotions classe supérieure	28	3%
Promotions niveau supérieur	98	9%
Statutarisations	92	8%
Total général	1.116	100%
Total UP ONEM 2024 (internes)	2.978	37%

* UP : Unités physiques

En 2024, 43 agents sont devenus chef de service ou chef de groupe, exerçant ainsi une fonction managériale. En décembre 2024, 426 collaborateurs dirigent du personnel, représentant 14% du total. Chaque chef supervise en moyenne 7 collaborateurs.

2.1.5

Les mouvements du personnel

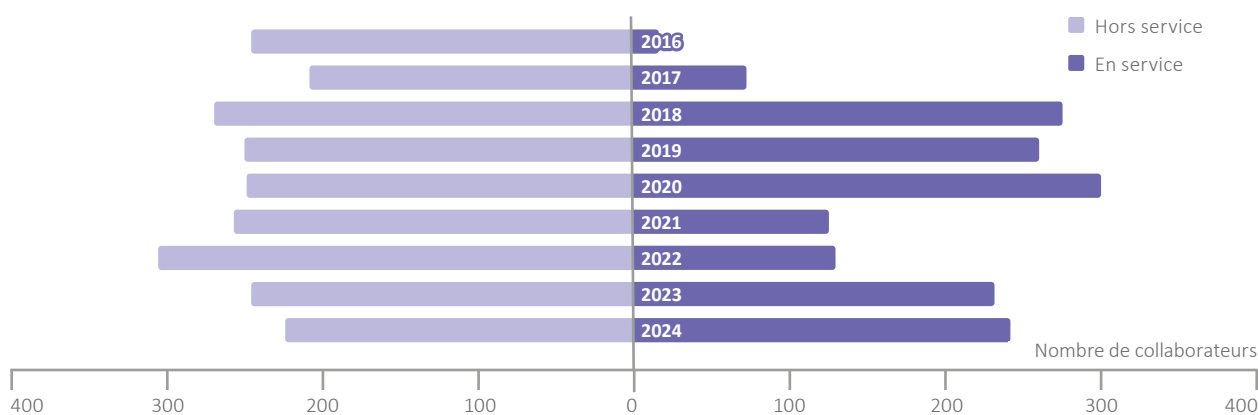
Ci-dessous, un aperçu de l'évolution du nombre de recrutements et départs à l'ONEM depuis 2016. Les changements pour cause de régionalisation n'ont pas été pris en compte.

L'année 2024 fut riche en recrutements, qui ont permis à l'ONEM de remplacer l'entièreté des départs et plus encore. En effet, 257 collaborateurs ont franchi les portes de l'ONEM, ce qui représente environ 112% des départs. Il faut préciser que l'ONEM travaille sur son attractivité par le biais de divers moyens de sorte à devenir un employeur attrayant et reconnu pour et par les citoyens.

Chaque année, entre 210 et 300 personnes quittent l'ONEM. La principale cause de ces départs est la prise de pension. Depuis le pic enregistré en 2022, le nombre de départs est en diminution. En 2024, 229 départs sont enregistrés. Cela constitue le résultat le plus faible obtenu depuis 2017 et une diminution de 9,5% par rapport à l'année dernière.

Entrées en service et sorties à l'ONEM 2016-2024

Graphique 2.1.5.I



Parmi les 257 nouveaux entrants, 51 sont statutaires et 206 contractuels (80%).

En 2024, 59,39% des départs étaient dus à la pension. 27,51% étaient quant à eux d'origine volontaire.

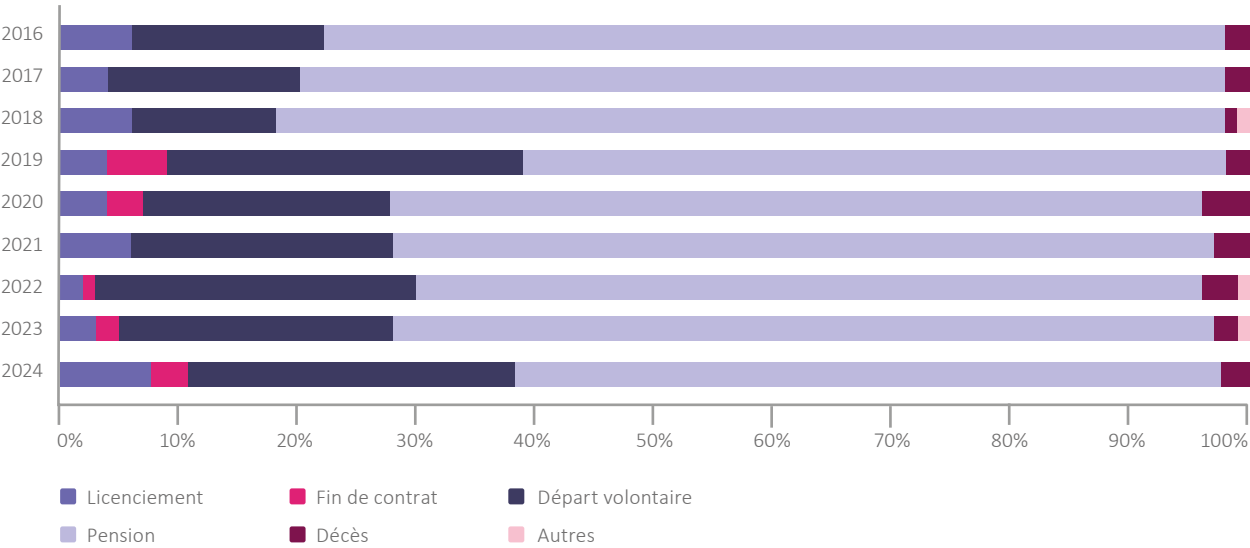
Entrées en service et sorties à l'ONEM 2016-2024

Tableau 2.1.5.I

Année	Hors service	En service
2016	253	20
2017	213	80
2018	277	291
2019	257	276
2020	256	317
2021	264	134
2022	314	137
2023	253	246
2024	229	257

Motifs de départs 2016-2024 (en %)

Graphique 2.1.5.II



2.1.6

Le bien-être, l’organisation et les conditions de travail

Proportion de télétravailleurs

Depuis la mise en place du nouveau règlement de travail, les collaborateurs doivent se rendre au bureau minimum 2 jours par semaine (sauf exception) et peuvent télétravailler le reste du temps, à condition que la nature de leur fonction le leur permette. À l’ONEM, 85,4% des agents internes de l’ONEM ont une fonction télétravaillable. Le reste du personnel a une fonction qui ne leur permet pas de réaliser leurs tâches depuis leur domicile.

Accueil des étudiants

L’ONEM encourage vivement l’accueil des stagiaires mais aussi, depuis 2022, celui des étudiants jobistes. Ainsi, en 2024, l’ONEM a accueilli 77 stagiaires et 44 étudiants.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des stagiaires accueillis en 2024 selon le type de stage.

Accueil des stagiaires et étudiants en 2024

Tableau 2.1.6.1

Type administratif	Nombre de personnes	Proportions par rapport au total
Stagiaire enseignement supérieur	15	12%
Stagiaire enseignement secondaire	22	18%
Job étudiant	44	36%
Stage First Actiris	13	11%
Stagiaire d’expérience professionnelle	5	4%
Stagiaire formation professionnelle	9	7%
Stagiaire promotion sociale	1	1%
Stage de Découverte Professionnelle Spécialisé	12	10%
Total général	121	100%

Personnes en situation de handicap

L'ONEM veille à recruter des personnes en situation de handicap. Pour ce faire, l'Office consulte pour chaque recrutement la liste spécifique de personnes en situation de handicap lauréates d'une sélection. Cette liste spécifique est mise à la disposition des organisations fédérales qui n'atteignent pas le taux de 3% prévu par l'A.R. du 06.10.2005. En décembre 2024, le résultat est de 1,41%, en hausse par rapport à l'année précédente (1,02% en 2023). Cela s'explique notamment par l'élargissement des conditions nécessaires pour la reconnaissance d'un handicap au sein du service public fédéral (A.R. du 16.04.2024 modifiant l'A.R. du 06.10.2005).

2.2

L'ONEM, UN EMPLOYEUR ATTRACTIF

2.2.1

Tous ambassadeurs d'une organisation inspirante

Depuis quelques années, l'ONEM mène une politique de recrutement étendue afin d'attirer de nouveaux collaborateurs et collaboratrices. Si l'ONEM œuvre pour être reconnu en tant qu'institution efficace au service de la société, il souhaite être également reconnu comme employeur attractif. Recruter efficacement les profils dont il a besoin est primordial pour mener à bien ses missions et projets d'innovation. En 2024, l'ONEM a engagé 257 nouveaux collaborateurs par le biais de conventions de premier emploi. Nous mettons également tout en place pour garder nos collaborateurs en leur offrant un environnement professionnel favorable à leur épanouissement, riche de sens et convivial.

2.2.2

Travailler dans les meilleures conditions possibles...

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. Une attention particulière est également accordée au bien-être en créant des espaces conviviaux comme les coffee et cosy corners, prévus afin que les collaborateurs puissent se retrouver dans une atmosphère détendue. Les collaborateurs n'ont pas un poste de travail spécifique qui leur est attribué, mais peuvent choisir la place la plus adaptée à la tâche qu'ils doivent accomplir.

2.2.3

...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 sont équipées d'un matériel de visioconférence, favorisant les réunions hybrides entre des collaborateurs qui se trouvent au bureau et d'autres à distance. Ceux qui le souhaitent peuvent emprunter sans frais un écran et une chaise de bureau ergonomique supplémentaires pour équiper leur lieu de travail à domicile.

L'ONEM investit encore davantage dans un lieu de travail numérique convivial et dynamique en centralisant et en personnalisant les sources d'information et de communication. Nous nous préparons à mettre en œuvre de nouvelles technologies, telles que les assistants IA, pour aider nos collaborateurs dans leurs tâches quotidiennes.

2.2.4

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 très variées. Au cours de sa carrière, de nombreuses possibilités d'évolution se présenteront à nos collaborateurs. Celui qui le désirera aura l'opportunité de changer de fonction, de service ou de lieu de travail en posant sa candidature à nos offres internes. Suivre un accompagnement de carrière avec un de nos accompagnateurs de carrière est également une opportunité. 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.

La fonction publique propose un salaire juste que vous n'avez pas à négocier. Il dépend principalement du diplôme sur la base duquel on est engagé. Le salaire et les primes proposées sont déterminés sur la base de barèmes en vigueur dans l'administration fédérale. Travailler à l'ONEM, c'est aussi bénéficier de nombreux 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 chèques-repas, une prime de Saint-Nicolas de 35 € par enfant et une intervention pour les stages et camps de vacances.

2.2.5

Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

L'ONEM veut permettre à ses travailleurs de trouver un bon équilibre entre leur vie privée et leur vie professionnelle. Depuis la crise Covid, notre manière de travailler a été profondément modifiée. Notre organisation a opté en 2023 pour la suppression du pointage en valorisant l'atteinte d'objectifs tant individuels que collectifs et se tourne vers une culture de confiance et de responsabilisation. L'horaire de travail est donc flexible mais chaque collaborateur est joignable de 9h à 16h. Il respecte son régime de travail de 38h par semaine pour un temps plein mais il organise lui-même ses tâches comme il le souhaite en fonction de ses objectifs et en tenant compte des besoins du service ainsi que des réunions ou formations auxquelles il doit assister. Cette flexibilité est également attendue du collaborateur. Deux jours de présence au bureau minimum sont obligatoires par semaine dans le but de renforcer la cohésion d'équipe. Le collaborateur doit donc se rendre disponible pour participer à des moments en équipe mais aussi déplacer son télétravail si certaines tâches le nécessitent. Chaque collaborateur a de cette manière la possibilité, s'il le souhaite et en fonction des besoins du service, de télétravailler jusqu'à 60% de son temps de travail de chez lui ou dans le bureau de l'ONEM qui se trouve le plus près de son domicile. Au début de chaque année, chaque collaborateur reçoit un minimum de 26 jours de congé auxquels s'ajoutent 12 jours de congé pour compenser les heures supplémentaires prestées.

2.2.6

Bien-être au travail

La santé mentale au cœur des préoccupations

L'ONEM consacre depuis plusieurs années une attention toute particulière au bien-être de ses collaborateurs. De nombreuses actions de sensibilisation ont été menées ces dernières années concernant la prévention du stress et du burn-out. L'ONEM continue en ce sens. Un e-learning est disponible pour tous les collaborateurs depuis 2022. Par ailleurs, plus spécifiquement en 2024, le service Wellbeing@work a animé 2 LunchTalks sur le sujet, ainsi que plusieurs workshops à destination des chefs dans plusieurs bureaux.

Dans le cadre de la Journée mondiale de la santé mentale qui a été célébrée le 10 octobre 2024, le service Wellbeing@work a organisé en collaboration avec la Bao Academy, la deuxième édition de la Semaine de la santé mentale. Quelques 443 collaborateurs ont pu participer à 6 workshops sur la thématique de la prévention du stress et du burn-out. Les enregistrements de ces ateliers restent disponibles et accessibles via le site intranet de l'ONEM.

L'ONEM s'engage depuis toujours à créer un environnement de travail inclusif et respectueux pour tous les membres du personnel et pour tous les citoyens. Un code de diversité existe depuis 2016 mais, avec l'évolution des lois, de la société et des besoins du personnel, une mise à jour était plus que nécessaire. Le 14 novembre 2023, l'ONEM a présenté son code Respect lors de la 11^{ème} édition de la journée fédérale de la diversité et de l'inclusion et a décroché le prix de la bonne pratique. L'année 2024 a vu la mise en place de différentes actions visant à implémenter le code Respect : organisation de 2 lunch talks, d'une exposition permanente pour faire connaître le code aux membres du personnel. Le code a été présenté au public externe, notamment au SPF BOSA, au SPF Finances, au réseau Beproud et à HoGent.

Enfin, l'équipe des consultants sociaux reste disponible pour aider les collaborateurs qui en ressentent le besoin. Un accompagnement sur mesure à la suite d'un burn-out ou d'une absence de longue durée est également proposé. Il est essentiel que la personne reçoive le meilleur soutien possible pour éviter les rechutes.

Avantages supplémentaires

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

- intervention dans les frais des repas spéciaux pour les membres du personnel et octroi de chèques repas ;
- intervention dans l'assurance collective soins de santé (60% des membres du personnel affiliés) ;
- intervention dans les frais des examens médicaux préventifs pour les plus de 50 ans (60 demandes d'intervention en 2024) ;
- subsides pour le fonctionnement des Teams@Work ;
- campagne annuelle de vaccination contre la grippe. Un total de 424 agents ont bénéficié d'un vaccin contre la grippe ;
- intervention jusqu'à 5€/enfant/jour avec un maximum de 20 jours par an dans les camps de vacances (384 interventions) ;
- intervention jusqu'à 150€ dans l'achat de lunettes pour travail sur écran (46 interventions octroyées) ;
- prime de Saint-Nicolas pour les enfants âgés de 0 à 12 ans (1.112 enfants sont concernés pour un total de 38.920 €) ;
- l'organisation de la neuvième édition du family day qui a compté 750 participants.

L'ONEM a participé pour la deuxième année consécutive aux 20 km de Bruxelles en rassemblant des agents coureurs et marcheurs. Lors de la première édition, 85 agents ont relevé le défi. En 2024, ils étaient 106.

2.2.7

Les visages de l'ONEM

En 2023, la cellule Communication a lancé le projet "ambassadeurs" qui met en avant nos propres collaborateurs comme "visages" de l'ONEM.

La direction Communication continue de réaliser de nouvelles vidéos pour augmenter l'attractivité de l'ONEM comme employeur. En 2024 par exemple, une vidéo sur la fonction d'inspecteur social a été réalisée ou encore sur l'accueil de nos nouveaux collaborateurs. Les vidéos ont été diffusées tant sur le site web que sur les réseaux sociaux. Le projet d'ambassadeurs se poursuivra les prochaines années, en se concentrant sur la réalisation de courtes vidéos sur des emplois spécifiques et sur notre culture d'entreprise. Ces outils demeurent la meilleure source d'informations pour nos candidats et un point essentiel pour nous différencier d'autres organisations. En effet, davantage d'authenticité et de confiance se dégagent des collègues qui partagent leurs impressions et leur quotidien de travail. Les candidats obtiennent un aperçu de la culture d'entreprise interne et de leurs futures tâches. Une soixantaine de collaborateurs de différents bureaux de l'ONEM font partie de notre réseau d'ambassadeurs.

L'ONEM a continué en 2024 à participer à des bourses à l'emploi. Ces rencontres riches avec les étudiants et les chercheurs d'emploi ont repris en 2023 après une interruption due à la crise sanitaire. La participation à ces bourses poursuit un double but : assurer notre devoir d'information mais également se positionner comme employeur et attirer les talents.

2.3

LA FORMATION EN 2024 : UN MOTEUR POUR RELEVER LES DÉFIS DE L'ONEM

L'Office national de l'emploi évolue dans un environnement en perpétuelle transformation. L'apprentissage, essentiel dans ce contexte, occupe une place centrale et le Centre national de formation (CNF) joue un rôle clé non seulement en proposant des formations innovantes et adaptées, mais également en conseillant les différents acteurs dans le développement de parcours d'apprentissage efficaces.

2.3.1

Retour sur une année riche en réalisations

1. Le projet Intégrité : un serious game au service de la déontologie

En 2024, le CNF a conçu et déployé InTRAILgrity, un serious game pour sensibiliser les collaborateurs aux nouvelles valeurs fédérales et à la politique d'intégrité de l'ONEM. Avec 284 sessions organisées en français et en néerlandais, ce projet a touché 2759 collaborateurs. Ce jeu coopératif, qui mêle mises en situation et prises de décision déontologiques, est aujourd'hui intégré dans le parcours d'accueil de tous nos nouveaux arrivants.

2. Collaboration à de nombreux projets stratégiques

Les collaborateurs du Centre national de formation interviennent dès les premières étapes de nombreux projets stratégiques pour analyser les besoins en formation et en développement des compétences. Ils accompagnent ensuite les groupes de projet dans la création des contenus et assurent l'organisation pratique des actions d'apprentissage. En 2024, le CNF a contribué à une quinzaine de projets (voir partie 1.4. La gestion de l'ONEM).

3. Adaptation à la réorganisation interne

En 2024, l'ONEM a connu une importante réorganisation. Ces évolutions ont entraîné des besoins spécifiques pour les collaborateurs dont le métier a évolué. Le CNF a ajusté son offre de formation pour répondre à ces nouvelles exigences et accompagner les collègues dans cette transition. Par ailleurs, des adaptations techniques ont été nécessaires afin d'assurer la cohérence entre nos outils et les nouveaux processus organisationnels.

4. L'impact des nouvelles initiatives fédérales

La mise en œuvre d'une nouvelle réglementation fédérale et le déploiement d'une plateforme de gestion des formations au niveau fédéral ont nécessité une adaptation des méthodes de travail de la part du Centre national de formation.

5. Organisation des formations secouristes

À la fin de l'année, les formations de secourisme ont pu reprendre dans nos bureaux grâce à une collaboration commune entre toutes les institutions publiques de sécurité sociale. Près de 16 formations sont planifiées pour début 2025.

Une plus grande autonomie dans l'apprentissage

Pour permettre à chacun d'apprendre à son rythme et renforcer l'efficacité de l'apprentissage, plusieurs modules e-learning ont été développés sur des thématiques variées. Ces formations offrent des contenus pédagogiques accessibles à tout moment, facilitant ainsi l'acquisition de nouvelles compétences de manière autonome.

La collaboration de collègues expérimentés au niveau local a également joué un rôle clé dans le partage de connaissances avec les nouveaux arrivants. Ce partage d'expertise favorise une intégration rapide et un apprentissage adapté.

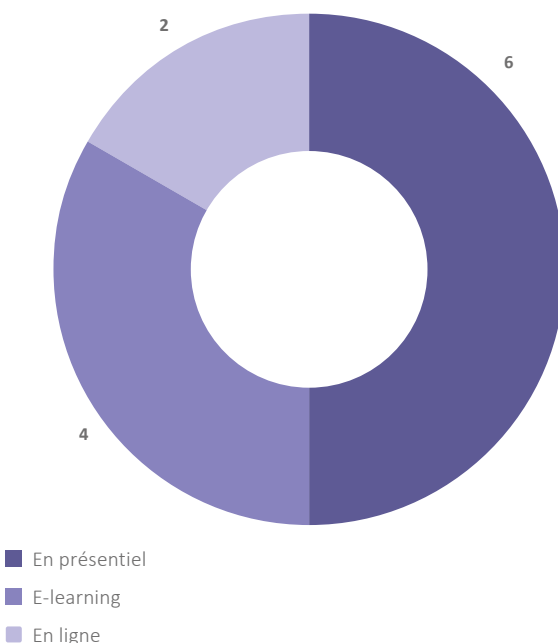
En combinant ces initiatives, le CNF vise à donner aux collaborateurs les outils nécessaires pour évoluer dans leur carrière tout en s'adaptant aux exigences de leur poste.

Un accueil sur mesure pour les nouveaux collaborateurs

Le CNF organise le trajet d'accueil et d'onboarding pour les nouveaux collaborateurs, afin de les accompagner dès leurs premiers jours au sein de l'ONEM. Conçu pour offrir un cadre d'apprentissage optimal et favoriser la rétention des informations, ce trajet combine différentes formes d'apprentissage.

Répartition du nombre de formations dans le trajet Accueil

Graphique 2.3.1.I



Les collègues en charge du traitement des dossiers des citoyens bénéficient également de parcours de formation dédiés, conçus pour leur permettre d'acquérir rapidement et maintenir les connaissances nécessaires à leur fonction.

La valorisation de l'expertise interne

Soutenir les formateurs internes reste une priorité. En 2024, 97 formateurs internes ont participé à des sessions "Train the Trainer" afin de perfectionner leurs techniques d'animation. Ces formateurs jouent un rôle clé dans le partage des connaissances au sein de l'organisation. En tout, 381 collaborateurs de l'ONEM ont endossé le rôle de formateur l'année passée.

Un trajet pour les nouveaux chefs

Par ailleurs, le CNF a organisé des trajets TRAM, spécialement conçus pour accompagner les nouveaux chefs dans leur prise de fonction. Ces trajets incluent des ateliers pratiques, des modules de formation en leadership et des séances de partage d'expériences, visant à renforcer les compétences managériales des participants.

Quelques chiffres clés pour 2024

Nombre de sessions organisées au niveau national

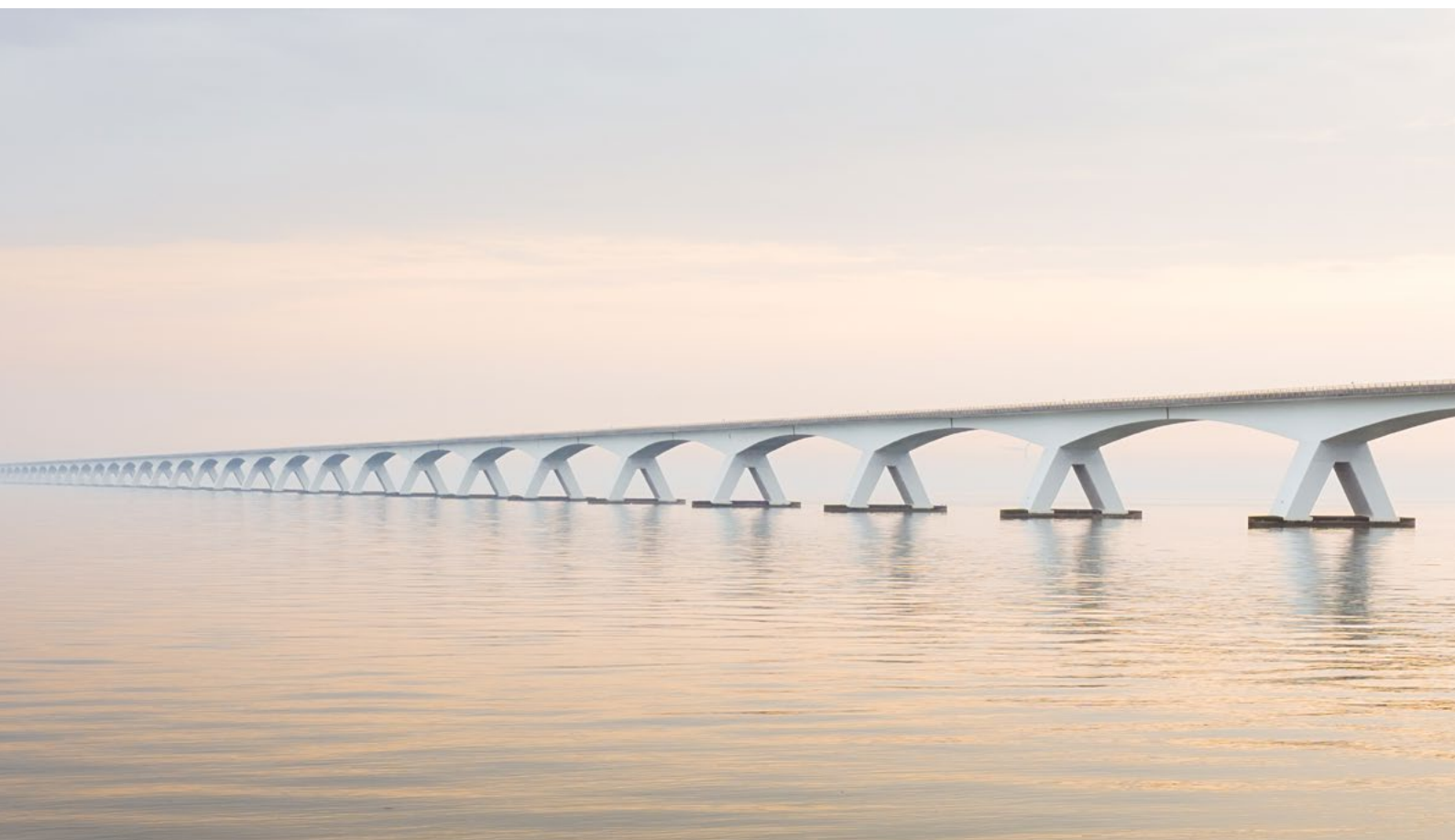
1.408

Top 5 des formations les plus suivies

1. POC - InTRAILgrity pour collaborateurs
2. Points de contact - Digicoaches : accompagner les clients
3. Points de contact - Digicoaches : rôle et fracture numérique
4. HRM - Pension en perspective : formation informative
5. Genesys on Cloud : sessions locales

3

NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



3.1

INTRODUCTION

En fournissant un revenu de remplacement (par le biais du congé parental notamment), l'ONEM joue un rôle social important qui a un impact direct sur de nombreux citoyens. Quoi qu'il en soit, les nouvelles évolutions telles que la numérisation et la diversité accrue créent de nouveaux défis. Dans un monde qui évolue de plus en plus vite, nous sommes donc plus attentifs que jamais aux changements de notre environnement et aux effets de nos actions sur les citoyens qui entrent en contact avec nous.

Pour en tenir compte, nous avons développé une stratégie fondée sur la collaboration entre nos bureaux et l'Administration centrale. Cette stratégie comprend des objectifs environnementaux qui réduisent notre incidence sur l'environnement et des objectifs prioritaires de développement durable qui sont étroitement liés à nos activités principales et qui contribuent à la durabilité sociale et économique.

Dans ce contexte, nous visons une interprétation large de la responsabilité sociale, qui regroupe les dimensions économiques, sociales et écologiques. En outre, en tant que pouvoir public, nous aimons prendre l'initiative d'inspirer les autres et de montrer que la responsabilité sociale est au cœur de tout ce que nous faisons.

3.2

NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Depuis 2012, l'ONEM dispose d'un système de gestion environnementale afin d'évaluer et d'améliorer ses prestations environnementales. En tout état de cause, pendant et après la crise du coronavirus, cette politique a été adaptée aux nouvelles circonstances auxquelles fait face notre organisation. Dans ce contexte, de nouveaux objectifs environnementaux ont été établis pour les années 2024-2025 afin de réduire davantage notre empreinte écologique et de renforcer les efforts précédents.

Les nouveaux objectifs environnementaux visent donc la gestion environnementale au sens large (stimulation d'un comportement de mobilité durable, diminution des déchets, numérisation durable...), 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.

Nous mettons ainsi tout au long de l'année différentes questions environnementales en avant par le biais des journées et semaines à thème, comme la "Semaine de la mobilité durable", qui a cette année récompensé les bureaux ayant parcouru le plus de kilomètres à vélo pour se rendre au travail. Dans le même esprit, nous avons également organisé un "Ecoday" à l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement, qui s'est tenue en juin. Cette journée avait pour objectif de réfléchir collectivement à des actions concrètes en lien avec nos objectifs environnementaux.

En tant qu'institution publique fédérale, l'ONEM poursuit son engagement dans le cadre des initiatives fédérales en matière d'économie d'énergie. En collaboration avec les autres institutions publiques de sécurité sociale, l'ONEM suit scrupuleusement les évolutions dans le contexte des objectifs en matière d'économie d'énergie fixés au niveau fédéral.

CONSOMMATION DE PAPIER

– 49,8 %

par rapport à 2019 (tous les sites)



CONSOMMATION D'EAU

– 31,8 %

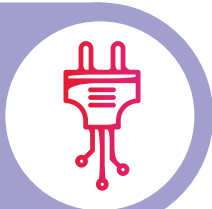
par rapport à 2019 (26 sites)



CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ

– 23,3 %

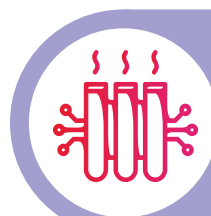
par rapport à 2019 (26 sites)



CONSOMMATION DE GAZ NATUREL ET DE MAZOUT

– 15,8 %

par rapport à 2019 (24 sites)



3.3

NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL

En ce qui concerne les engagements sociaux, l'ONEM dispose également d'années d'expérience dans diverses thématiques. Depuis 2022, l'ONEM a défini, en s'appuyant sur ses activités de base, quatre objectifs de développement durable des Nations Unies qui font office de fil rouge pour la coordination des engagements actuels et futurs. Dans ce contexte, les initiatives sont liées un maximum entre elles afin de renforcer leur impact commun.

3.3.1

Nos objectifs



1.

PAS DE PAUVRETÉ

L'ONEM offre un filet de sécurité aux travailleurs et aux chômeurs.



2.

TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

L'ONEM garantit la stabilité économique en absorbant les chocs. Il contribue par ailleurs à maintenir un bon équilibre entre vie privée et vie professionnelle.



3.

RÉDUCTION DES INÉGALITÉS

L'ONEM s'emploie à réduire la fracture numérique et à diminuer le nombre de citoyens qui ne recourent pas à leurs droits.



4.

PAIX, SÉCURITÉ ET SERVICES PUBLICS EFFICACES

L'ONEM vise une sécurité sociale équitable en luttant contre la fraude sociale.

3.3.2

Notre plan d'action

Un nouveau plan d'action a été lancé en 2024, sur la base des thématiques prioritaires du plan d'action 2023 : "le non-recours aux droits", "l'inclusion numérique et l'accessibilité", et "la collaboration avec les organisations partenaires actives dans le domaine de la lutte contre la pauvreté".

En 2024, le non-recours aux droits a été au centre d'une journée de réflexion et d'étude pour les directeurs et les experts. Sur la base de leurs propres expériences et des présentations des orateurs invités, des workshops ont été organisés pour discuter des opportunités et des défis à venir pour l'ONEM. En outre, cette année a également été l'occasion d'explorer davantage comment mieux soutenir le recours aux droits des citoyens, notamment par l'utilisation de données.

Cette année, l'accent a également été mis sur l'amélioration de l'accessibilité de la communication et de l'information. Des mesures concrètes ont été mises en œuvre pour améliorer l'accessibilité de la langue, notamment la sensibilisation des correspondants linguistiques et la réécriture de feuilles info dans un langage plus simple. Par ailleurs, plusieurs initiatives ont été lancées pour mieux soutenir les procédures de base. Il s'agit notamment de groupes de travail avec les collaborateurs de première ligne, de la création de capsules vidéo et de la mise à jour de brochures.

En 2023, chaque bureau a élaboré une cartographie sociale offrant un aperçu des organisations partenaires présentes dans sa région. D'autres actions ont été entreprises en 2024 afin d'optimiser cette cartographie et de l'intégrer dans les systèmes actuels. L'accent a également été mis sur le renforcement des liens avec les organisations partenaires, tant au niveau local que national.

En outre, des actions globales ont été entreprises autour des thèmes prioritaires.

Afin d'obtenir un aperçu des initiatives en cours et de pouvoir entreprendre des actions sur la base d'une collaboration entre les bureaux et l'administration centrale, le réseau de personnes de contact "responsabilité sociétale" a été maintenu. Ce réseau a notamment été impliqué dans l'organisation de la première "Semaine de la responsabilité sociétale" (25-29 novembre), au cours de laquelle plus de 200 collaborateurs ont participé à diverses activités :

- Workshop : "Langage accessible" (animé par le Service linguistique)
- Séance d'information : "Vidéos et brochures" (présentée par la direction Communication)
- LunchTalk : "Changement climatique et l'ONEM : un regard sur l'avenir" (présenté par la direction Politiques transversales et la direction Travaux et Matériel, avec le soutien de la direction Études)
- Storytelling : "Des histoires qui créent des liens" (vidéos avec des récits de collaborateurs de sept bureaux différents, présentées par la direction Politiques transversales)

3.3.3

Lutte contre la pauvreté

L'ONEM, en tant qu'institution publique de sécurité sociale, participe activement aux actions de lutte contre la pauvreté en Belgique. Dans cette section, nous donnons un bref aperçu des principales actions menées en 2024 dans le but de contribuer à cette lutte.

Sensibilisation

Une partie des citoyens qui entrent en contact avec l'ONEM, tels que les demandeurs d'emploi, présentent un risque de pauvreté accru. Étant donné que tous les collaborateurs de l'ONEM contribuent – directement ou indirectement – aux tâches principales de notre organisation, l'ONEM mise sur la sensibilisation afin de maintenir et d'améliorer la connaissance et la conscientisation en matière de pauvreté. De plus, chaque agent 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. Lorsque ce cas se présente, il est primordial de pouvoir traiter ces personnes avec respect, empathie et bienveillance et sans préjugés.

L'ensemble des nouveaux collaborateurs suivent une formation sur la pauvreté au cours de leur trajet d'accueil. En outre, des actions de sensibilisation sont menées tout au long de l'année, notamment lors de la "Journée mondiale de lutte contre la pauvreté" (qui a lieu chaque année le 17 octobre). Durant la période de Noël, l'ONEM a contribué à l'opération "Boîtes à chaussures" de l'ASBL "Les Samaritains". Les boîtes à chaussures sont remplies de produits en tout genre (comme des produits d'hygiène) et sont emballées avec du papier cadeau, puis distribuées aux sans-abris et aux personnes défavorisées.

Collaboration au sein et en dehors de l'ONEM

En 2024, le réseau interne d'ambassadeurs pauvreté a été maintenu au sein des bureaux. Les ambassadeurs pauvreté des seize bureaux font office de point de contact pour le Service interne de prévention et de protection et pour les organisations qui luttent contre la pauvreté. Ils participent également à l'élaboration et au suivi du volet obligatoire des plans opérationnels portant sur la pauvreté.

À l'ONEM, il existe un expert du vécu en pauvreté qui fait aussi partie du réseau de fonctionnaires fédéraux pauvreté. Cet expert du vécu est également en contact avec ATD ("All together for dignity") Quart monde afin de les informer des initiatives prises par l'ONEM en matière de pauvreté. L'ONEM contribue activement, par le biais de l'expert du vécu en pauvreté, au 4^e Plan fédéral de lutte contre la pauvreté et de réduction des inégalités qui 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 tout le monde en luttant contre le non-recours.

Le plan contient plus de 140 actions réparties entre différents services publics. L'ONEM a introduit sept fiches d'actions dans le cadre du 4^e Plan fédéral de lutte contre la pauvreté et participe activement à la mise en œuvre des actions qui relèvent de ses propres compétences en collaboration avec notre expert du vécu.

De plus, l'ONEM mise sur des collaborations avec d'autres organismes publics.

3.3.4

Travail décent et croissance économique

Par le biais de ses tâches principales, comme le congé parental, l'ONEM contribue à atteindre un bon équilibre entre vie privée et vie professionnelle afin d'assurer un travail décent. Dans d'autres domaines également, l'ONEM s'engage à soutenir les citoyens pour trouver ou conserver un emploi, notamment au moyen de l'"article 60". Cet article couvre une forme d'assistance sociale qui permet à un CPAS de proposer du travail à une personne qui n'a encore jamais été active sur le marché de l'emploi ou qui éprouve des difficultés à trouver un emploi.

En 2024, l'ONEM a organisé des webinaires destinés aux collaborateurs des CPAS afin de leur fournir des informations de base concernant les conditions d'admissibilité aux allocations de chômage. Au cours de ces webinaires, ils ont pu mieux comprendre quelles périodes de travail (assimilées) sont prises en compte par l'ONEM pour déterminer si une personne a droit à des allocations de chômage. Les collaborateurs des CPAS sont ainsi mieux à même de fournir les bonnes informations aux assurés sociaux.

3.3.5

Réduction des inégalités

L'ONEM s'engage activement à réduire autant que possible les inégalités, quelles qu'elles soient, tant pour les collaborateurs que pour les citoyens.

L'ONEM s'adapte aux changements dans la société et dans la réglementation. Un nouveau code de bonne conduite, le "code Respect", a été rédigé en 2023 en collaboration avec des collaborateurs sur le terrain, qui ont apporté leurs témoignages et leur expérience. En 2024, le code Respect a été publié pour tous les collaborateurs de l'ONEM. Ce code encourage les collaborateurs à se comporter de façon respectueuse les uns envers les autres (collègues et citoyens), afin de créer un environnement de travail où chacun se sent bien et respecté.

Personnes en situation de handicap

L'ONEM recrute des personnes en situation de handicap et utilise notamment pour ce faire une banque de données spécifique. L'ONEM a toujours pour objectif d'atteindre 3% de collaborateurs en situation de handicap. Cependant, les collaborateurs en situation de handicap ne déclarent pas toujours leur handicap, ce qui rend le pourcentage réel difficile à déterminer. En 2024, les collaborateurs en situation de handicap ont été encouragés, au moyen d'une communication générale, à demander une reconnaissance du handicap. Le pourcentage est dès lors passé de 1,02% en 2023 à 1,41% en 2024. L'ONEM poursuit sa réflexion sur la mise en place d'un trajet d'accueil. Par ailleurs, l'ONEM fait régulièrement appel à des entreprises de travail adapté pour l'achat de ses produits.



Le respect, ça se partage !

A l'ONEM nous appliquons le code Respect.



scanner pour plus d'infos

.be

Langage inclusif

Les bases d'un langage inclusif à l'ONEM ont déjà été posées en 2019 avec le style maison. En 2024, le Service linguistique a continué à diffuser ce style maison par le biais de workshops personnalisés, tant pour les nouveaux collaborateurs des contact centers que pour les collaborateurs déjà en fonction dans les différents bureaux. Dans le même temps, les premières actions ont déjà été entreprises pour renouveler le style maison et mettre davantage l'accent sur un langage accessible et inclusif.

En coulisses, le Service linguistique et le service Wellbeing@Work ont beaucoup travaillé sur le "langage inclusif en matière de genre". En octobre 2023 déjà, le Service linguistique avait organisé un workshop à l'administration centrale sur le langage inclusif dans le cadre de la Semaine du néerlandais, avec un orateur externe. Cette action a été réitérée en mars 2024 (avec le soutien de W@W) lors de la Semaine du français, avec des intervenants externes également. Grâce aux informations recueillies dans les deux langues, le Service linguistique a ensuite défini une série de stratégies permettant à l'ONEM d'écrire de manière inclusive, sans pour autant compromettre la lisibilité d'un texte.

Réseau fédéral diversité

En novembre 2024, le Réseau fédéral diversité et inclusion a organisé la Journée fédérale de l'inclusion, en étroite collaboration avec le SPF Stratégie et Appui (BOSA). Pour cette 12^e édition, placée sous le thème "Du talent à tous les âges", les discussions et les ateliers ont mis en lumière la richesse de la diversité des genres. Ils ont également mis en évidence les nombreux avantages d'un mélange des générations au travail et ont aidé à briser certains clichés et tabous.

Au cours de cette journée, le Service linguistique (avec le soutien de W@W) a eu l'occasion de présenter son projet d'écriture inclusive. Le projet, qui met l'accent sur le langage inclusif, a également été nommé pour les Prix fédéraux de l'inclusion de 2024 et a remporté la deuxième place dans la catégorie "Meilleure pratique".

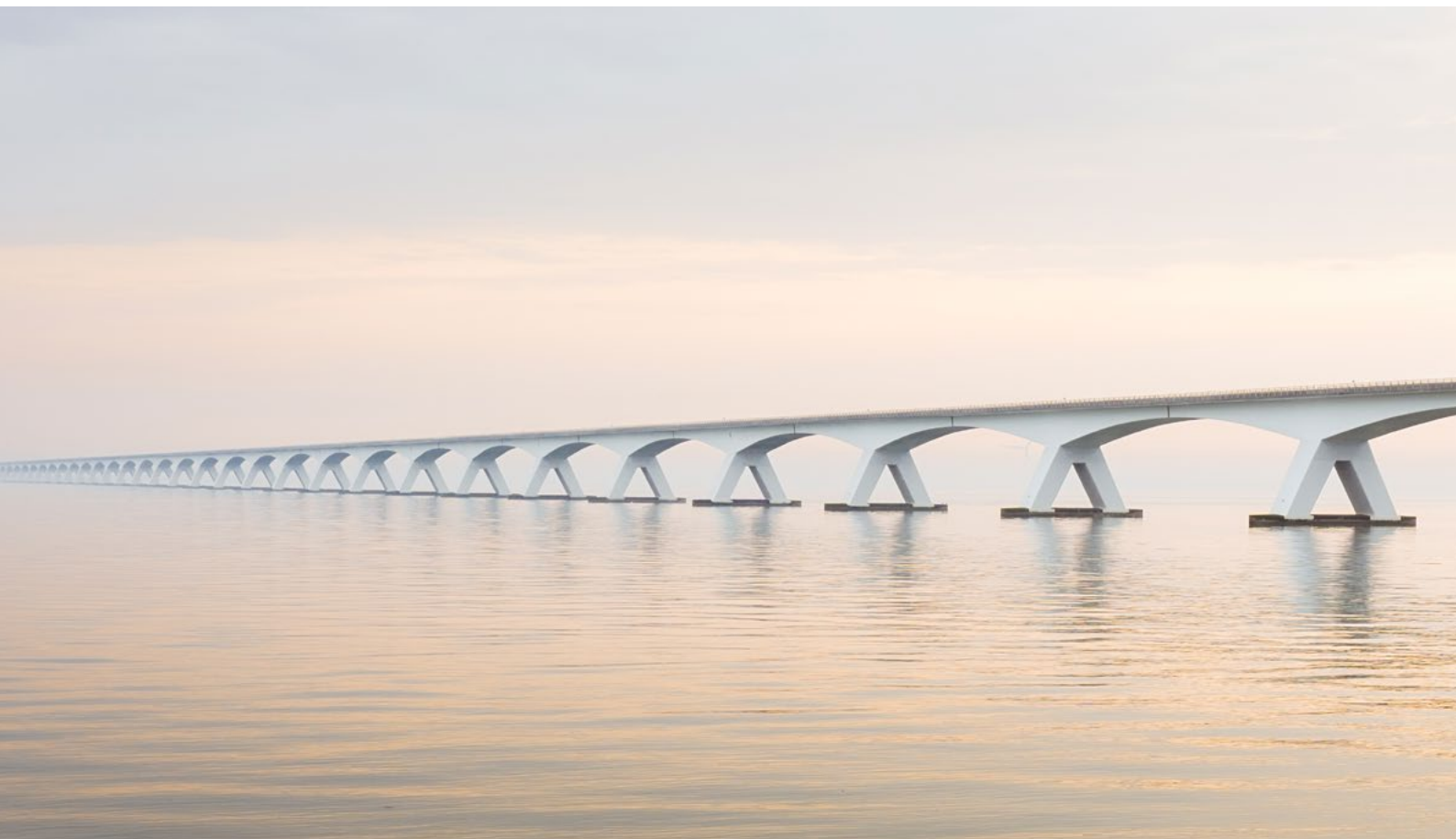
3.3.6

Paix, sécurité et services publics forts

Par son engagement contre la fraude sociale, l'ONEM a pour objectif la mise en place d'un système de sécurité sociale équitable et abordable (voir 5.4 "Processus Contrôle").

4

ICT ET SERVICES NUMÉRIQUES



4.1

NOS PRINCIPALES RÉALISATIONS ICT EN 2024

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 applications numériques améliorent le traitement des dossiers de demande qui dépassent le million et le rendent plus efficient. 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.

La direction ICT de l'ONEM fournit au personnel et aux clients de l'ONEM, qu'il s'agisse de partenaires externes, de citoyens ou d'entreprises, des applications informatiques modernes et conviviales afin d'assurer un service rapide et de qualité.

ICT assure le suivi des nouvelles réalisations sur la base d'un projet et ce, avec les différentes directions concernées telles que Procédures de travail, Contrôle interne et Gestion de processus, Travaux et Matériel... Il est également un partenaire à part entière du Project Management Office (PMO) de l'ONEM.

4.1.1

Les données : un défi multidisciplinaire

Une bonne politique des données est à la fois un défi technique et organisationnel et est essentielle au fonctionnement de l'ONEM. Dans ce contexte, la direction ICT a été renforcée en janvier 2024 par un Chief Data Officer qui a élaboré une stratégie de données conforme aux objectifs et à la vision de l'organisation.

Parmi les actions clés réalisées en 2024, on peut citer la définition et l'approbation de la stratégie des données, la mise en œuvre de la gouvernance des données, un projet pilote relatif à la qualité des données et la création de la nouvelle équipe DLC (Document Lifecycle). Cette équipe, ainsi que le Chief Data Officer, joueront un rôle dans le soutien apporté à l'organisation en matière de gestion des documents.

Un projet concret de gestion des documents est Digital 3, qui implique l'introduction d'un nouveau système d'archivage, y compris le passage à la solution d'archivage numérique "Archiving as a Service" (AAAS). Grâce à la collaboration avec la direction Procédures de travail, qui a décrit le plan d'archivage et toutes les métadonnées, plus de 110 millions de documents numérisés ou chargés ont pu être archivés via Archiving as a Service en 2024.

4.1.2

Travailler dans des conditions optimales

L'ONEM compte sur l'engagement total de l'ensemble de son personnel. Cela n'est possible que s'il dispose des meilleures conditions de travail possibles, que ce soit au bureau, à la maison ou sur le terrain.

Au premier trimestre 2024, dans ce contexte, ICT a achevé certaines initiatives entamées en 2023, telles que la fourniture de nouveaux claviers et souris pour tous les postes de travail de bureau et l'équipement des contrôleurs sociaux avec de nouveaux ordinateurs portables adaptés à leurs besoins spécifiques. ICT a également terminé le remplacement des scanners Digitar. Le processus de numérisation est un point de départ crucial de certains processus, de sorte que la continuité opérationnelle de ce matériel est essentielle.

L'ONEM dispose donc de nombreux équipements informatiques, qu'il s'agisse d'équipements physiques ou de logiciels et de licences associées attribués aux utilisateurs. Dans ce contexte, ICT a implémenté en 2024 un module Software Asset Management au sein de son outil de suivi afin de mieux gérer les licences payantes. Dans ce cadre-là, ICT a également travaillé à une gestion plus efficace des équipements informatiques attribués aux utilisateurs afin d'éviter les coûts inutiles liés aux équipements inutilisés. Ces deux actions ont été prises dans une optique de réduction des coûts.

En outre, ICT anticipe l'évolution des besoins de l'ONEM en tant qu'organisation en participant à divers projets stratégiques ayant un impact sur les actifs, tels que VIZIT et B2gether.

Un environnement de travail optimal signifie également un environnement de travail sûr. En 2024, l'ONEM a remplacé son antivirus et sa solution de protection des terminaux et a opté pour une solution basée sur le Cloud, plus puissante, qui utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique pour identifier et combattre les menaces.

4.1.3

Focus sur la continuité et la qualité

Pour continuer à offrir à ses utilisateurs des applications de qualité, la direction ICT investit également dans l'avenir. En collaboration avec d'autres institutions de sécurité sociale et d'autres institutions publiques fédérales, des thèmes tels que l'IA, l'informatique verte et l'e-Gov 3 ont été examinés en synergie afin de jeter les bases d'une architecture orientée vers l'avenir et d'un échange de données plus efficace.

Dans cette approche centrée sur le client, l'inclusion numérique et l'accessibilité de nos applications (web) restent également cruciales en 2024. Pour aider nos équipes de développement dans cette tâche, l'équipe de conception a mis en place un système de conception. Ce système est une bibliothèque de composants, d'éléments visuels et de codes réutilisables qui répondent aux exigences d'accessibilité. Il fournit un cadre de référence pour l'UX (expérience utilisateur) et l'UI (identité visuelle), améliorant ainsi la cohérence et l'expérience utilisateur au sein d'une application donnée et entre les différentes applications.

Pour mettre au point et entretenir des applications modernes et de qualité, une organisation, une communication et une coopération internes solides sont également essentielles. En 2024, la direction ICT a lancé de nouvelles initiatives pour promouvoir le partage des connaissances. En outre, pour ce service Infrastructure, il a été résolument décidé de miser sur le libre-service et l'automatisation afin de fournir un service plus rapide et plus robuste. Le renouvellement automatique des certificats en est un bon exemple.

S'il est moins visible, l'investissement continu dans un réseau moderne, sécurisé et performant n'en demeure pas moins essentiel. Dans ce contexte, en 2024, la direction ICT a achevé le remplacement d'une série de composants réseau (commutateurs et points d'accès) sur les différents sites de l'ONEM et est passée à un nouveau fournisseur de réseau qui a fourni une bande passante supplémentaire pour répondre à la demande croissante. Le réseau a également été divisé en plusieurs parties distinctes afin d'assurer une meilleure protection contre les accès

non autorisés. Enfin, le centre de données hébergeant les équipements de réseau et les serveurs a été rationalisé.

En outre, pour éviter de contracter une dette technologique supplémentaire, ICT a également migré certaines de ses applications vers un environnement PaaS (Platform as a service). Ce processus a débuté en 2023 et s'achèvera en 2025.

Enfin, en 2024 également, la direction ICT a poursuivi la professionnalisation de son organisation interne et de ses services sur la base des principes ITIL¹. Elle a notamment renforcé les processus de gestion des incidents et des problèmes et adapté le processus de changement pour suivre les nouvelles réalités telles que DevOps, où l'équipe de développement est elle-même responsable des mises en production. La direction ICT s'est également efforcée d'améliorer le soutien et l'expérience utilisateur de l'outil de gestion des services informatiques qu'elle utilise pour donner aux utilisateurs internes, y compris sa propre direction, une place centrale.

¹ ITIL est une approche permettant 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 (et pas uniquement les services d'infrastructure) afin de satisfaire aux exigences du client et au niveau de service (livraison à temps, correctement protégé...).

4.2

LES ACTIVITÉS DE LA DIRECTION PROCÉDURES DE TRAVAIL

La direction Procédures de travail informatise les processus de l'ONEM 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 bureaux 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 bureaux.

4.2.1

Projets en cours

En ce qui concerne la déclaration de la situation personnelle et familiale (= formulaire C1), une version électronique de ce formulaire a été mise au point en collaboration avec les organismes de paiement. Ce formulaire électronique eC1 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 2024, les organismes de paiement ont transmis 3.524 formulaires eC1 à l'ONEM. À l'automne 2024, une demande électronique d'allocation a également été lancée pour les chômeurs temporaires, à savoir l'eC3.2-Travailleur. Nous en avons reçu 94.

Afin d'avoir accès au réseau de la Banque Carrefour pour les dossiers chômage et interruption de carrière, une intégration dans le répertoire de la Banque Carrefour est nécessaire. Cette procédure d'intégration a été modernisée en profondeur en 2024 grâce à l'utilisation des services web (Integration Management System). Depuis mai 2024, toutes les intégrations se déroulent par le biais de cette nouvelle application et 2.268.337 opérations ont été effectuées, essentiellement en lien avec le relèvement de l'âge de la pension à 66-67 ans.

Depuis 2022, les organismes de paiement fournissent à l'ONEM les données des permis de séjour en format électronique (Identity Document Service), à la place des attestations papier. Dans un grand nombre de cas, cela suffit pour confirmer qu'un chômeur étranger remplit les conditions d'admission et d'indemnisation. En 2024, l'ONEM a reçu et traité 55.776 attestations de ce type.

4.2.2 Principales réalisations en 2024

L'obligation d'introduire une demande d'interruption de carrière ou de crédit-temps par voie électronique

Depuis le 1^{er} juillet 2024, l'introduction électronique d'une demande d'interruption de carrière ou de crédit-temps est obligatoire (AR du 09.07.2024). Cette obligation est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2024 pour le secteur de l'enseignement. Pour ce faire, l'application web existante a été adaptée avec l'ajout d'un certain nombre de régimes qui n'étaient pas encore repris (militaires, Canada Dry, plusieurs employeurs). La possibilité de fonctionner de manière semi-automatique (par voie électronique pour l'employeur, sur papier pour le travailleur) a été supprimée. Une procédure d'accès distincte pour le personnel enseignant a été élaborée avec Smals.

Cela a permis de réduire le nombre d'introductions papier en décembre 2024, lesquelles ne constituent plus que 16% des cas.

L'obligation d'introduire une carte de contrôle de chômage temporaire par voie électronique

L'utilisation de la carte de contrôle électronique chômage temporaire (eC3.2) a été rendue obligatoire par l'AR du 09.07.2024 pour les chômeurs temporaires et ce, à compter du 1^{er} janvier 2025, avec un nombre de dispositions transitoires en vigueur jusqu'au 30 juin 2025. Le nombre de nouveaux utilisateurs est passé de 4.000 par mois début 2024 à 53.764 par mois fin 2024. En parallèle, le nombre de paiements effectués sur la base de l'eC3.2 a augmenté, passant de 8.000 paiements début 2024 à 38.554 paiements en décembre 2024.

L'application web eC3.2 et l'application smartphone associée ont été modernisées en profondeur (Progressive Web App) et rendues plus conviviales, en étroite collaboration avec la Smals et les organismes de paiement. La nouvelle version a été mise en production début novembre.

Développement et enquête sur le service en ligne chômage temporaire

Le remaniement de l'application web pour les communications de chômage temporaire effectuées par les employeurs a débuté en 2023. Les modules relatifs à la communication des raisons économiques et à la communication du premier jour ont été ajoutés en 2024. De ce fait, 99% des communications web de chômage temporaire peuvent s'effectuer par le biais de la nouvelle application. Seules les actions sociales restent, pour l'instant, encore dans l'ancienne application. Le service en ligne chômage temporaire est mis à la disposition des employeurs sur le site portail de la sécurité sociale.

En décembre 2024, l'ONEM a lancé une enquête de satisfaction sur le service en ligne et a obtenu 1.765 réponses (1.672 employeurs, 33 secrétariats sociaux et 60 prestataires de service RH). 91,1% des répondants se disent satisfaits du service en ligne (contre 94,3% en 2018). Les répondants trouvent le service en ligne facile d'accès (93,4%) et facile à utiliser (88,6%). Ils trouvent que la procédure à suivre est rapide (88,8%) et claire (88,6%).

Le Business Process Reengineering Admissibilité

Comme premier sujet, le BPR Admissibilité a opté pour le calcul d'une demande d'allocations de chômage temporaire sur la base d'une introduction entièrement électronique. Ce calcul s'effectue de manière totalement automatique.

Dans le courant de 2025, l'on continuera de travailler sur les autres calculs du chômage temporaire ainsi que sur les types les plus simples de chômage complet.

La nouvelle application Admissibilité a totalement été intégrée dans Wave, à savoir l'environnement de travail qui sera utilisé dans toutes les applications de l'ONEM pour la répartition des tâches au sein des différents processus.

La centralisation des banques de données chômage dans 16 bureaux du chômage

À partir de janvier 2025, le passage de 30 à 16 bureaux du chômage est effectué dans les banques de données Signalétique (Admissibilité) et Vérification. Cela signifie que les organismes de paiement introduisent les dossiers chômage dans les 16 bureaux du chômage. Les dossiers des 14 ex bureaux Front Office ont été transférés durant la fin de l'année 2024.

La nouvelle application pour les artistes (WITA – Working in the arts)

À partir de janvier 2024, un nouveau régime est entré en vigueur pour les artistes : la reconnaissance d'un assuré social s'effectue désormais par le SPF Sécurité sociale (et plus par l'ONEM lui-même). La reconnaissance en tant qu'artiste parvient à l'ONEM au moyen d'un flux de la BCSS, et cette donnée est enregistrée dans la banque de données et envoyée aux organismes de paiement. Une version de consultation de ce flux est également disponible. En 2024, 963 nouvelles reconnaissances d'artistes ont été reçues par le biais de ce canal.

4.3

NOS APPLICATIONS EN LIGNE, DISPONIBLES PARTOUT ET TOUT LE TEMPS

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.

4.3.1

La carte de contrôle électronique chômage temporaire

L'ONEM met à disposition une variante électronique de la carte de chômage complet (C3) par le biais du site portail de la sécurité sociale et par le biais d'une application sur le smartphone, l'eC3.

En 2024, 98.637 nouveaux utilisateurs se sont enregistrés dans l'application et 1.754.726 paiements ont été effectués sur la base d'un eC3 (contre 75.658 nouveaux utilisateurs et 1.589.506 paiements en 2023).

4.3.2

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 2024, l'ONEM a reçu 42.773 nouvelles saisies par le biais d'e-Deduction (en sus des 192.535 modifications et des 37.178 mainlevées).

Une nouvelle fonctionnalité a été ajoutée en 2024, SubrogateDeduction. Cela permet de lier un dossier de saisie existant à un nouveau créancier, en maintenant l'ordre de priorité. C'est particulièrement important pour les dossiers où la collaboration du SPF Finances est demandée. 2.323 traitements de ce type ont été reçus en 2024.

4.3.3

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 2024, 348.012 visiteurs ont effectué au total 720.283 simulations dans cette application.

Le travailleur peut, en effet, avertir son employeur par le biais de l'application de son intention de prendre une interruption. 1.493 travailleurs ont utilisé cette possibilité en 2024.

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+.

4.3.4

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.

Répartition par scénario DRS

Tableau 4.3.4.I

	2022	2023	2024
Scénario 1 – déclaration de fin du contrat de travail	128.739	119.680	127.952
Scénario 2 – déclaration de la constatation du droit au chômage temporaire	642.215	719.273	804.266
Scénario 3 – déclaration du début du travail à temps partiel	359.887	324.420	319.140
Scénario 5 - déclaration mensuelle des heures de chômage temporaire	2.586.523	2.092.642	2.155.855
Scénario 6 – déclaration mensuelle de travail à temps partiel (allocation de garantie de revenus)	3.020.429	3.061.121	2.997.919
Scénario 7 – déclaration mensuelle de travail en atelier protégé	2.300	1.877	1.726
Scénario 8 – déclaration mensuelle de travail dans le cadre d'un programme d'activation	688.896	576.666	413.026
Scénario 9 – déclaration pour la constatation du droit aux vacances jeunes ou seniors	31.808	33.070	32.389
Scénario 10 – déclaration mensuelle des heures de vacances jeunes ou seniors	68.457	73.619	71.890
Scénario 11 – déclaration mensuelle du travail portuaire relative au chômage et à la sécurité d'existence	78.207	84.179	80.650
Total	7.607.461	7.086.547	6.964.813

4.3.5

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.

Nombre de consultations de la BCSS par l’ONEM

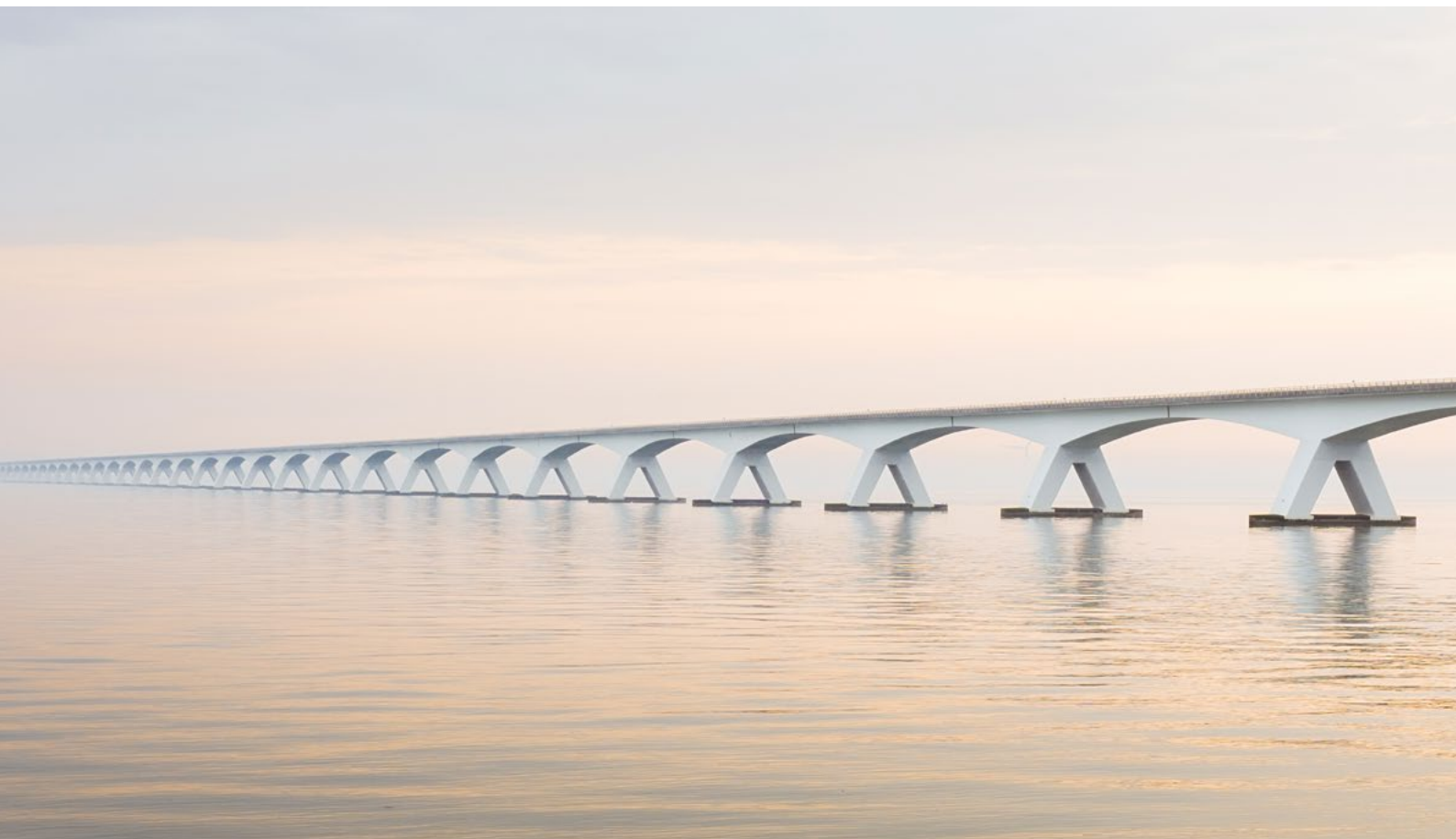
Tableau 4.3.5.I

Banque de données	Nombre de consultations
Registres	18.595.078
Répertoire des employeurs à l’ONSS/ONSSAPL	674.768
Banque de données de salaire et de temps de travail à l’ONSS (DmfA)	8.761.543
Fichier du personnel/Périodes Dimona	5.056.971
Données carrière professionnelle comme indépendant	8.051.394
Données périodes de maladie indemnisées	3.946.071
Cadastre des pensions	2.682.851
Revenus SPF Finances	230.162
Consultation durée du chômage auprès du Forem	12.515.783
Total 2024	60.517.621
Total 2023	44.170.604

L’augmentation du nombre de consultations BCSS en 2024 se situe principalement au niveau de la consultation du Registre national en fin d’année, en raison des fusions de communes et des opérations liées à l’augmentation de l’âge de la retraite.

5

NOS
7 PROCESSUS



5.1

LE PROCESSUS ADMISSIBILITÉ

5.1.1

Procédure

L'ONEM examine si le chômeur est admissible au droit aux allocations de chômage et en fixe le montant. 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 toutes les données 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 celles-ci 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 tous les mois si le chômeur a encore droit aux allocations et en assure le paiement.

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 2024, l'ONEM a reçu 1.496.918 dossiers. Il s'agit là d'une diminution de 5,59% par rapport à 2023 (1.580.538 dossiers). Cela représente en moyenne 131.712 dossiers introduits par mois.

Ces 1.496.918 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 des allocations, telles que des modifications dans la composition de ménage.

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

Composition en pourcentage par type de dossier introduit en 2024

Tableau 5.1.2.1

Type	2024
Transferts (changement d'organisme de paiement et/ou de bureau du chômage)	13,31%
Dispenses avec incidences sur les périodes de chômage	1,47%
Chômage avec complément d'entreprise	0,60%
Déclarations modificatives (composition de ménage, adresse, mode de paiement...)	10,13%
Passé professionnel (incidence sur le montant de l'allocation de certains chômeurs)	5,50%
Catégories particulières (travailleurs des ports, pêcheurs de mer, travailleurs frontaliers, travailleurs du diamant, formation professionnelle, allocation d'activation...)	12,04%
Chômage complet (première demande après travail ou études, après une interruption du chômage... et travail à temps partiel)	39,67%
Chômage temporaire (raisons économiques, force majeure, intempéries, vacances jeunes ou seniors, accueillantes d'enfants)	17,28%
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 après la réception d'un dossier complet.

En 2024, 99,80% 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 le risque existe que les demandeurs connaissent des difficultés financières au début de la période de chômage en raison de l'absence d'allocations. De cette manière, on réduit le risque qu'ils doivent faire appel au CPAS dans l'attente de l'octroi d'allocations (voir également le point 1.3.8 relatif à la collaboration avec les CPAS).

Renvois de dossiers incomplets

Afin de payer le chômeur dans les meilleurs délais, il est souhaitable que le nombre de dossiers que 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 n'a pratiquement pas changé par rapport à 2023, pour passer de 11,44% à 11,41%. En 2024, ce sont ainsi 170.269 dossiers qui ont été traités à deux reprises.

Le pourcentage de dossiers renvoyés pour les premières demandes n'a, lui aussi, pratiquement pas changé : 25,11% de ces dossiers ont dû être renvoyés parce qu'ils étaient incomplets, contre 25,68% en 2023. 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 de dossiers, sélectionnés au hasard, 10 éléments différents sont utilisés. Il ressort de ce contrôle SPC qu'en 2024, les 16 bureaux ont en moyenne traité correctement 95,89% des dossiers.

Décisions de non-octroi d'allocations

Le tableau 5.1.2.II indique, pour 2024, 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 ci-dessous).

Sur un total de 1.496.918 dossiers, des allocations n'ont pas été octroyées dans 78.792 cas (5,26%). Le plus grand groupe est celui des dossiers non indemnifiables (39.733 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.

Décisions 2024

Tableau 5.1.2.II

	Nombre total de cas
1. Non-admission (travail/études insuffisants)	14.843
2. Non-admission due à l'introduction tardive d'un dossier ou à l'introduction d'un dossier incomplet	23.052
3. Limitation du droit de travailleurs à temps partiel	1.164
4. Non-indemnisation	39.733
Total	78.792

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. Ces allocations sont en principe récupérées par le biais de l'ex-employeur, de la mutuelle ou du Service fédéral des Pensions, au moyen des arriérés auxquels le travailleur ou le chômeur a droit rétroactivement.

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.

5.2

LE PROCESSUS VÉRIFICATION

5.2.1

Contrôle du paiement des allocations

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 2024, les organismes de paiement ont introduit 6.902.148 dossiers de paiement, ce qui représente une diminution de 2,7% par rapport à 2023 (7.093.679 dossiers de paiement).

Le processus Vérification ne contrôle pas seulement le paiement des allocations de chômage, 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.

Dossiers de paiement introduits

Aperçu mensuel des dossiers de paiement introduits en 2021, 2022, 2023 et 2024.

Graphique 5.2.1.I



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 2024, les bureaux du chômage ont vérifié 6.940.916 dossiers de paiement, soit une diminution de 2% par rapport à 2023 (7.082.172). Ce qui signifie une moyenne mensuelle de 578.410 dossiers de paiement. Cette diminution s'explique par la légère diminution du nombre de dossiers introduits depuis entre 2023 et 2024.

En 2024, le pourcentage définitif d'éliminations et de rejets était respectivement de 0,07% (4,3 millions EUR) et de 0,21% (12 millions EUR), ce qui représente une légère diminution des montants de l'ordre de 6% pour les éliminations et de 2% pour les rejets par rapport à l'année précédente.

En 2024, le vérificateur a proposé un complément dans 141.172 cas.

En 2024, les organismes de paiement ont introduit 165.504 dossiers de paiement en réponse aux compléments proposés par le processus Vérification. Il s'agit de 2,40% de tous les dossiers de paiement introduits. Ces introductions par les organismes de paiement concernent des paiements relatifs aux mois de janvier 2024 à décembre 2024. Elles ne concernent dès lors pas les propositions de compléments dont il est question ci-avant.

Fin décembre 2024, 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 2024 inclus). En outre, 89,92% des dossiers de paiement du mois d'août et 22,33% 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 de saisie

Introduction

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

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

Évolution du volume des documents reçus au service Saisies

En 2024, le service Saisies centralisé a reçu 199.341 documents. Par documents, nous entendons tous les courriers, e-mails, actes d'huissier et flux électroniques entrant via les différents web services, applications ou bases de données dont l'ONEM est partie prenante. C'est une augmentation de 6.571 unités par rapport aux 192.770 documents reçus en 2023. L'augmentation par rapport à 2023 est de 3,41%. Il s'agit de la troisième année successive d'augmentation. Elle représente une augmentation globale de 23,02% par rapport à 2021 et de 40,80% par rapport à 2017.

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

Évolution du nombre de courriers entrant (total par an 2006-2024)

Graphique 5.2.2.I



Évolution du nombre des nouvelles créances au service Saisies

Comme le nombre des courriers qui sont entrés dans le service des saisies, le nombre de nouvelles créances a augmenté en 2024. On compte en effet 3.876 créances en plus, soit une augmentation de 5,32%. 2021 et 2022 avaient vu le nombre de créances nettement diminuer à la suite des mesures Covid qui relevaient les seuils de saisissabilité. L'an passé, le nombre de créances était nettement reparti à la hausse : 15.368 créances de plus qu'en 2022, soit une augmentation de 26,73%. Sur les deux années 2023 et 2024, l'augmentation globale est de 33,47%.

Le graphique ci-dessous représente l'évolution du nombre des nouvelles créances enregistrées annuellement ces dix-huit dernières années.

Évolution du nombre de nouvelles créances (totaux annuels 2007-2024)

Graphique 5.2.2.II



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. 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.

Le service e-Deduction a été mis en production en novembre 2017 pour certaines saisies signifiées à l'ONEM par le SPF Finances : dettes fiscales ou relatives à de la TVA.

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, des amendes pénales 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 2025. L'ONEM continue à être un des principaux partenaires 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, le Center for Exchange and Clearing (CEC) 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 12.04.1965 sur la protection de la rémunération des salariés sont concernées.

En 2024, le SPF Finances a encodé électroniquement 12.402 nouvelles saisies dans nos applications via le service e-Deduction, contre 12.683 l'année dernière, soit 50,01 par jour ouvrable en moyenne. C'est une légère diminution par rapport à 2023 : 281 saisies en moins, soit -2,22%.

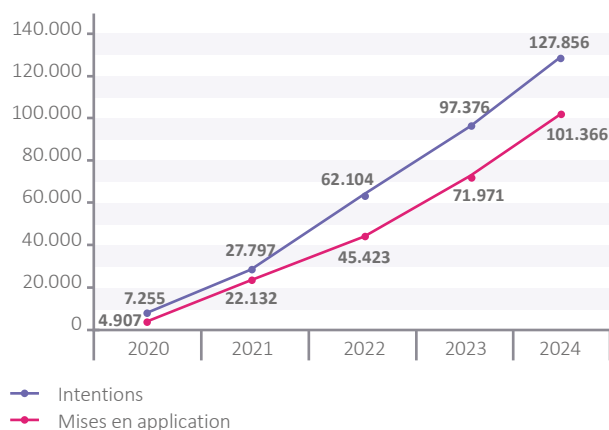
En ce qui concerne les cessions de rémunération, 29.395 nouvelles cessions ont été encodées via e-Deduction en 2024. C'est une augmentation de 10,72% (2.847 pièces) par rapport à 2023. Cela correspond à une moyenne de 118,53 procédures par jour ouvrable. Ce chiffre représente les nouvelles cessions complètes encodées dans nos applications et susceptibles de donner lieu à des retenues.

Au niveau des intentions, 30.480 lettres d'intention ont été communiquées électroniquement via le service e-Deduction en 2024. Il s'agit d'une diminution de 13,59% par rapport à 2023. Sur l'ensemble des cessions notifiées via e-Deduction, la part des intentions qui n'ont jamais été mises en application a diminué. À la fin de 2024, 20,72% des cessions de rémunération en sont restées au stade de l'intention. Ce pourcentage était de 26,09% à la fin de l'an passé.

Le nombre total des cessions gérées par flux électronique actives dans nos applications à la fin de 2024 est de 146.558. Ce chiffre reprend les nouvelles cessions encodées par flux électronique ainsi que les cessions préexistantes transférées en gestion par flux électronique.

Évolution et comparaison du nombre d'intentions et de mise en applications des cessions de rémunération via e-Deduction Totaux cumulés 2020-2024

Graphique 5.2.2.III



L'automatisation du traitement des créances e-Deduction est partielle : elle demande une post-production manuelle. Par exemple, le traitement électronique des créances concernant des débiteurs admis en recouvrement collectif de dettes doit être complété 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.

Jusqu'en 2023, la part prise par les documents reçus électroniquement par rapport à l'ensemble ne cessait de croître chaque année depuis la mise en service d'e-Deduction en 2017. En 2024, pour la première fois, la proportion est légèrement en baisse : 36,87%, soit 3,24% de moins qu'en 2023.

Évolution et comparaison du nombre de documents reçus via e-Deduction par rapport au nombre de documents reçus de manière classique
Totaux cumulés 2006-2024

Graphique 5.2.2.IV



Au niveau du nombre de créances, la progression se poursuit en 2024. Les créances e-Deduction représentent 54,47% de l'ensemble des créances, en progression de 1,43%.

JustRestart

Un registre central du règlement collectif de dettes a été créé initialement par la loi du 25.12.2016 (art. 83 à 90) portant notamment des dispositions diverses en matière de justice. Après plusieurs reports, la plateforme électronique proprement dite a été mise en production le 2 novembre 2023 sous le nom de JustRestart.

Cette base de données vise une meilleure organisation et un meilleur suivi des règlements collectifs de dettes. Elle se veut un outil d'échange d'informations entre les greffes des tribunaux, les médiateurs de dettes, les débiteurs et les créanciers.

Au niveau de l'ONEM, ce registre devrait à terme remplacer les échanges de courriers.

Depuis la mise en production de JustRestart, 4.701 dossiers ont été acceptés par le service juridique dont 675 ont été archivés depuis. Il y a donc 4.026 dossiers actifs.

Coûts de production et frais de fonctionnement

Pour l'exercice 2023, la gestion des saisies et des cessions au service Saisies centralisé a représenté un coût total de 1.824.776,51 EUR, en très légère diminution de 9.682,24 EUR, soit 0,53%, par rapport à l'exercice précédent. À ce chiffre s'ajoutent les coûts de production liés à l'activité de scannage, soit 291.551,60 EUR.

La postproduction relative aux créances signifiées via e-Deduction représente 2,12% du coût total de l'activité, c'est-à-dire 38.708,29 EUR.

Les frais de fonctionnement relatifs à l'ensemble du Service juridique s'élèvent à 3.821.821,12 EUR pour l'exercice 2023. C'est une augmentation de 10,73% par rapport aux 3.451.518,85 EUR de l'exercice précédent.

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 qu'il 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. À 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 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 inexactes

Il s'agit de l'assuré social qui fait usage d'un document inexact, p. ex. un formulaire 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 2024, l’ONEM a pris, au total, 122.283 décisions qui étaient négatives pour le chômeur.

La majeure partie de ces décisions concerne des refus du droit aux allocations à la suite d’une demande d’allocations. Ces 78.792 décisions ont déjà été expliquées au point 5.1.2.

Les 43.491 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 2024.

Décisions 2024

Tableau 5.3.2.I

	Nombre d'avertissements	Nombre de décisions pour une durée limitée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines, les semaines de sursis comprises	Nombre de décisions pour une durée indéterminée	Nombre total de cas
Chômage par suite de circonstances dépendant de sa volonté	1.457	20.522	192.532	8,97	12.232	9,32	196	22.175
Non-présentation à l’ONEM	0	0	0	0	0	0	568	568
Sanctions administratives	9.557	11.187	103.152	4,97	0	4,97	4	20.748
Total	11.014	31.709	295.684	7	12.232	7,21	768	43.491

5.3.3

Les récupérations

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-pré pensionné).

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).

Procédure de récupération

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 2024, l'envoi conjoint a eu lieu, en moyenne, dans 92,3% des dossiers (en 2023 : 92,0%, en 2022 : 94,1% et en 2021 : 92,4%).

La même année, les bureaux du chômage ont pris 38.445 décisions de récupération (contre 43.427 en 2023, 57.802 en 2022 et 60.824 en 2021). Le nombre élevé de décisions de récupération en 2021 et 2022 est notamment dû aux facteurs suivants :

- certaines décisions n'ont pu être prises en 2020 en raison de la crise du coronavirus et elles ont été reportées en 2021 ;
- 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).

Suivi de la récupération

Si le débiteur ne paie pas immédiatement ou ne rem-bourse pas l’intégralité de sa dette, diverses possibi-lités s’ouvrent quant à la suite de la procédure. Ainsi :

- le débiteur peut demander des facilités de paie-ment ;
- 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 alloca-tions en application de l’article 1410, §4, du Code judiciaire sont possibles (retenues sur alloca-tions de chômage, allocations d’interruption de carrière, indemnités d’assurance maladie-invalidité et pensions principalement).

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 adminis-tration plus de compétences qu’à l’ONEM si le débi-teur ne veut pas rembourser. Elle lui permet notam-ment :

- de faire usage de la balance fiscale : de cette ma-nière, 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-exécu-tions, portant principalement sur des meubles ou des immeubles appartenant au débiteur ;
- de prendre une hypothèque légale sur des im-meubles appartenant au débiteur.

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

Renonciation à la récupération

Dans certains cas, le Comité de gestion de l’ONEM peut soit d’office, soit à la demande du débiteur, re-noncer 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 sou-mis au Comité de gestion, le montant qu’ils représen-taient et le montant pour lequel des décisions de re-nonciation totale ou partielle ont été prises (règle-ments collectifs de dettes non compris – voir plus loin).

Dossiers soumis au Comité de gestion

Tableau 5.3.3.I

Année	Nombre de dossiers soumis au Comité de gestion	Montant des créances (en millions EUR)	Montants exonérés (en millions EUR)
2021	796	5,482	2,849
2022	762	5,263	2,601
2023	911	6,077	3,429
2024	1.177	9,119	6,223

Dans 97,56% des dossiers de demandes d’exonéra-tion faites par des débiteurs (contre 97,37% en 2023, 97,50% en 2022 et 99,08% en 2021), l’ONEM a com-muniqué la décision du Comité de gestion au deman-deur 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 90%. 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 légèrement diminué en 2024. En 2024, l'ONEM s'est prononcé sur 281 plans, contre 287 en 2023, 454 en 2022 et 647 en 2021. Depuis le 1^{er} 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 Service Public Fédéral 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 Service Public Fédéral Finances. Ceci explique la diminution observée depuis 2021.

Comme dit ci-avant au niveau des principes de la récupération, 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 les 281 plans de règlement collectif, contenant une proposition de renonciation, sur lesquels il s'est prononcé en 2024.

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 6,223 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.

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).

Evolution des récupérations par les bureaux

Tableau 5.3.3.II

Année	Constats ¹	Récupéré	Transmis à l'Administration générale de la Perception et du Recouvrement ²	Restant à récupérer ³
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
2023	110.712.523,86	72.038.339,89	34.718.003,76	239.753.880,34
2024	116.263.991,02	75.297.109,78	30.510.813,00	234.127.256,58

¹ Nouvelles créances et augmentations de créances déjà constatées.

² Ou pour recouvrement à l'étranger (voir plus loin).

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

Le montant restant à récupérer fin 2024 est en 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 14,898 millions EUR en 2024 (contre 13,350 millions EUR en 2023, 7,986 millions EUR en 2022 et 20,153 millions EUR en 2021).

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 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.

Créances

Tableau 5.3.3.III

Année	Montant des créances sur allocataires (A)	Nouvelles créances ^{1,2} (B)	Pourcentage de (A) par rapport à (B)
2021	103.282.561,54	131.119.648,89	78,8%
2022	97.288.594,27	121.915.383,46	79,8%
2023	83.867.573,87	106.964.345,59	78,4%
2024	82.895.629,57	111.794.794,36	74,1%

¹ Nouvelles créances sans les augmentations de créances déjà constatées.

² Les autres créances que les créances sur allocataires concernent des récupérations sur les mutuelles, le Service fédéral des Pensions, d'ex-employeurs (allocations provisoires) et des employeurs.

Compte tenu de la situation financière des 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 2024, le montant des créances à charge de débiteurs en règlement collectif de dettes représentait 10,11% 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. Les débiteurs contestent également assez souvent le motif de la récupération, ce qui a comme conséquence que, fin 2024, 22,09% 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 2021, 2022, 2023 et 2024, ventilés selon l'origine du paiement.

Montants récupérés

Tableau 5.3.3.IV

Remboursements	2021	2022	2023	2024
Par les débiteurs eux-mêmes (paiements volontaires)	51.907.016,78	53.823.426,98	45.461.676,27	43.292.066,39
Par voie de retenues sur allocations ou indemnités (art. 1410, §4, C.I)	10.477.724,03	10.335.092,36	10.483.396,53	10.302.062,04
Au moyen des mutuelles ¹	17.665.563,41	17.288.280,30	14.258.784,84	19.638.255,45
Au moyen du Service fédéral des Pensions ²	1.253.987,93	1.124.249,31	849.052,66	931.789,84
Par d'ex-employeurs ³ et des employeurs ⁴	770.611,54	780.194,15	919.481,24	1.082.404,98
Par des employeurs ⁵	65.673,10	86.707,14	9.546,80	1.125,75
Par des entreprises agréées titres-services ⁶	115.261,13	70.860,12	56.401,55	49.405,33
Total (= total de la colonne "Récupéré" du tableau 5.3.3.II)	82.255.837,92	83.508.810,36	72.038.339,89	75.297.109,78

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 Depuis le 1^{er} juillet 2022, lorsque des allocations de chômage temporaire ont été octroyées à des travailleurs et qu'il apparaît ensuite que certaines conditions permettant à l'employeur de recourir à ce régime de chômage n'étaient pas respectées, les allocations peuvent être récupérées auprès de l'employeur.

⁵ Indemnités compensatoires forfaitaires que doivent payer les employeurs en cas de non-remplacement de bénéficiaires d'allocations de chômage avec complément d'entreprise (ex-préensionnés) ou de personnes qui interrompent leur carrière.

⁶ 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.

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).

Administration générale de la Perception et du Recouvrement

Tableau 5.3.3.V

Année	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
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
2023	32.569.618,75	19.201.669,12	147.376.698,74
2024	29.485.772,91	19.884.457,78	145.047.838,73

Récupérations sur débiteurs récalcitrants à l'étranger

Tableau 5.3.3.VI

Année	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
2021	865.168,36	124.099,91	11.017.849,44
2022	1.844.730,24	154.615,25	11.679.837,74
2023	2.148.385,01	193.858,49	12.622.604,37
2024	1.025.040,09	193.161,48	11.987.670,92

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 2021 à 2023 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 ci-avant), et dont la récupération incombe aux organismes de paiement. Compte tenu des délais de vérification des paiements, les données pour 2024 ne sont pas encore disponibles.

Paielements définitivement éliminés ou définitivement rejetés après vérification (montants en millions EUR)

Tableau 5.3.3.VII

Année	Définitivement éliminés (C12)	Définitivement rejetés (C13)
2021	7,7	18,6
2022	4,5	12,3
2023	4,3	12,0

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 titres-services agréées dans des dossiers résiduels, 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 cumule 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.

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 :

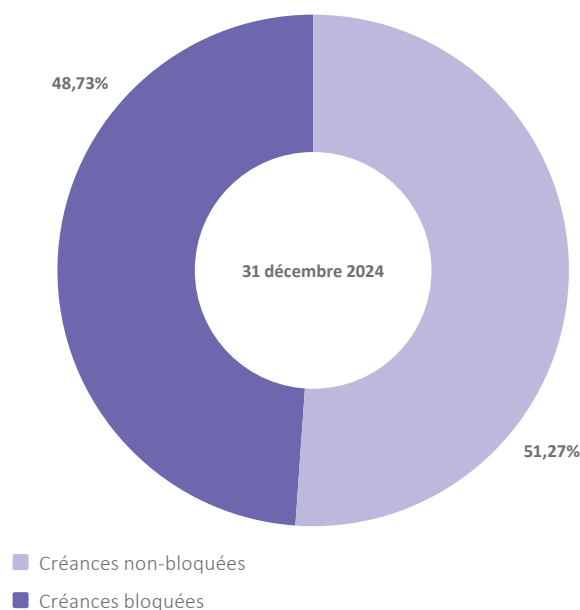
- doit souvent obtenir des facilités de paiement, le remboursement étant de ce fait échelonné sur plusieurs années ;
- est insolvable et, le cas échéant, fait l'objet d'une procédure d'insolvabilité (règlement collectif de dettes, faillite).

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 2024, le montant des créances bloquées au niveau des bureaux du chômage représentait 48,73% du montant restant à récupérer par ces bureaux.

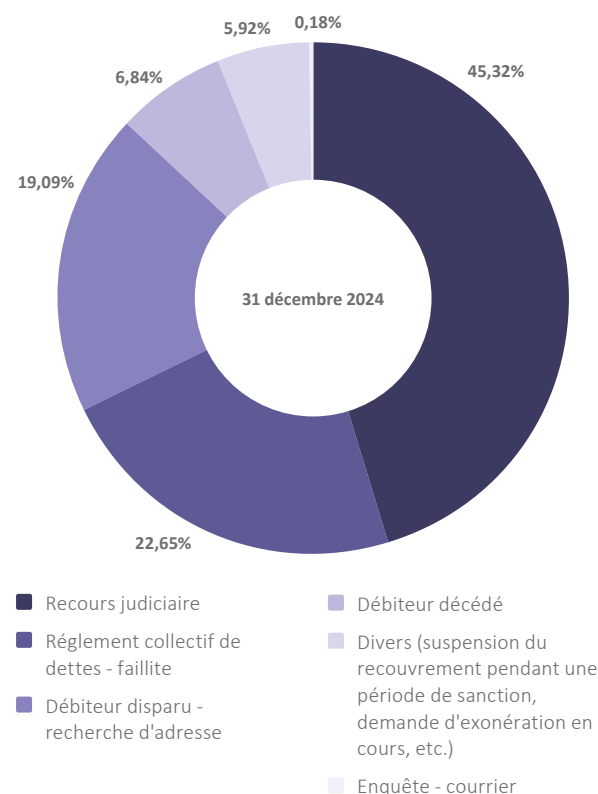
Ventilation entre le montant des créances bloquées et le montant des créances non bloquées au niveau des bureaux du chômage

Graphique 5.3.3.I



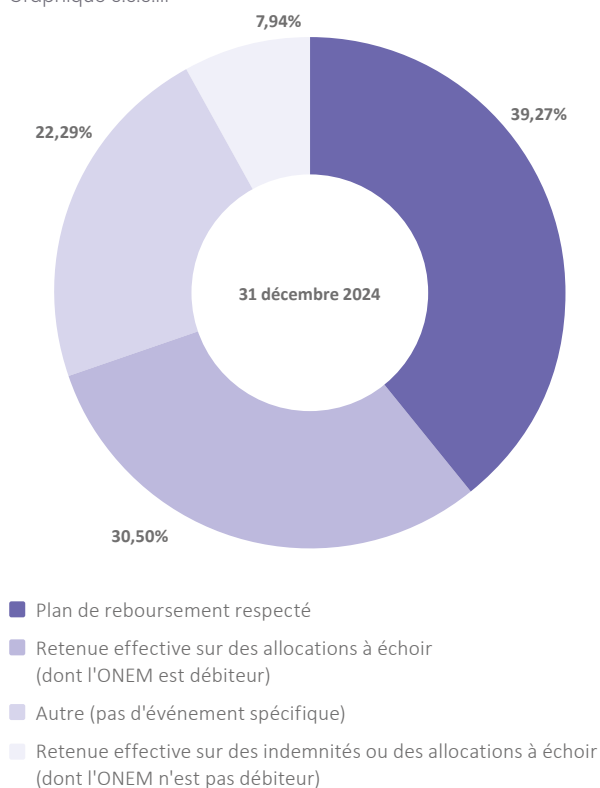
Ventilation du montant des créances bloquées au niveau des bureaux du chômage, selon le motif de blocage

Graphique 5.3.3.II



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

Graphique 5.3.3.III



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 2024, 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.

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

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 2024, les bureaux du chômage ont pris 138.436 décisions susceptibles de recours.

En 2024, 2.940 recours ont été introduits devant le tribunal du travail. Depuis 2022, le nombre de décisions de l’ONEM augmente, alors que nombre de recours diminue. En 2024, nous avons enregistré une augmentation de 6.805 (5,2%) décisions et une diminution de 479 (13,9%) recours.

Le tableau 5.3.4.I indique le rapport entre le nombre de décisions et le nombre de recours introduits devant les tribunaux du travail pour les quatre dernières années.

Nombre de décisions et de recours

Tableau 5.3.4.I

Année	Décisions	Recours
2021	122.156	3.929 (3,2%)
2022	128.152	3.506 (2,7%)
2023	131.631	3.416 (2,6%)
2024	138.436	2.940 (2,1%)

Le nombre de recours par rapport au nombre de décisions prises reste relativement faible (2,1% en 2024). Seul un nombre réduit de chômeurs conteste donc devant le tribunal du travail les décisions reçues du directeur du bureau du chômage.

Décisions judiciaires

Les décisions judiciaires résultent de la procédure entamée devant le tribunal du travail par un assuré social ou par un employeur qui conteste une décision du directeur d’un bureau du chômage. En 2024, 3.497 jugements ont été prononcés devant le tribunal du travail.

Jugements

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

Jugements

Tableau 5.3.4.II

Type de jugement	Total	Résultat
Jugements définitifs statuant au fond avec :	2.569	
- Confirmation complète de la décision administrative		1.080
- Confirmation partielle de la décision administrative		790
- Annulation de la décision administrative		699
Jugements interlocutoires	295	
Autres jugements (recours irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	633	
Nombre total de jugements	3.497	

Arrêts

Des chômeurs ou l’ONEM ont interjeté appel de 469 jugements devant les cours du travail. L’ONEM a interjeté appel de 146 jugements. Cela représente 9,8% des jugements définitifs complètement ou partiellement défavorables à l’ONEM. Les chômeurs ont interjeté appel de 323 jugements. Cela représente 17,3% des jugements définitifs qui leur étaient complètement ou partiellement défavorables.

Dans 95% des cas où la décision administrative a été complètement ou partiellement annulée (= jugements défavorables à l’ONEM), l’Administration centrale a pris la décision relative au fait d’interjeter ou non l’appel dans un délai de 21 jours après la notifica-

tion 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.

Nombre d'appels

Tableau 5.3.4.III

Année	Nombre d'appels de l'ONEM	Nombre d'appels des chômeurs
2021	83 (5,6%)	261 (14,8%)
2022	165 (9,1%)	357 (17,6%)
2023	140 (9,6%)	339 (17,8%)
2024	146 (9,8%)	323 (17,3%)

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.

Résultat arrêts définitifs

Tableau 5.3.4.IV

Type d'arrêt	Total	Résultat
Arrêts définitifs statuant au fond avec :	439	
- Confirmation complète de la décision administrative		198
- Confirmation partielle de la décision administrative		167
- Annulation de la décision administrative		74
Arrêts interlocutoires	67	
Autres arrêts (appel irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	42	
Nombre total d'arrêts	548	

Les arrêts définitifs statuant au fond ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit complètement, soit partiellement, dans 365 cas. Cela correspond à 83% des arrêts définitifs statuant au fond.

Enfin, 7 pourvois en cassation ont été introduits contre des arrêts portant sur des litiges en matière de chômage, dont 5 par l'ONEM et 2 par des assurés sociaux. Aucun pourvoi en cassation n'a été introduit contre des arrêts portant sur des litiges en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps.

En 2024, la Cour de cassation a prononcé 4 arrêts sur des litiges en matière de chômage dont 2 étaient favorables à l'ONEM. De plus, 5 arrêts sur les indemnités de reclassement ont été prononcés en faveur de l'ONEM. 1 arrêt sur des litiges en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps a été prononcé en faveur de l'ONEM.

Bilan du contentieux judiciaire

Synthèse

Tableau 5.3.4.V

Année	Décisions de l'ONEM	Pourcentage de décisions contestées	Nombre de jugements annulant la décision de l'ONEM	Pourcentage de jugements favorables à l'ONEM	Nombre d'arrêts annulant la décision de l'ONEM	Pourcentage d'arrêts favorables à l'ONEM
2021	122.156	3,2%	756	70%	68	82%
2022	128.152	2,7%	836	71%	67	81%
2023	131.631	2,6%	681	74%	67	85%
2024	138.436	2,1%	699	73%	74	83%

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.

Les mesures provisoires en matière de chômage temporaire durant la période de covid-19. La notion de premier jour de chômage de chômage temporaire pour le travailleur qui poursuit l'exercice d'une activité accessoire en cours de chômage.

Durant la pandémie de covid-19, diverses mesures provisoires ont été mises en place en matière de chômage temporaire. Parmi ces mesures, l'AR du 22.06.2020 prévoyait, pour les chômeurs temporaires qui souhaitent poursuivre l'exercice d'une activité accessoire durant leur mise en chômage, qu'ils ne devaient pas satisfaire aux conditions habituelles prévues par l'article 48, § 1^{er} pour autant qu'ils aient déjà exercé leur activité accessoire dans le courant des 3 mois précédant le "premier jour" où ils avaient été mis en chômage temporaire dans le cadre du covid-19.

Pour l'ONEM, cette notion de "premier jour" de mise en chômage temporaire, visait uniquement la toute première fois où le travailleur avait été mis en chômage temporaire en raison du covid-19 et ne pouvait donc pas concerner les mises en chômage ultérieures, même si celles-ci découlaient aussi du covid-19.

La jurisprudence ne partageait pas l'interprétation de l'ONEM. La Cour du travail de Liège avait ainsi eu à

trancher le cas suivant. Une travailleuse du secteur horeca avait connu une première période de chômage temporaire en raison du covid-19 à partir du 14 mars 2020. Elle avait ensuite repris le travail le 23 juin 2020, et avait commencé une activité indépendante accessoire le 5 novembre 2020. Puis, elle avait à nouveau été mise en chômage temporaire en raison du covid-19 à partir du 12 novembre 2020.

La Cour du travail avait considéré, dans cette situation, que le “premier jour de chômage” devait s’entendre du premier jour de la période de chômage temporaire débutant le 12 novembre 2020 et que la travailleuse, qui avait entamé son activité accessoire le 5 novembre 2020, répondait donc aux conditions prévues par l’AR du 22.06.2020 pour poursuivre l’exercice de son activité en cours de chômage.

La Cour de cassation rejette le pourvoi introduit par l’ONEM contre cet arrêt et confirme l’interprétation de la Cour du travail de Liège. Elle considère que la notion de “premier jour de mise en chômage temporaire” vise le premier jour de chaque période de chômage temporaire résultant du covid-19, quand bien même le travailleur aurait déjà connu précédemment d’autres périodes de chômage à la suite de ce virus (Cass., 10.6.2024, RG S.23.0050.F).

L’absence de discrimination en matière de situation familiale

Une nouvelle discrimination a été invoquée en matière de situation familiale.

Un chômeur, divorcé et condamné au paiement d’une pension alimentaire est, dans un premier temps, indemnisé au taux chef de ménage car il vit seul. Par la suite, il emménage dans une colocation avec deux autres personnes. Une enquête menée par l’ONEM établit que les colocataires mettent leurs ressources en commun et règlent en commun les questions ménagères. L’intéressé se voit donc exclu du taux chef de ménage et indemnisé au taux cohabitant.

Après un recours, cette décision est confirmée par le Tribunal du travail, puis par la Cour du travail, de sorte que le statut de cohabitant de l’intéressé est définitivement établi.

L’intéressé se pourvoit cependant en cassation. Dans le cadre de son pourvoi, il soutient être victime d’une discrimination qui existerait, selon lui, entre les tra-

vailleurs cohabitants qui ne paient pas de pension alimentaire et les travailleurs cohabitants qui paient une pension alimentaire. Ces deux catégories de travailleurs sont, en effet, indemnisées de façon identique alors qu’elles ne se trouvent pas dans la même situation, puisque les travailleurs condamnés au paiement d’une pension alimentaire supportent plus de charges.

La Cour de cassation rejette le pourvoi du chômeur et l’existence de la discrimination invoquée par ce dernier. Elle relève notamment que cette discrimination n’est pas établie car il est faux de prétendre, comme le fait l’intéressé, que, parmi les travailleurs cohabitants, seuls ceux qui paient une pension alimentaire sur la base d’une décision judiciaire auraient des charges de famille (Cass., 25.3.2024, RG S.21.0064.F).

La compétence discrétionnaire du Comité de gestion pour renoncer à une récupération d’allocations indues

Une chômeuse est exclue du bénéfice des allocations pour avoir exercé, sans la déclarer, une activité de gérante d’une société commerciale. La décision est confirmée en première instance, puis en appel et l’intéressée est condamnée à rembourser les allocations indument perçues.

Elle sollicite, auprès du Comité de gestion de l’ONEM, une renonciation à la récupération de l’indu. Cette demande est refusée par le Comité de gestion.

L’intéressée introduit un recours contre cette décision de refus d’exonération. L’affaire finit par arriver devant la Cour du travail de Liège, qui annule la décision du Comité de gestion, car elle estime que ce dernier aurait dû envisager de sa propre initiative l’hypothèse de renonciation prévue à l’article 172 de l’AR du 25.11.1991, ce qu’il n’a pas fait. La Cour du travail de Liège estime qu’en cette matière, le Comité de gestion de l’ONEM exerce une compétence liée, de sorte que les juridictions du travail exercent un contrôle de pleine juridiction qui leur permet de se substituer à l’administration lorsque la décision a été annulée pour défaut de motivation ou en cas de motivation inadéquate. Elle ordonne dès lors une réouverture des débats pour que les parties débattent de l’application de l’article 172 précité et qu’elle puisse se prononcer elle-même sur la renonciation.

Sur pourvoi de l'ONEM, la Cour de cassation casse cet arrêt de la Cour du travail de Liège. Elle rappelle que les articles 171 et 172 de l'AR, qui autorisent le Comité de gestion à renoncer aux sommes restant à rembourser dans certaines hypothèses, réservent au Comité le pouvoir discrétionnaire d'apprécier l'opportunité de la renonciation. Il s'ensuit que la juridiction qui est saisie d'une contestation à ce propos peut uniquement contrôler la légalité de la décision du Comité, mais ne peut pas se substituer à lui pour en apprécier l'opportunité (Cass., 9.12.2024, RG S.24.0006.F).

Le remboursement, par l'ONEM, de la différence entre l'indemnité de reclassement et l'indemnité légale de préavis en cas de restructuration d'entreprise

En vertu de la loi du 23.12.2005 relative au Pacte de solidarité, l'employeur en restructuration est tenu de payer une indemnité de reclassement aux travailleurs licenciés. Suivant l'article 38 de la loi, si le montant de cette indemnité de reclassement est plus élevé que le montant de l'indemnité de préavis due en application de la loi du 03.07.1978 relative aux contrats de travail, l'employeur peut obtenir le remboursement de la différence auprès de l'ONEM.

Dans le cadre d'une restructuration d'entreprise, une convention collective d'entreprise a pour effet que l'employeur se retrouve tenu au paiement d'une indemnité supérieure à l'indemnité de préavis initialement prévue en vertu de la loi sur les contrats de travail.

La question soulevée est dès lors la suivante. Dans pareille hypothèse, le remboursement auquel l'employeur peut prétendre correspond-t-il à la différence entre l'indemnité de reclassement et l'indemnité due en vertu de la convention collective d'entreprise ou à la différence entre l'indemnité de reclassement et l'indemnité minimale prévue par la loi relative aux contrats de travail, sans tenir compte de l'application de la convention collective ?

Sur pourvoi en cassation de l'ONEM, la Cour de cassation confirme que, dans ce cas, le remboursement auquel l'employeur a droit consiste en la différence entre l'indemnité de reclassement et l'indemnité due en vertu de la convention collective d'entreprise. Elle

précise que l'article 38 de la loi relative au Pacte de solidarité a pour objectif de maintenir une neutralité de coût pour l'employeur. C'est dans ce but qu'elle lui accorde un droit au remboursement de la différence entre l'indemnité de reclassement et l'indemnité de rupture qu'il aurait normalement dû payer s'il n'avait pas payé cette indemnité de reclassement. Il en découle que la Cour du travail qui constate qu'une convention collective d'entreprise impose à l'employeur le paiement d'une indemnité supérieure à l'indemnité de licenciement correspondant au délai de préavis minimal à respecter en vertu de la loi sur les contrats de travail, mais qui décide néanmoins que cet employeur a droit au remboursement de la différence entre l'indemnité de reclassement payée et l'indemnité de licenciement correspondant au délai de préavis minimal à respecter en vertu de la loi sur les contrats de travail, viole l'article 38 de la loi relative au Pacte de solidarité (Cass., 5.2.2004, RG S.18.0077.N).

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 chaque bénéficiaire reçoit exactement ce à quoi il a 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 le demandeur puisse recevoir l'indemnité à laquelle il a 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 186 inspecteurs sociaux, ainsi que les collaborateurs administratifs du service 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.

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 ait déjà perçu un paiement, et ce afin qu'il perçoive finalement le montant exact.

5.4.2

Comment contrôler ?

Pour effectuer ses contrôles, le service Contrôle de l'ONEM procède de trois manières différentes.

Sur la base des 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.

Datamining et datamatching

Le datamatching 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 la 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 indices de fraude aux allocations.

Il s'agit de contrôles portant sur une activité indépendante, des prestations en tant que salarié, 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 inexacte, la non-communication de revenus des membres du ménage, le non-paiement d'une pension alimentaire à l'ex-partenaire...

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 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 des échanges de données avant l'ouverture du droit et ce, lors de chaque demande d'allocations. Le but étant de prévenir à la source le cumul interdit avec une rémunération ou avec d'autres allocations de sécurité sociale. Il en va de même pour les déclarations inexactes. 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 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 datamining 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 datamatching que pour le datamining, nous respectons les principes du règlement général sur la protection des données (RGPD) ainsi que la législation nationale en matière de protection de la vie privée.

Enquêtes sur le terrain

La vérification de pièces, le datamatching et le datamining 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 2024, 44.496 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 :

- Un inspecteur social intervient 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 6.203 dossiers (5.969 en 2023).
- Lorsqu'un inspecteur social sur le terrain remarque une situation qui lui semble suspecte, il peut décider spontanément d'effectuer un contrôle. En 2024, les inspecteurs sociaux ont effectué 133 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 (5.391 en 2024) et du Point de contact pour une concurrence loyale (485 en 2024). Le but est alors de vérifier l'exactitude de déclarations et/ou des conditions donnant lieu au paiement d'allocations. En 2024, 4.057 enquêtes de ce type ont été menées.
- L'année dernière, les inspecteurs sociaux ont aussi mené 2.548 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, 24 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 si le système de chômage temporaire est utilisé correctement. Les inspecteurs sociaux sont intervenus dans 7.093 dossiers (7.912 en 2023).
- Enfin, 24.438 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.

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 2024, 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 initialement office de simple structure de coopération entre les différents services d'inspection. Aujourd'hui, il est devenu un véritable organe stratégique qui élabore des stratégies concrètes.

Le SIRS a créé une cellule d'arrondissement dans chacun des douze 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 2024, les inspecteurs sociaux de l'ONEM ont pris part à 1.165 actions de cellule (contre 1.189 en 2023).

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 2024 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 ad hoc est en outre organisée avec d'autres partenaires afin de pouvoir 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 2024, les inspecteurs sociaux ont dressé 2.793 procès-verbaux électroniques (e-PV) (2.877 en 2023) 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 2.454 apostilles à l'ONEM en 2024. Une apostille est une mission dans le cadre d'une enquête judiciaire. Ainsi, l'auditeur du travail peut, dans le cadre de son enquête, par exemple, demander à l'inspecteur de procéder à l'audition d'un employeur. Il arrive également qu'il demande des renseignements complémentaires à la suite d'un e-PV que l'inspecteur social lui 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 principale effective et la composition de ménage d'un chômeur. Cette demande est faite lorsqu'on suspecte sérieusement le chômeur d'avoir délibérément renseigné une adresse ou une composition de ménage erronée à l'ONEM ou à la commune 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 2023, l'ONEM a fait appel, dans ce contexte, aux services de la police locale à 88 reprises (à 59 reprises en 2023).

Le Service central de contrôle a, quant à lui, reçu 6.407 demandes d'information des services de police, des auditorats du travail et d'autres services publics (5.852 en 2023). 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 2024.

Chômage temporaire

Une des missions de base de l'ONEM consiste à accorder du chômage temporaire aux travailleurs dont le contrat de travail est temporairement diminué ou suspendu. Il est dès lors normal que l'ONEM investisse dans le contrôle d'éventuels recours abusifs au système et ce surtout, afin de garantir l'octroi d'allocations de chômage temporaire aux travailleurs qui y ont droit.

En 2024, l'ONEM a mené 7.093 enquêtes relatives au chômage temporaire auprès d'employeurs qui avaient recours à ce régime (7.912 enquêtes en 2023). Ces enquêtes ont permis de constater des infractions à l'application de la réglementation du chômage temporaire auprès de 2.389 employeurs (2.812 en 2023).

Lors de ces enquêtes, 10.060 travailleurs ont été contrôlés (12.241 en 2023) et 3.511 d'entre eux étaient en infraction (4.172 en 2023).

Domicile et résidence en Belgique

Le montant des allocations de chômage dépend en partie de la situation familiale. C'est pour cette raison que l'ONEM continue de lutter contre la fraude domiciliaire, en collaboration avec les organismes de paiement. Dans ce contexte, 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 ils 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 2024, les organismes de paiement ont vérifié 448.594 déclarations de chômeurs en consultant le Registre national avant d'introduire leurs dossiers auprès de l'ONEM. En 2024, ils ont également vérifié 131.169 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 compétences spécifiques d'un inspecteur social sont requises ou s'il y a de sérieux indices de fraude.

En 2024, 22.269 enquêtes relatives à la situation familiale ont été menées (23.359 en 2023). Lors de ces enquêtes, 6.366 infractions ont été constatées (5.732 en 2023), pour un montant total à récupérer de 22.887.691,67 EUR (21.924.319 EUR en 2023).

Lors de ces contrôles, des visites à domicile sont effectuées à titre exceptionnel et uniquement lorsque cela est nécessaire à l'enquête. Dans 408 cas, un inspecteur social s'est présenté au domicile du chômeur (319 en 2023).

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 2024, 24.438 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 : 1.989 ;
- enquêtes ciblées sur la situation de travail : 8.234 ;
- enquêtes coordonnées à grande échelle résultant d'actions de contrôle : 14.215.

Lors des actions de contrôle, 7.490 employeurs ont été contrôlés (8.142 en 2023). Pour 4.483 employeurs (4.789 en 2023), aucune infraction n'a été constatée. Pour 3.007 employeurs (3.353 en 2023), une ou plusieurs infractions ont été constatées. En outre, 16.391 travailleurs ont été contrôlés (17.652 en 2023). Pour 1.740 travailleurs (1.869 en 2023), une ou plusieurs infractions ont été constatées, alors que 14.651 travailleurs contrôlés étaient en règle (15.783 en 2023).

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.

Nombre 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) – 2024

Tableau 5.4.3.I

Secteur	Nombre d'employeurs Enquêtes	Non conforme Dossiers employeur	Non conforme Dossiers travailleur
Construction	904	338	341
Horeca	1.770	953	460
Commerce de détail et marchés	587	198	85
Horticulture	138	31	17
Taxis	67	16	8
Nettoyage	111	45	8
Viande	50	17	13
Autres secteurs	3.863	1409	808
Total	7.490	3.007	1.740

Fraude transfrontalière

Dans la région frontalière avec la France, l'ONEM a intensifié davantage et formalisé la coopération avec les services d'inspection français. En 2024, la France a consulté plus de 2.837 fois des données belges, tandis que la Belgique a, quant à elle, consulté des données françaises à 109 reprises.

La coopération avec l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM) au Luxembourg continue aussi d'aller dans la bonne direction. En 2024, l'échange mutuel de données s'est encore renforcé et il y a eu plus de 118 demandes d'informations ou de collaboration entre les deux institutions.

En 2018, l'ONEM a conclu un accord de coopération avec les Pays-Bas, un accord ayant pour objectif de vérifier, par le biais d'un échange de données électronique, 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 2024, des fichiers ont été échangés entre les deux pays et une concertation a eu lieu à ce sujet.

Cumul

Comme déjà mentionné ci-dessus, le datamatching 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 aussi infliger une exclusion du droit aux allocations de chômage. Si le cumul concerne un montant élevé ou une longue période, le dossier est alors transmis à un inspecteur social. Il en va évidemment de même lorsqu'il est question d'intention frauduleuse.

Les résultats les plus importants se trouvent dans les trois tableaux ci-dessous.

Nombre d'enquêtes effectuées en matière de cumul

Tableau 5.4.3.II

	Cumul salarié	Cumul indépendant	Cumul maladie	Cumul pension	Total
2023	8.162	8.106	10.772	4.569	31.609
2024	11.401	9.212	6.581	3.331	30.525

Nombre d'infractions constatées lors des enquêtes en matière de cumul

Tableau 5.4.3.III

	Infractions salarié	Infractions indépendant	Infractions maladie	Infractions pension	Total
2023	2.101	4.075	2.763	429	9.368
2024	4.028	4.378	1.840	474	10.720

Montants à récupérer constatés (REC) lors des enquêtes en matière de cumul

Tableau 5.4.3.IV

	REC salarié	REC indépendant	REC maladie	REC pension	Total
2023	1.240.408,07 EUR	10.621.800,27 EUR	2.954.049,47 EUR	1.245.475,78 EUR	16.061.733,59 EUR
2024	975.552,89 EUR	9.860.652,96 EUR	1.585.677,09 EUR	813.935,98 EUR	13.235.818,92 EUR

Prestations fictives

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 2024, 31.822 enquêtes ont été achevées. Il est apparu que 24.058 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 2024, l'ONEM a notifié des récupérations dans le cadre d'allocations d'interruption indûment perçues pour un montant total de 2.210.212,90 EUR (2.415.971,47 EUR en 2023).

En 2024, l'ONSS a fait parvenir au SCC 913 décisions d'assujettissement ou de non-assujettissement. Cela signifie que l'ONSS a décidé qu'une période déterminée était à tort considérée comme une période de travail salarié. De ces décisions, le SCC a transmis 112 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 369 semaines de sanctions et par un montant de 428.078,85 EUR à récupérer.

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.

En interne

KPI

Dans le processus Contrôle, nous avons travaillé en 2024 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.

En externe

En 2024, 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 cinq piliers pour lesquels l'ONEM devait effectuer un reporting trimestriellement ou semestriellement.

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 2024, 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...

Pilier 2 : plan d'action

Un deuxième pilier concerne l'exécution du plan d'action en matière de lutte contre la fraude sociale 2024. 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

En outre, 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 puisse se produire (= contrôles à la source). Les recettes totales de l'ONEM s'élevaient pour 2024 à 74.968.377,64 EUR.

Pilier 4 : statistiques sectorielles

Le quatrième pilier concerne les résultats par secteur. À cet égard, l'ONEM donne semestriellement le résultat de ses enquêtes au niveau des secteurs sensibles à la fraude.

Pilier 5 : niveau de réalisation Plans pour une Concurrence Loyale

Un plan pour une concurrence loyale (PCL) est un accord entre les organisations représentant les employeurs/travailleurs, le gouvernement et les services d'inspection sociale, dans lequel des mesures concrètes sont convenues pour parvenir à un meilleur respect de la législation sociale et pour prévenir ou lutter contre la fraude et le dumping social.

Dans le cinquième pilier, l'ONEM fait un reporting sur le respect et la réalisation des accords conclus dans ces plans.

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 2024, 577.074 demandes ont été introduites. Cela représente une augmentation de 2% par rapport à 2023. Le nombre de demandes traitées a été de 593.559 (+5% par rapport à 2023).

Pour 4% des demandes, le droit à l'interruption a été refusé parce qu'une ou plusieurs conditions d'octroi n'étaient pas remplies.

5.5.3 Délai de traitement

De ces demandes, 97% ont été traitées dans un délai de 30 jours calendrier (+5,78% par rapport à 2023). La norme de 85% prévue dans le contrat d'administration a donc été respectée. Le délai moyen de traitement était de 11 jours calendrier (16 jours en 2023).

Pour 99% des demandes, le premier paiement a été effectué dans le mois suivant le début de la période demandée (ou dans 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 de détecter des lacunes auxquelles on peut remédier par des instructions, une amélioration des applications informatiques et des formations.

En 2024, 17.452 dossiers sélectionnés de manière aléatoire ont fait l'objet d'un contrôle de qualité. 97% de ces dossiers ont été traités correctement (+0,09% comparé à 2023). 50% des demandes traitées de manière incorrecte ont eu un impact financier sur le client. La majorité de ces erreurs étaient en faveur du client (68%). Lorsque ce n'était pas le cas, le complément nécessaire a été payé.

Outre ces échantillonnages mensuels systématiques, la direction Contrôle interne et Gestion des processus effectue divers contrôles de qualité ad hoc afin de garantir le traitement correct des demandes. Les applications informatiques comprennent également un maximum de contrôles automatisés.

5.5.5

Détection de la fraude et des infractions à la réglementation

Grâce au croisement de banques de données, l'ONEM vérifie systématiquement si les interrompants respectent la réglementation en vigueur même pendant leur interruption de carrière. En 2024, 32.885 détections ont été déclarées recevables. Après une enquête plus approfondie, il a été donné suite à 24.058 infractions (76%) par le biais d'une révision du droit à l'interruption ou aux allocations. Les allocations indûment perçues ont été récupérées.

78% des infractions constatées impliquent une cessation du contrat de travail auprès de l'employeur où l'interruption est prise. 17% des infractions concernent un cumul non déclaré avec une activité complémentaire (indépendante ou salariée) et 2% concernent l'absence de déclaration d'une cessation anticipée de l'interruption pour reprendre le travail chez son propre employeur.

Nous remarquons que le travailleur ou l'employeur signalent souvent aussi certaines infractions de manière spontanée (avant ou après la détection automatique dans les banques de données). Enfin, nous constatons que seule une petite minorité d'infractions implique une fraude délibérée. Il s'agit souvent d'une méconnaissance de la réglementation particulièrement complexe, où le travailleur n'a pas conscience de l'infraction.

5.5.6

Complexité et numérisation 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.

Depuis le 1^{er} juillet 2024, l'introduction des demandes par voie électronique a été rendue obligatoire. L'application Break@work, développée par l'ONEM à cet effet, permet une introduction rapide et facile des demandes d'interruption de carrière tant par l'employeur que par le travailleur et conduit à une accélération de leur traitement. Cette application est sur mesure pour le travailleur et l'employeur puisqu'elle pose les questions propres à leur secteur et s'adapte en fonction des réponses fournies allégeant ainsi la complexité réglementaire.

Parallèlement aux outils d'information de vulgarisation de la réglementation déjà existants, l'ONEM propose plusieurs moyens pour accompagner le public qui rencontrerait des problèmes pour introduire une demande d'interruption de carrière de manière électronique. Des manuels et des vidéos explicatives sont disponibles sur le site internet de l'ONEM et des digi-coachs sont présents dans les bureaux de l'ONEM pour répondre aux éventuelles difficultés liées à la numérisation. De plus, le contact center est joignable tous les jours pour répondre à tout type de question posée par téléphone.

5.6

LE PROCESSUS SUPPORT

Dans chaque bureau, le processus Support s'occupe de toutes les activités concernant :

- les aspects administratifs de la politique HR ;
- le bien-être des collaborateurs et la prévention au travail ;
- les matières communication, formation, gestion de la connaissance, développement de l'organisation et stratégie HR ;
- ICT ;
- la gestion logistique (bâtiments, entretien, commande de matériel, gestion de l'environnement, traitement du courrier...) ;
- la gestion financière (comptabilité bureau, comptabilité Mess et Cantine, frais de déplacement et de séjour, budget de mobilité...) ;
- la gestion des plaintes (plaintes de première ligne et dossiers du Médiateur fédéral).

Le processus Support est coordonné dans chaque bureau par un gestionnaire de processus. Les gestionnaires de processus Support des 16 bureaux forment, avec un coordinateur de processus national, le réseau Support.

L'année 2024 a été marquée par la réorganisation des bureaux. Grâce au projet Reorganisation, de nombreux changements ont été apportés comme : la création des clusters, la fusion des processus Support et Front office, des adaptations dans les organigrammes, la mutualisation de certaines tâches... Une attention particulière a également été portée à la prise en charge de nos visiteurs dans les points de contact avec le projet Vazit. Les différents changements ont été implémentés tout au long de l'année grâce à la bonne collaboration avec les bureaux et d'autres restent encore à finaliser.

Afin de soutenir les bureaux, fin 2024 a vu l'arrivée, comme pour les autres processus, d'un nouveau coordinateur de processus Support/FO au sein de la direction Contrôle interne et Gestion de processus.

5.7

LE PROCESSUS FRONT OFFICE ET LA COMMUNICATION EXTERNE

À l'ONEM, le contact clients et le processus Front office étaient sous le feu des projecteurs ces dernières années. Le renforcement de l'information a été rendu plus professionnel, les collaborateurs du contact clients mettent tout en œuvre pour offrir un service inclusif, personnel et humain. Nous voulons ainsi nous assurer que personne n'est laissé de côté et que chacun peut jouir pleinement des droits et des avantages auxquels il a droit.

Pour concrétiser cette vision, 2024 a été l'occasion de travailler dans plusieurs domaines afin d'améliorer notre contact clients. Des dizaines de nouveaux collaborateurs ont été recrutés et formés, une véritable direction Contact clients a été créée et, grâce à un nouveau logiciel, le service a reçu un boost supplémentaire.

5.7.1

La transformation du contact clients se poursuit

En 2024, le contact center de l'ONEM a été davantage élargi. Le nombre de collaborateurs qui se chargent exclusivement du contact clients a été augmenté. Fin 2024, 88 experts Contact clients travaillaient à l'ONEM. Ce nombre passera à environ 120 d'ici 2025. Ils traitent tant les appels, les mails que les chats de nos clients. Nos clients peuvent également poser leurs questions dans l'un des 31 points de contact. À partir de 2024, ils pourront également y bénéficier d'un digicoaching, il s'agit d'une aide à la portée de tous pour introduire leur dossier en ligne. À la fin de l'année 2024, la direction Contact clients a également été créée afin d'encadrer correctement ces experts Contact clients et les collaborateurs dans les points de contact.

Une autre étape importante en 2024 a été la mise en service d'une version cloud du logiciel du contact center Genesys Cloud, qui offre plus de possibilités que la version précédente.

5.7.2

L'accueil des visiteurs

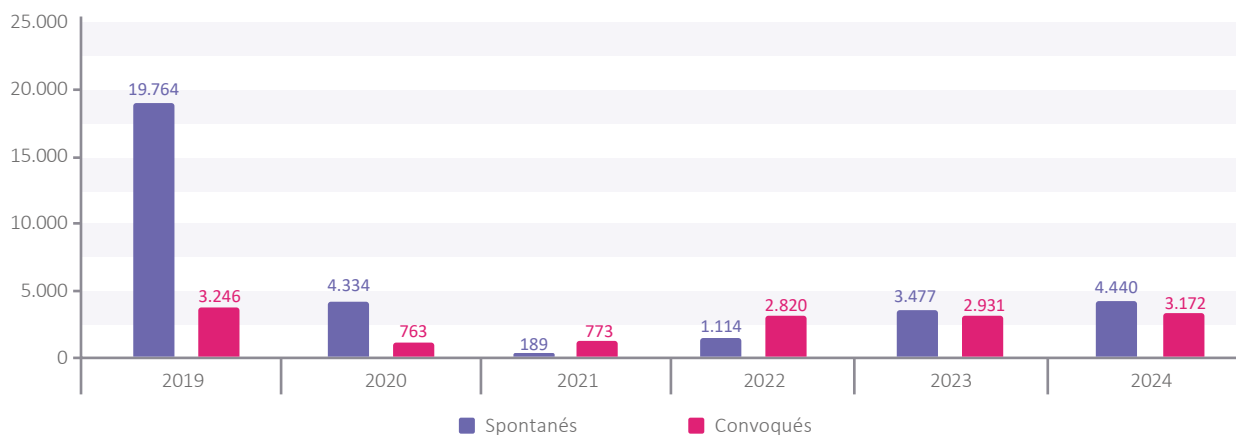
L'ONEM dispose d'un réseau de 31 points de contact, dans lesquels s'organise un premier accueil des clients. Depuis 2024, il existe également un point de contact à Eupen, qui fournit des services aux germanophones. Dans ces points de contact, toute question relative à l'ONEM peut être posée et du digicoaching peut être demandé. Cela peut se faire sur rendez-vous, mais les visiteurs spontanés sont également les bienvenus. Si les collaborateurs de l'ONEM présents ne peuvent pas aider davantage les clients, il est possible de lancer un appel vidéo avec un spécialiste. Il s'agit également d'une nouveauté apportée en 2024.

Enfin, les points de contact organisent également des auditions.

Sur une base annuelle, le nombre de visiteurs a continué d'augmenter en 2024, mais reste nettement inférieur à celui des années précédant la crise du coronavirus. Le nombre de visiteurs se présentant pour une demande d'information est passé d'une moyenne de 3.477 par mois en 2023 à une moyenne de 4.440 par mois en 2024 (+27,71%). Cela est dû au fait que les bureaux de l'ONEM proposent des horaires d'ouverture plus larges et que les services dans les bureaux ont été améliorés. Fin 2024, de nombreux clients sont venus demander une clé numérique, nécessaire aux travailleurs étrangers pour utiliser nos offres numériques. Le nombre de visiteurs convoqués pour une audition a également augmenté, passant d'une moyenne de 2.931 par mois en 2023 à une moyenne de 3.172 par mois en 2024. Cela représente une augmentation de 8,21%.

Évolution du nombre de visiteurs dans les points de contact de l'ONEM (moyenne mensuelle 2019-2024)

Graphique 5.7.2.I



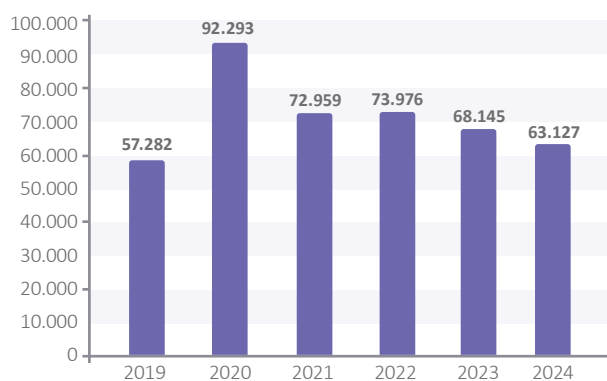
5.7.3

Le contact center en chiffres

En moyenne, le contact center de l'ONEM traitait 63.127 appels par mois l'an dernier. Il s'agit d'une baisse de 7,36% sur une base annuelle. Toutefois, le nombre d'appels reste plus important de quelque 10% aux volumes que l'ONEM enregistrait avant la crise du coronavirus.

Évolution du nombre d'appels en première ligne

Graphique 5.7.3.I

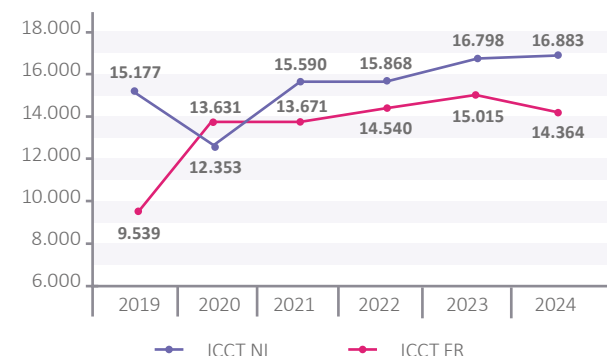


À l'ONEM, il existe trois lignes possibles dans le contact center.

Le nombre d'appels sur la ligne néerlandophone Interruption de carrière est à peu près le même qu'en 2023. Sur la ligne francophone, la tendance est à la baisse. Le nombre de questions sur l'état d'avancement d'un dossier Interruption de carrière a diminué en raison de la réduction des délais de traitement des dossiers, tandis que le nombre de questions sur les demandes en ligne a augmenté.

Évolution du nombre d'appels sur la ligne ICCT (moyenne mensuelle)

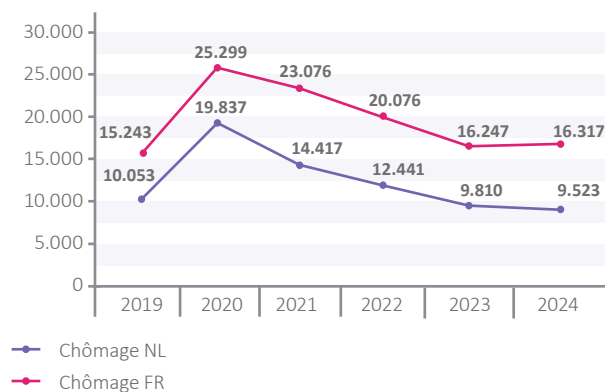
Graphique 5.7.3.II



Sur la ligne Chômage, le nombre d'appels est resté similaire à celui de l'année dernière. Après une tendance à la baisse observée depuis plusieurs années, le nombre d'appels semble se stabiliser.

Évolution du nombre d'appels sur la ligne Chômage (moyenne mensuelle)

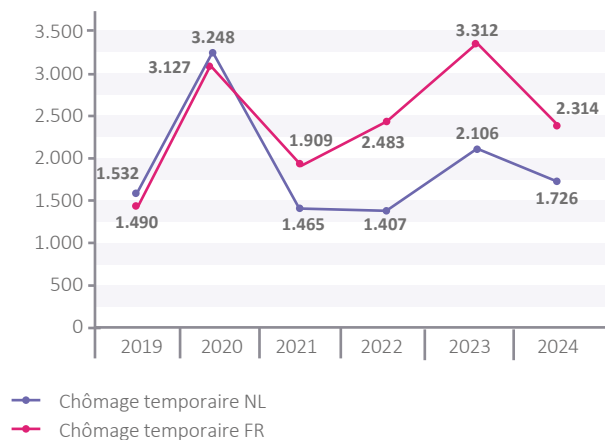
Graphique 5.7.3.III



Le nombre d'appels sur la ligne Chômage temporaire (Employeurs) a diminué par rapport à l'année précédente. Cette ligne a connu un pic en 2023, car un certain nombre de mesures transitoires pour les entreprises expiraient au lendemain de la crise du coronavirus. En 2024, les volumes étaient revenus à la normale.

Évolution du nombre d'appels sur la ligne Chômage temporaire (moyenne mensuelle)

Graphique 5.7.3.IV



Les résultats étaient bien meilleurs qu'en 2023. Sur l'ensemble des premières lignes, 93,04% des appels ont été répartis entre les collaborateurs. En 2023, ce pourcentage était de 84,86%.

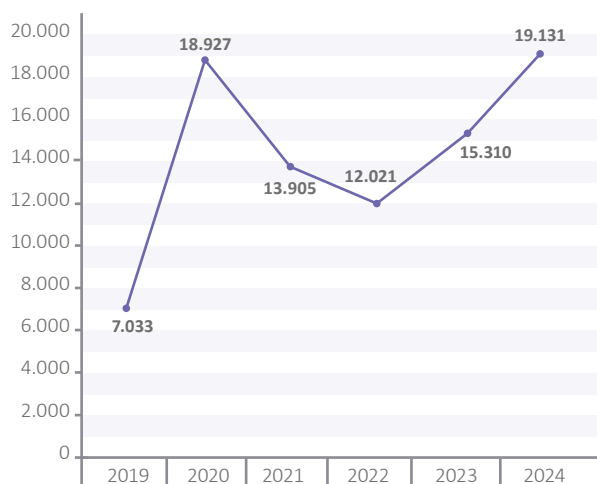
5.7.4

Contacts par webmail

Le nombre de questions reçues par le biais du formulaire en ligne a augmenté de 24,93% sur une base annuelle. En 2024, nous avons reçu en moyenne 19.131 questions par mois par ce biais. 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.

Évolution du nombre d'e-mails envoyés par le biais du formulaire en ligne (moyenne mensuelle)

Graphique 5.7.4.I



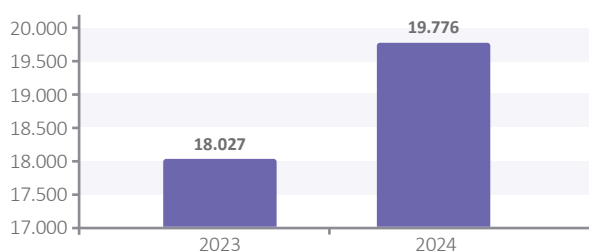
5.7.5

Chatbot et chat live

L'ONEM dispose, depuis quelques années, d'un chatbot sur son site internet. Cela représente une moyenne de 19.776 conversations par mois en 2024. Si le chatbot ne peut pas fournir la réponse, ou si le client le demande explicitement, une conversation en direct peut également être lancée avec un expert du contact center, et ce, depuis 2024. Pour l'instant, il y a peu de conversations avec le chat live. La moyenne mensuelle est de 962 (août 2024 – décembre 2024).

Évolution du nombre de conversations avec le chatbot (moyenne mensuelle)

Graphique 5.7.5.I



5.7.6

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.

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 pour y trouver la réponse. 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 met aussi en avant les actualités de l'ONEM et différents chiffres clés sur l'évolution des statistiques concernant le chômage, les différentes formes d'interruption de carrière ou encore les fermetures d'entreprises. En février 2023, une nouvelle version du site de l'ONEM a été lancée. Il est en constante évolution. Un nouveau contenu a été ajouté en 2024 : de nouveaux webinaires et rubriques thématiques sur les applications Break@work et la carte de contrôle en ligne eC3.2. Fin décembre, la partie « Travailler à l'ONEM » a également été revue afin de mettre davantage en avant l'ONEM en tant qu'employeur.

Au total, notre site web a recensé plus de 7,5 millions de visites en 2024. Les visiteurs de notre site web ont ainsi consulté pas moins de 22,5 millions de pages au cours de l'année.

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 82 et communication@onem.be. Au total, pour l'année 2024, le service a traité 64 appels émanant de journalistes et l'ONEM a été cité dans 823 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.

Les réseaux sociaux

Depuis juillet 2014, l'ONEM est présent sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn et par la suite Instagram) afin de renforcer son image d'administration moderne et d'attirer l'attention sur les activités de l'ONEM et de ses collaborateurs.

La page Facebook de l'ONEM comptait 4.286 abonnés à la fin du mois de décembre 2024. À titre de comparaison, en janvier 2020, notre page Facebook comptait environ 1.000 abonnés.

En 2024, la page LinkedIn comptait 25.220 abonnés au total, soit une augmentation d'environ 5.000 abonnés par rapport à 2023. L'augmentation du nombre d'abonnés sur LinkedIn a été la plus spectaculaire (seuls 50 abonnés en janvier 2020 et 25.220 fin 2024). 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. Ce sont principalement les offres d'emploi qui sont les plus lues, likées et partagées.

Afin d'atteindre un public cible plus jeune, la direction Communication a décidé en décembre 2023 de lancer un nouveau canal de l'ONEM sur Instagram. Un an plus tard, en décembre 2024, la page comptait déjà 405 abonnés. Nous y publions des offres d'emploi, des actualités, des vidéos informatives et des activités quotidiennes. Les contenus animés fonctionnent particulièrement bien sur ce canal. En collaboration avec le Service graphique, une identité visuelle a été créée pour les publications Instagram, avec des tons rouges, violets et blancs comme élément distinctif.

Newsletter pour les employeurs

Les employeurs peuvent s'abonner à la newsletter de l'ONEM sur une base totalement volontaire depuis début 2020. La newsletter reprend des informations essentielles relatives aux modifications dans la réglementation ou dans les procédures. En 2024, l'ONEM a envoyé trois newsletters, celles-ci concernaient principalement l'obligation d'utilisation de la demande en ligne pour l'interruption de carrière.

Vous êtes employeur et souhaitez rester informé des dernières modifications concernant l'interruption de carrière, le crédit-temps ou le chômage (temporaire) ? Inscrivez-vous dans ce cas à la newsletter de l'ONEM sur www.onem.be > Rubrique Employeurs > Newsletters.

Webinaires

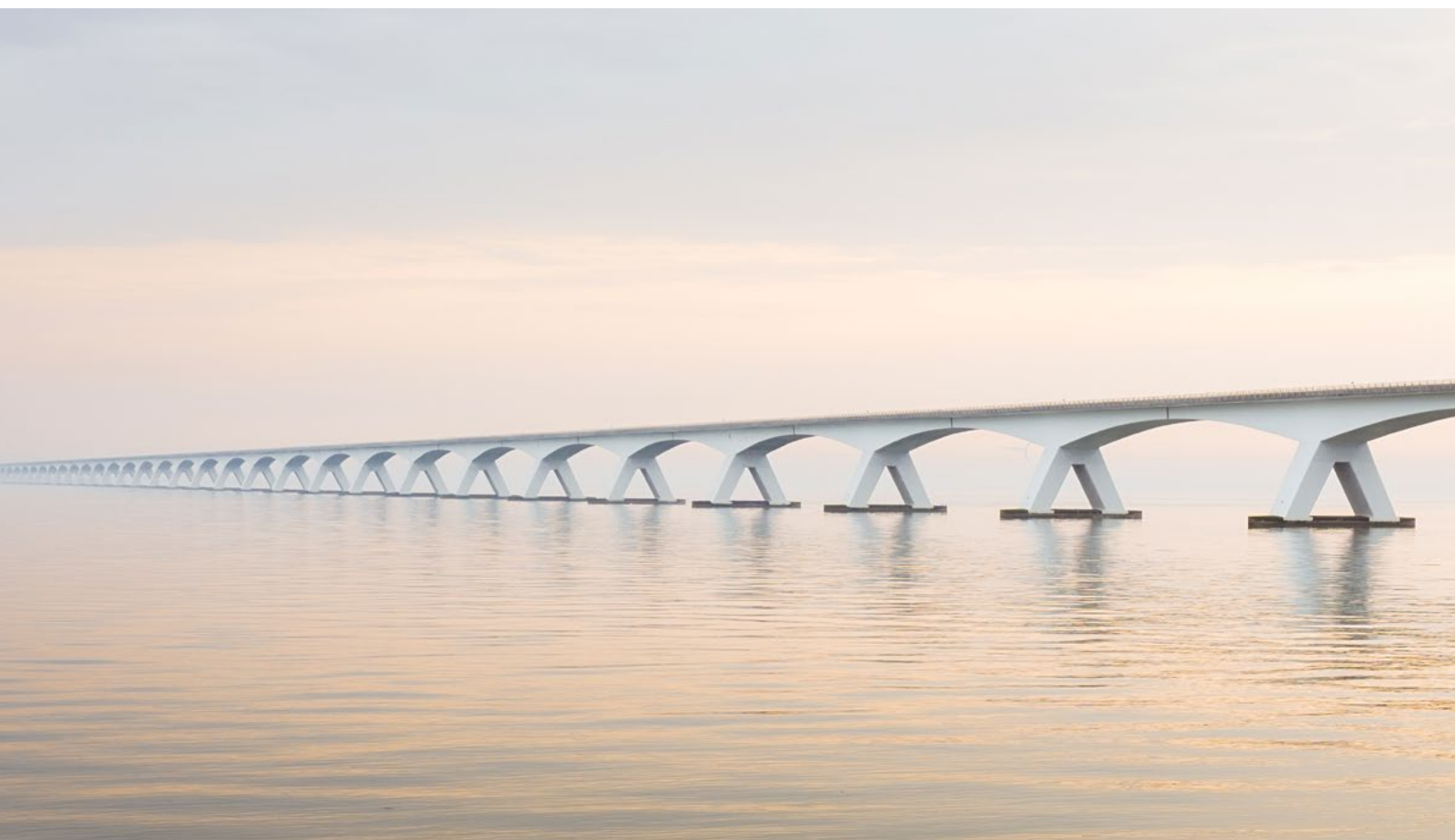
L'ONEM est bien conscient que la réglementation appliquée par l'Office n'est pas toujours simple. Afin d'aider les employeurs à appliquer les bonnes procédures, l'ONEM a commencé l'organisation de webinaires en 2023. Il s'agit d'un moyen pratique d'entrer en contact avec un grand groupe de personnes en peu de temps afin d'expliquer une matière complexe et de répondre à des questions.

En 2024, l'ONEM a organisé pas moins de 17 webinaires pour les employeurs et les secrétariats sociaux, notamment au sujet de l'obligation d'utilisation de la demande en ligne pour l'interruption de carrière, de l'application en ligne et de la carte de contrôle en ligne pour le chômage temporaire. Au total, 8.603 participants se sont inscrits à ces webinaires. Ils ont donné une note de 8,04 sur 10 en termes de satisfaction globale.

Les webinaires sont toujours enregistrés et ensuite publiés sur le site web de l'ONEM. L'objectif est d'organiser une autre série de webinaires en 2025.

6

LE FONDS DE FERMETURE DES ENTREPRISES



6.1

INTRODUCTION

6.1.1

Augmentation du nombre de faillites

En 2024, 11.039 entreprises ont fait faillite, dont 3.828 occupaient du personnel. Il s'agit de 190 entreprises occupant du personnel de plus par rapport à 2023, soit une augmentation de 5%. Les pertes d'emplois dues aux faillites ont connu une forte augmentation par rapport à 2023 et ont atteint un taux record en 2024. En 2024, cela représentait 30.163 emplois perdus, soit +20% par rapport à 2023.

6.1.2

Le FFE apporte son soutien en cas de fermeture

En tant qu'organisation partenaire de l'ONEM, le Fonds de fermeture d'entreprises (FFE) apporte son soutien aux travailleurs victimes d'une fermeture. Si l'employeur ne peut pas respecter ses obligations vis-à-vis des travailleurs en raison de la fermeture, ces travailleurs peuvent introduire une créance pour les indemnités qui leur sont encore dues par l'employeur. Après que le curateur ou le liquidateur a accepté ces créances, ces travailleurs peuvent introduire une demande d'intervention auprès du Fonds. Le Fonds examine les conditions de la fermeture de l'entreprise et étudie les demandes introduites par les travailleurs.

6.1.3

Davantage de dossiers de fermeture et de demandes d'indemnisation en 2024

La tendance à la hausse du nombre de faillites s'est manifestée auprès du Fonds par une augmentation du nombre de nouveaux dossiers de fermeture sur le plan de l'entreprise. Au total, 11.360 dossiers ont été créés parmi lesquels, en 2024, 5.054 dossiers de fermeture (+7% par rapport à 2023) ont fait l'objet d'une enquête au niveau de l'entreprise, car il s'agissait de fermetures impliquant du personnel.

En 2024, 15.300 travailleurs ont introduit une demande d'indemnisation à la suite d'une fermeture (+21% par rapport à 2023).

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.

6.1.4

Baisse des revenus et augmentation des dépenses

Le Fonds est principalement financé par les cotisations patronales et les récupérations auprès des employeurs et des curateurs des indemnités payées par le Fonds. En 2024, le Fonds a reçu 310.145.470,31 EUR (soit, -6% par rapport à 2023).

Le nombre de bénéficiaires d'une indemnité a augmenté, passant de 17.589 à 21.269 en 2024 (+21% par rapport à 2023). Le montant versé en 2023 a augmenté, passant de 206.404.083,08 EUR en 2023 à 241.830.211,53 EUR en 2024 (+17%). En outre, le Fonds a versé 132.101.507,10 EUR dans le cadre du chômage temporaire (-11% par rapport à 2023).

À noter qu'en 2024, le Fonds a octroyé un prêt unique de 200.000.000 EUR à l'ONVA. Le remboursement de la somme prêtée s'étalera sur une période de 15 ans, avec un premier remboursement à partir de la sixième année. À partir de 2029, 20.000.000 EUR seront remboursés chaque année.

6.2

NOUVEAUTÉS DANS LA LÉGISLATION RELATIVE AUX FERMETURES

En 2024, et comme chaque année, les arrêtés royaux reprenant les nouveaux taux des cotisations patronales ont été publiés (trois AR du 12.03.2024).

En outre, la loi du 24 mars 2024 (MB 10.04.2024) permet d'exclure par arrêté royal certains secteurs de la catégorie "entreprise n'ayant pas une finalité industrielle ou commerciale" s'ils présentent un risque économique structurel de fermeture. Des secteurs peuvent donc être exclus du champ d'application du Comité particulier (secteur non marchand), et relèvent du champ d'application du Comité de gestion (secteur marchand).

Ensuite, l'AR du 15 mai 2024 (BS 31.05.2024) définit la notion de "titulaires de professions libérales" et fixe également les conditions d'exclusion de secteurs présentant un risque de fermeture économique du champ d'application du Comité particulier (secteur non marchand). Avec cette nouvelle définition de la notion de "titulaires de professions libérales", le secteur immobilier serait passé du champ d'application du Comité de gestion à celui du Comité particulier. Etant donné que ce secteur présente un risque structurel de fermeture économique, l'AR exclut effectivement le secteur immobilier et le maintient dans le champ d'application du Comité de gestion (secteur marchand).

En outre, l'AR du 31 janvier 2024 (MB 08.02.2024) est également paru, qui modifie certains articles relatifs à l'indemnité de transition. Pour mémoire, les plafonds spécifiques ont été supprimés et le plafond glo-

bal a été porté à 30.500 EUR pour les entreprises dont la date de fermeture légale se situe à partir du 1er juillet 2022. Cette modification a également nécessité de modifier les articles relatifs au plafond applicable à l'indemnité de transition en fonction de ces nouveaux plafonds. L'AR prévoit la même date d'entrée en vigueur, à savoir pour les fermetures avec une date de fermeture légale à partir du 1^{er} juillet 2022.

En 2024 également, la loi du 15 mai 2024 (MB 21.06.2024) a été publiée, introduisant une obligation de retenue et de reversement pour les entreprises ayant des activités dans le secteur du déménagement. Si un entrepreneur ou un sous-traitant est inscrit dans une base de données pour non-paiement de dettes salariales avant le début des travaux, ou si les services d'inspection signalent leur inscription dans la base de données après le début des travaux, certains montants doivent être retenus sur les factures reçues par le donneur d'ordre ou l'entrepreneur solidairement responsable, et transférés au FFE. Le FFE est alors chargé de payer les travailleurs concernés qui ont encore des créances salariales en suspens. Un AR doit toutefois encore être pris pour déterminer les modalités d'intervention du FFE.

Par ailleurs, l'AR du 9 juillet 2024 (MB 16.07.2024) a également été publié. Cet AR étend le droit à l'indemnité de fermeture et de transition aux travailleurs des entreprises n'ayant pas une finalité industrielle ou commerciale. Ainsi, pour les fermetures dont la date légale est fixée à partir du 1^{er} janvier 2025, les travailleurs des entreprises n'ayant pas une finalité indus-

trielle ou commerciale pourront également bénéficier de ces indemnités.

L'entreprise n'ayant pas une finalité industrielle ou commerciale est déterminée, entre autres, par sa forme juridique. Depuis la réforme du droit des entreprises et l'introduction du Code des sociétés et associations, un certain nombre de formes juridiques ont été modifiées ou supprimées, ce qui a nécessité une mise à jour de la liste des formes juridiques. L'AR du 20 décembre 2024 (MB 30.12.2024) contient cette mise à jour et modifie les formes juridiques reprises à l'article 1 de l'AR du 23 mars 2007.

Enfin, l'article 15, 1° de la loi du 26 juin 2002 a été modifié par la loi du 20 décembre 2024 (MB 31.12.2024). L'article prévoyait que les travailleurs n'avaient plus droit à l'indemnité de fermeture après leur 65e anniversaire. L'âge légal de la pension étant relevé, l'article a dû être adapté. Il n'y a plus d'âge déterminé, mais la notion d'"âge légal de la pension" est utilisée comme référence pour le droit à une indemnité de fermeture.

6.3

EXÉCUTION DES MISSIONS DU FONDS

6.3.1

Dépenses dans les secteurs industriel et commercial

En 2024, le Fonds a versé un montant de 236.104.244,67 EUR aux personnes victimes de fermetures.

Ventilation et évolution des dépenses afférentes aux fermetures depuis 2020 en EUR

Tableau 6.3.I.I

Année	Indemnités de fermeture	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise	Total
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
2023	13.935.233,31	186.021.900,26	797.744,58	1.504.032,22	202.258.910,37
2024	18.240.225,56	215.836.188,72	1.158.741,48	869.088,91	236.104.244,67
Evolution 2024/2023 (en %)	+31%	+16%	+45%	-42%	+17%

Évolution du nombre de bénéficiaires d'une indemnité depuis 2020

Tableau 6.3.I.II

Année	Indemnités de fermeture	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Complément d'entreprise	Total
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
2023	5.617	10.980	218	506	17.321
2024	7.111	13.226	252	346	20.935
Evolution 2024/2023 (en %)	+27%	+20%	+16%	-32%	+21%

En 2024, les dépenses totales du Fonds ont augmenté de 17% par rapport à 2023. Les principales dépenses de 2024 concernaient le dossier de fermeture VAN HOOL. Le nombre de bénéficiaires d'une indemnité a augmenté de 21% par rapport à 2023.

Il est à noter qu'une personne victime d'une fermeture peut percevoir plus d'un type d'indemnités au cours d'une même année (exemple : une indemnité de fermeture et des indemnités contractuelles). En 2024, ce sont, au total, 16.927 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 (215.836.188,72 EUR)

En 2024, 13.226 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce, pour un montant total de 215.836.188,72 EUR. Cela représente, en moyenne, un montant de 16.319,08 EUR par ayant droit. Ces dépenses représentent 91% des dépenses totales du Fonds.

En 2024, les dépenses en indemnités contractuelles ont enregistré une augmentation de 16%. Cela résulte d'une augmentation du nombre de travailleurs indemnisés (+20%) par rapport à 2023. Le prix de revient moyen par bénéficiaire a, en revanche, diminué de 4%.

Complément d'entreprise (869.088,91 EUR)

En 2024, le Fonds a versé un complément d'entreprise à 346 bénéficiaires. Cela correspond à un montant total de 869.088,91 EUR, soit moins de 1% des dépenses totales. L'indemnité mensuelle moyenne s'élève à 319,23 EUR.

Après l'augmentation unique des dépenses en 2023, les dépenses relatives au complément d'entreprise ont encore diminué (-42% par rapport à 2023). Cette diminution est due à une baisse du nombre de bénéficiaires (-32%) et à une baisse du prix de revient moyen (-15%).

Étant donné que le paiement des chômeurs avec complément d'entreprise s'étale sur plusieurs années, le Fonds a, en 2024, continué à payer les dos-

siers en cours et commencé, en outre, à effectuer un versement pour 113 nouveaux dossiers (contre 261 en 2023). Le Fonds a également clôturé 198 dossiers individuels, ce qui a entraîné une diminution du nombre total de bénéficiaires de cette indemnité.

Indemnités de fermeture (18.240.225,56 EUR)

L'indemnité de fermeture se calcule 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 2024, 7.111 bénéficiaires ont perçu une indemnité de fermeture, et ce, pour un montant total de 18.240.225,56 EUR. En moyenne, cela représente 2.565,07 EUR par ayant droit. Ces dépenses représentent 8% des dépenses totales du Fonds.

En 2024, les dépenses relatives à l'indemnité de fermeture ont augmenté (+31%) par rapport à 2023. Cette augmentation s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'ayants droit, qui passe de 5.617 à 7.111 (+27%). Le prix de revient moyen par travailleur a également augmenté (+3%).

Indemnités de transition (1.158.741,48 EUR)

En 2024, une indemnité de transition a été versée à 252 bénéficiaires pour un montant total de 1.158.741,48 EUR. Cela revient à une moyenne de 4.598,18 EUR par bénéficiaire. Ces dépenses représentent moins de 1% des dépenses totales du Fonds. Par rapport à 2023, les dépenses ont augmenté de 45%. Cette augmentation résulte principalement de la hausse du prix de revient moyen par bénéficiaire, passant de 3.659,38 EUR à 4.598,18 EUR (+26%), ainsi que de la hausse du nombre de bénéficiaires, passant de 218 à 252 (+16%).

6.3.2
Dépenses dans le secteur non marchand et les professions libérales

En 2024, le Comité particulier a pris une décision positive dans 78 dossiers d’entreprises quant à l’applicabilité de la loi relative aux fermetures d’entreprises.

Le Fonds a payé 5.725.966,86 EUR à 334 bénéficiaires d’une indemnité en 2024.

Ventilation et évolution des dépenses afférentes aux fermetures depuis 2020 en EUR

Tableau 6.3.2.I

Année	Indemnités contractuelles	Complément d’entreprise	Total
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
2023	4.145.172,71	0,00	4.145.172,71
2024	5.725.966,86	0,00	5.725.966,86
Evolution 2024/2023 (en %)	+38%	+0%	+38%

Évolution du nombre de bénéficiaires d’une indemnité depuis 2020

Tableau 6.3.2.II

Année	Indemnités contractuelles	Complément d’entreprise	Total
2020	328	1	329
2021	388	1	389
2022	329	1	330
2023	265	0	265
2024	334	0	334
Evolution 2024/2023 (en %)	+26%	+0%	+26%

Les principales tendances au niveau des dépenses du Fonds, par type d’indemnités, sont les suivantes :

Indemnités contractuelles (5.725.966,86 EUR)

En 2024, 334 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce, pour un montant total de 5.725.966,86 EUR. C’est une augmentation de 38% par rapport à 2023.

Cela est principalement dû à la hausse du nombre de bénéficiaires d’une indemnité (+26% par rapport à 2023). Le coût moyen par ayant droit a également augmenté, passant de 15.642,16 EUR à 17.143,61 EUR (+10%).

Complément d’entreprise (0,00 EUR)

Tout comme en 2023, aucun chômeur avec complément d’entreprise n’a reçu d’indemnité du Fonds en 2024.

6.3.3

Dépenses en chômage temporaire

Évolution de la part que le Fonds prend en charge dans les dépenses de l'ONEM pour le chômage temporaire depuis 2020 en EUR

Tableau 6.3.3.I

Année	Dépenses de la même année	Régularisations année précédente	Total chômage temporaire	Évolution en % du total chômage temporaire
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%
2023	159.300.000,00	-11.614.123,10	147.685.876,90	+61%
2024	118.727.000,00	+13.374.507,10	132.101.507,10	-11%

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 2024, la part du Fonds dans le chômage temporaire est montée à 118.727.000,00 EUR. À cela, doit encore être ajouté un montant de 55.269.000 EUR qui sera payé en 2025.

Conformément à l'article 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 2023 a révélé que le Fonds avait payé 13.374.507,10 EUR d'avances en moins à l'ONEM. Ce montant a été transmis à l'ONEM en 2024.

6.3.4

Dépenses de gestion

Dépenses budget de gestion en EUR

Tableau 6.3.4.I

	2020	2021	2022	2023	2024
Dépenses de gestion	8.204.039,56	6.669.754,79	7.169.749,14	7.808.965,08	7.816.485,02

En 2024, les dépenses de gestion du Fonds ont atteint 7.816.485,02 EUR. Habituellement, une partie des frais de personnel et de fonctionnement pour une année est payée durant le premier trimestre de l'année suivante.

6.4

GESTION DES RESSOURCES

6.4.1 Moyens financiers

Moyens financiers pour les secteurs industriel et commercial (recettes)

En 2024, les recettes du Fonds ont atteint 304.926.218,13 EUR, un montant dont la ventilation était la suivante :

Évolution des moyens financiers du Fonds depuis 2020 en EUR

Tableau 6.4.1.I

Année	Cotisations patronales pour le financement du chômage temporaire + régularisations	Cotisations patronales Tâches classiques + régularisations	Contribution compensatoire particulière + régularisations	Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs	Intervention de tiers dans les dépenses de fonctionnement	Intérêts	Financement alternatif	Total
2020	112.007.229,20	135.429.057,43	9.454.392,72	43.217.520,01	167,30	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	117,72	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	177,06	1.104.611,32	1.266.556,95	303.736.193,73
2023	139.725.327,81	115.585.118,46	11.621.756,81	44.730.913,80	117,72	10.425.167,92	-702.488,24	321.385.914,28
2024	140.929.569,28	106.706.888,86	20.756.028,29	32.554.222,02	117,72	3.979.391,96	0,00	304.926.218,13
Evolution 2024/2023 (en %)	+1%	-8%	+79%	-27%	+0%	-62%	-100%	-5%

En 2024, les rentrées du Fonds ont enregistré une diminution de 5% par rapport à 2023, passant de 321.385.914,28 EUR à 304.926.218,13 EUR. Cette diminution est principalement due à une baisse des

récupérations auprès des employeurs et des travailleurs (-27%) et à une baisse des intérêts perçus sur les certificats de trésorerie (-62%). 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.

Taux de cotisation destinés au financement du Fonds

Tableau 6.4.1.II

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
2022	0,12	0,07	0,07	/
2023	0,12	0,07	0,07	/
2024	0,11	0,06	0,06	/

Les ressources provenant des cotisations patronales pour les tâches classiques ont diminué (-8%), passant de 115.585.118,46 EUR en 2023 à 106.706.888,86 EUR en 2024. Cette diminution résulte d'un abaissement des taux de cotisations patronales.

Cotisations en vue du financement du chômage temporaire

En vertu de l'article 53 de la loi du 26 juin 2002, le Fonds dispose de ressources provenant des cotisations patronales pour prendre en charge une partie du chômage temporaire pour ouvriers (33%), force majeure non comprise. En outre, le Fonds prend également en charge 27% des coûts de la "suspension des employés pour manque de travail" (loi du 12.04.2011 portant la prolongation de mesures de crise).

Les ressources issues des cotisations chômage temporaire ont augmenté et sont passées de 139.725.327,81 EUR en 2023 à 140.929.569,28 EUR en 2024. Tant pour 2024 que pour 2023, le taux de cotisation s'élevait à 0,09%.

Cotisation spéciale de compensation due sur les indemnités de rupture des travailleurs

La loi du 26 décembre 2013 concernant l'introduction d'un statut unique entre ouvriers et employés en ce qui concerne les délais de préavis et le jour de carence ainsi que de 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 2024, le Fonds a perçu un montant de 20.756.028,29 EUR de l'ONSS par rapport à une recette de 11.621.756,81 EUR en 2023.

Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs

En ce qui concerne les remboursements dans les dossiers employeurs, le Fonds dépend totalement de la clôture par les curateurs et les liquidateurs. Ces derniers procèdent à la clôture et éventuellement au paiement des créanciers, dont le Fonds, après la réalisation des actifs.

En 2024, le Fonds a enregistré un remboursement dans 1.263 dossiers, soit pour un montant total de 32.294.213,60 EUR. Par rapport à 2023, il s'agit là d'une diminution du montant récupéré (-27%). Le nombre de dossiers dans lesquels un montant a été récupéré a également diminué, passant de 1.397 en 2023 à 1.263 en 2024.

Un montant de 260.008,42 EUR d'allocations indûment versées a été récupéré auprès de travailleurs. C'est une augmentation de 1% par rapport à 2023.

Financement alternatif

À partir de 2017, un crédit a été inscrit au budget du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, destiné au financement des dépenses pour l'élargissement du champ d'application aux entreprises qui occupaient en moyenne 5 à 19 travailleurs.

Le cabinet du ministre de l'Économie et du Travail a informé l'Administration que ce financement alternatif pour le Fonds ne serait plus octroyé à partir du 1^{er} janvier 2023. Par conséquent, le Fonds n'a reçu aucun financement alternatif en 2024.

Intérêts

Les rentrées proviennent des intérêts sur les investissements en certificats de trésorerie des moyens de caisse qui ne sont pas immédiatement utilisés. En 2023, l'augmentation continue du taux d'intérêts BCE a provoqué une hausse des rentrées pour atteindre 10.425.167,92 EUR (+844% par rapport à 2022). Étant donné que les investissements en certificats de trésorerie ont diminué, ainsi que le taux d'intérêts BCE, les rentrées des intérêts ont diminué pour atteindre 3.979.391,96 EUR (-62%) en 2024.

Moyens financiers pour le secteur non marchand et les professions libérales (recettes)

En 2024, les recettes du Fonds ont atteint 5.219.252,18 EUR, un montant dont la ventilation était la suivante :

Évolution des moyens financiers du Fonds depuis 2020 en EUR: secteur non marchand et professions libérales

Tableau 6.4.1.III

Année	Cotisations patronales	Cotisation spéciale de compensation	Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs	Intérêts	Total
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
2023	5.249.265,32	845.411,40	1.602.292,63	253.995,11	7.950.964,46
2024	2.991.402,89	1.200.892,73	693.769,28	333.187,28	5.219.252,18
Evolution 2024/2023 (en %)	-43%	+42%	-57%	+31%	-34%

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 industrielle ou commerciale. 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 2023 inclus, le taux de cotisation a été fixé à 0,02%. En 2024, il a été fixé à 0,01%.

Les rentrées provenant des cotisations patronales ont, par conséquent, diminué (-43%). Le Fonds a reçu en 2024 un montant total de 2.991.402,89 EUR en cotisations patronales, ainsi qu'un montant de 1.200.892,73 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 2024, un montant de 687.698,89 EUR (-57%) a été récupéré auprès des employeurs, ce qui représente une forte diminution par rapport à 2023. Ce montant comprend des remboursements dans 32 dossiers contre 36 dossiers en 2023. De plus, un montant de 6.070,39 EUR (+23%) d'indemnités versées indûment a été récupéré auprès des travailleurs.

Enfin, on retrouve les rentrées qui proviennent des intérêts sur les investissements en certificats de trésorerie des moyens de caisse qui ne sont pas immédiatement utilisés. En 2023, le montant reçu s'élevait à 253.995,11 EUR. L'augmentation des investissements en certificats de trésorerie a provoqué une augmentation des rentrées en 2024 pour atteindre 333.187,28 EUR.

6.4.2

Moyens en matière de techniques de gestion : suivi des plans stratégique et opérationnel

Le Fonds a fixé trois objectifs stratégiques pour supporter sa vision et sa mission :

1. Offrir au client une prestation de service et une information efficaces, de préférence sous forme numérique, en payant plus correctement et plus rapidement ;
2. Evoluer davantage encore vers une organisation agile qui est prête à fonctionner de façon optimale dans un environnement en mutation ;
3. Optimiser les processus et les services et numériser au maximum pour faire face aux défis de demain.

Les priorités stratégiques ont été traduites dans un plan opérationnel 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.

Offrir au client une prestation de service et une information efficaces, de préférence sous forme numérique, en payant plus correctement et plus rapidement

Dans le cadre de ce premier objectif stratégique, le Fonds a entrepris plusieurs actions en vue d'optimiser l'utilisation des applications e-Gov parmi les curateurs et les syndicats. Via un webinar, les curateurs, n'ont pas seulement été informés au sujet des aspects pratiques et juridiques d'une fermeture et du processus d'indemnisation, mais ils ont également été encouragés - par le biais d'une vidéo de démonstration - à signer numériquement le formulaire de demande F1 et à utiliser l'application e-Cur pour

consulter les dossiers de fermeture en ligne. En outre, les infomailings concernant la signature numérique ont été envoyés aux curateurs et aux syndicats. Une vidéo de démonstration y a notamment été jointe en vue de les encourager à apposer, autant que possible, une signature numérique, car cela présente des avantages considérables : les demandes peuvent être introduites plus rapidement auprès du Fonds, une signature digitale est durable et une signature électronique qualifiée valable juridiquement par le biais de l'eID est 100% fiable. Enfin, le Fonds a organisé plusieurs réunions d'information avec les syndicats dans l'objectif de favoriser l'utilisation de l'application e-F1, et ce, afin qu'un maximum de demandes d'indemnisation soient introduites électroniquement. Cette démarche a été renforcée par l'envoi de mails aux gestionnaires de dossiers des syndicats dans lesquels les avantages de l'e-F1 ont été mis en exergue.

Afin de s'assurer que les demandes soient aussi complètes que possible lorsque le syndicat les introduit, une communication ciblée a été faite en septembre.

En novembre 2024, le Fonds a lancé l'application e-Voting. Cette application permet aux membres du Comité de gestion, lors des semaines au cours desquelles aucune réunion physique du Comité n'a lieu, de procéder à un vote électronique concernant les dossiers de fermeture, afin que ceux-ci puissent être traités plus rapidement. En fonctionnant de la sorte, les travailleurs peuvent être payés plus rapidement.

En 2024, 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 décembre, une enquête de satisfaction concernant les différents aspects des services offerts par le Fonds tels que l'orientation client, le contact avec les collaborateurs, les formulaires, le décompte... a été réalisée auprès des curateurs. À la question : "Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service du FFE en général?" 97% des curateurs interrogés ont répondu qu'ils étaient "satisfaits", voire "très satisfaits". L'analyse des résultats de cette enquête se poursuivra en 2025 et ces résultats donneront lieu à des actions d'amélioration.

En 2024, le Fonds a procédé à une étude de faisabilité concernant l'élargissement de l'application e-F1 aux curateurs. Il en est résulté un avis positif pour son développement d'ici 2025. Ce projet permettra aux

curateurs de disposer des mêmes options que les syndicats et travailleurs pour remplir et introduire le formulaire de demande F1 électronique.

Afin d'informer proactivement les travailleurs au moment de la fermeture de leur entreprise, la lettre d'information contenant des informations utiles et pratiques sur les démarches qu'ils doivent entreprendre en cas de fermeture s'est élargie aux travailleurs des grandes entreprises (à partir de 20 travailleurs), afin que tous les travailleurs reçoivent désormais les mêmes informations. En outre, une étude a été menée sur la manière dont des services numériques proactifs peuvent contribuer à une prestation de services plus efficace tout en réduisant le nombre de cas de non take-up. Cette étude a donné lieu à un certain nombre d'actions qui seront réalisées en 2025.

Evoluer davantage encore vers une organisation agile qui est prête à fonctionner de façon optimale dans un environnement en mutation

Le changement le plus notable dans le cadre du deuxième pilier stratégique est l'extension de l'indemnité de fermeture et de l'indemnité de transition aux entreprises n'ayant pas une finalité industrielle ou commerciale pour les fermetures à partir du 1^{er} janvier 2025. Dans la seconde moitié de 2024, le Fonds a procédé aux ajustements nécessaires sur le plan informatique, mais aussi sur les plans organisationnel et comptable, afin que ces deux indemnités puissent être versées à partir de 2025 aux travailleurs qui y ont droit.

En outre, l'on a évalué en 2024 si les critères d'octroi de l'indemnité de fermeture cadraient encore au contexte socioéconomique actuel. Il en résulte un ajustement de la condition d'octroi ayant trait à l'âge du travailleur où les mots "l'âge légal de la pension" ont remplacé les mots "l'âge de 65 ans".

En 2024, le Fonds a continué à se focaliser sur la nouvelle organisation du travail (NOVA) où le feed-back occupait une place centrale et où les expériences entre les différents services ont été échangées.

Pour continuer à évoluer vers une organisation du travail plus agile, la législation relative aux fermetures

d'entreprises a été revue en 2024 par rapport au droit des entreprises. En raison du fait que les entreprises n'ayant pas une finalité industrielle ou commerciale sont définies par la forme juridique, la liste des formes juridiques a été mise à jour. De plus, la notion de "titulaires de professions libérales" est définie et des conditions ont été fixées pour exclure les secteurs ayant un risque de fermeture économique structurel du champ d'application du Comité particulier.

En 2024, le Fonds a également mis en œuvre la réforme du droit de l'insolvabilité avec, en particulier, le transfert sous autorité de justice. Tant sur le plan technico-informatique que sur le plan organisationnel, les modifications nécessaires ont été apportées à cette fin.

Optimaliser les processus et les services et numériser au maximum pour faire face aux défis de demain

En 2024, le Fonds a veillé à rendre les applications informatiques existantes plus performantes et plus conviviales au moyen de nombreuses migrations.

Le Fonds a mené une analyse fonctionnelle et technique en 2024 en vue d'élargir la banque de données comprenant des informations relatives aux gérants en faillite, et ce, pour détecter proactivement les dossiers sensibles à la fraude et éviter les paiements indus.

Enfin, la concertation avec le fonds de garantie allemand a mené le Fonds à continuer à investir en 2024 dans l'amélioration de la collaboration dans les procédures d'insolvabilité transfrontalières, afin de mieux protéger les travailleurs en cas d'insolvabilité de l'employeur.

Objectifs d'amélioration

Outre les trois objectifs stratégiques, le Fonds a défini en 2024 des objectifs d'amélioration, dont une évaluation financière de l'accord global conclu entre les partenaires sociaux, la création d'un syllabus FFE en vue de centraliser les connaissances concernant le traitement d'un dossier de fermeture dans une plateforme basée sur le web et de les mettre à disposition des collaborateurs du Fonds, une évaluation des lettres d'information du FFE et une mise à jour si nécessaire...

6.4.3

Moyens d'information et de 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 concernant leur dossier de fermeture, 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, 24h/24 et de manière sécurisée. Pour les organisations syndicales, cette application internet est un outil utilisé fréquemment pour recueillir des informations sur les dossiers de fermeture de leurs membres.

Contact Clients FFE en chiffres



138.752
consultations en
ligne e-gofso



17.445
e-mails



13.010
appels
téléphoniques



136
lettres

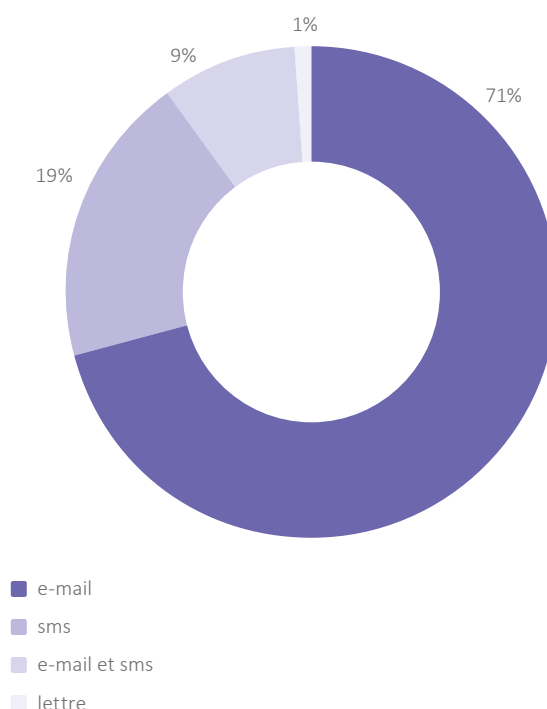


24
visiteurs

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, etc.). Pour combler le fossé qui existe au niveau de l'information entre le travailleur disposant d'internet et le travailleur n'y ayant pas accès, le Fonds offre la possibilité de suivre un dossier de fermeture de différentes manières (par courrier, par SMS ou par e-mail). Environ la moitié des travailleurs qui ont introduit un formulaire de demande en 2024 ont opté pour un suivi de dossier proactif. Parmi ceux-ci, 71% ont préféré suivre leur dossier en ligne et être informés par e-mail, 19% ont opté pour les SMS et 9% souhaitaient être informés de modifications importantes apportées au dossier de fermeture tant par e-mail que par SMS. Seuls 1% ont choisi d'être informés par courrier.

De quelle manière le citoyen souhaite-t-il être informé à propos de son dossier de fermeture ?

Graphique 6.4.3.I



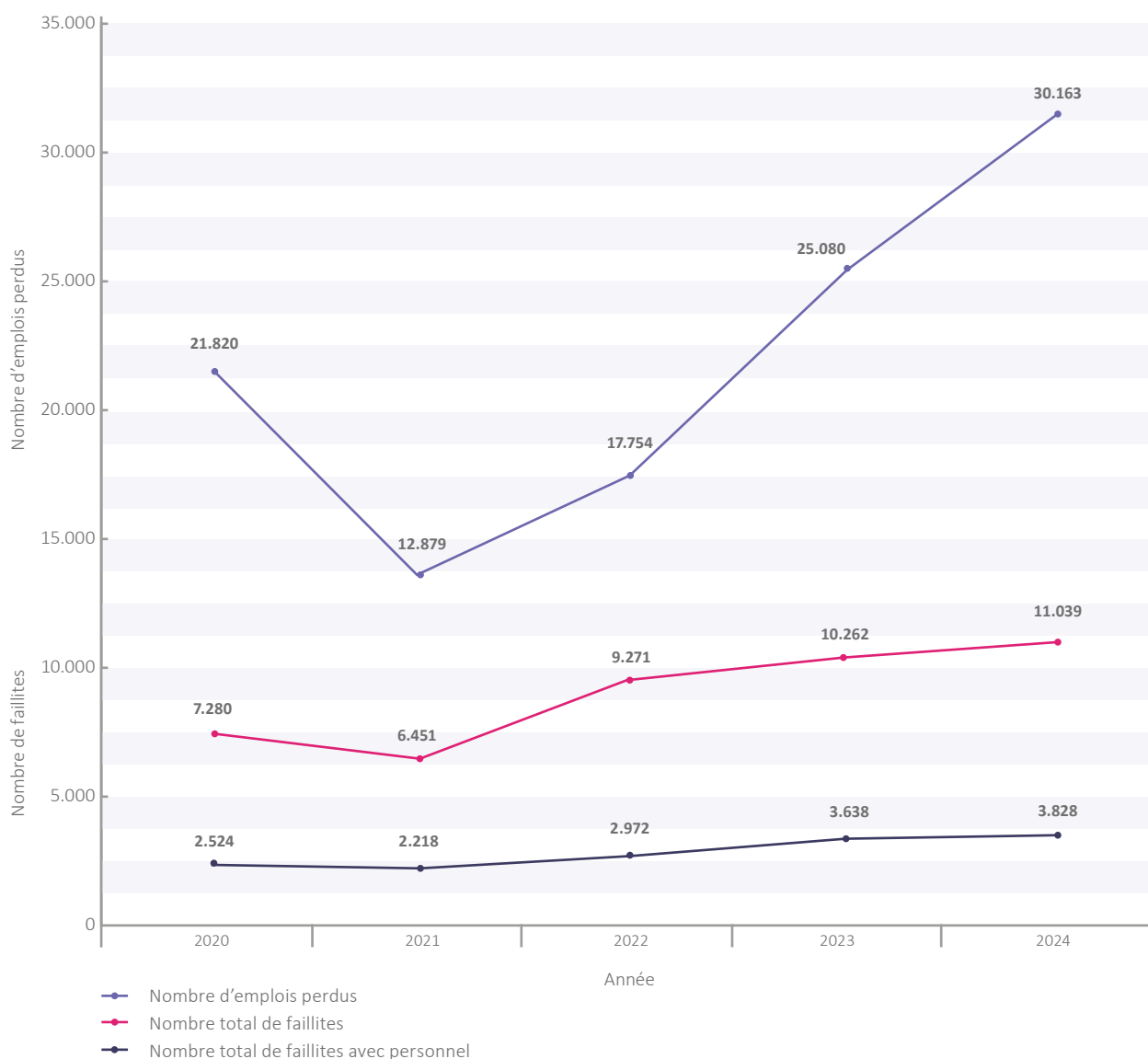
6.4.4

Statistiques concernant les pertes d'emplois consécutives à une faillite

Chaque mois, le Fonds publie sur le site web de l'ONEM des statistiques dynamiques sur le nombre de faillites d'entreprises occupant du personnel et sur le nombre de pertes d'emplois entraînées par ces faillites. Ces statistiques servent également à l'élaboration des prévisions budgétaires. Le graphique ci-dessous présente un aperçu de l'évolution du nombre de faillites et de pertes d'emplois.

Evolution du nombre total de faillites, de faillites occupant du personnel et des pertes d'emplois pour la période 2020-2024

Graphique 6.4.4.1

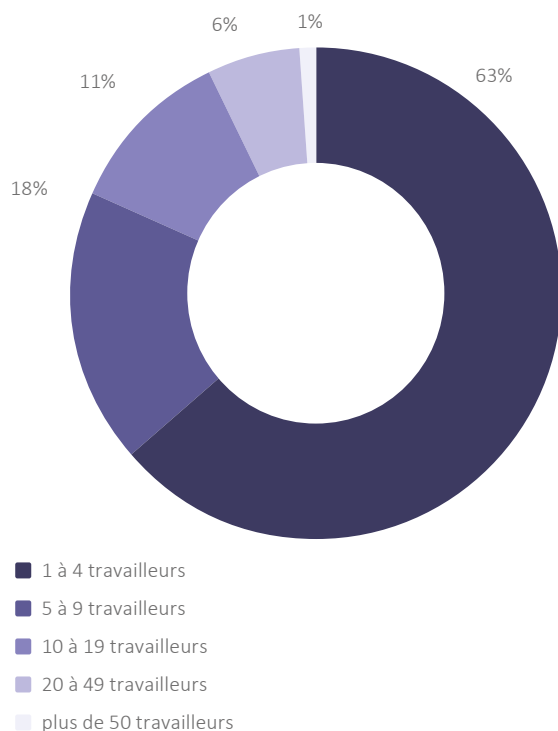


En 2024, le nombre de faillites et les pertes d'emplois y afférentes ont connu une tendance à la hausse. Au total, en 2024, 11.039 entreprises ont fait faillite (+8% par rapport à 2023), dont 3.828 occupaient du personnel (+5% par rapport à 2023). Les pertes d'emplois consécutives à une faillite ont considérablement augmenté en 2024 pour arriver à 30.163 emplois perdus (+20% par rapport à 2023), lesquelles atteignent, par conséquent, un niveau record. Le taux de pertes d'emplois n'a jamais été aussi élevé, à l'exception de l'année 2013 où le cap des 30.000 a été franchi une fois. L'on recensait 30.027 emplois perdus.

La faillite de la société VAN HOOL représente la plus grosse faillite de ces deux dernières décennies et a certainement marqué l'année 2024 avec ses 2.664 emplois perdus. En outre, quelques autres faillites notables ont marqué l'année 2024 : BELGAN (445 emplois perdus), SICLI (311 emplois perdus), CP RETAIL (298 emplois perdus) et MC THREE (282 emplois perdus).

Faillites selon la taille de l'entreprise

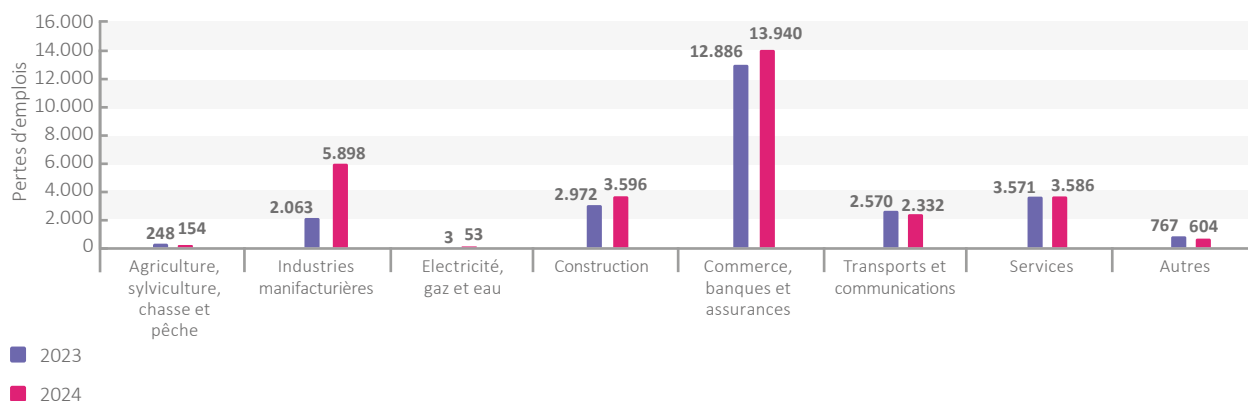
Graphique 6.4.4.II



En 2024, ce sont surtout des petites entreprises qui ont été touchées par des fermetures. Environ 63% des entreprises déclarées en faillite occupaient 1 à 4 travailleurs.

Pertes d'emplois pour cause de faillites par secteur

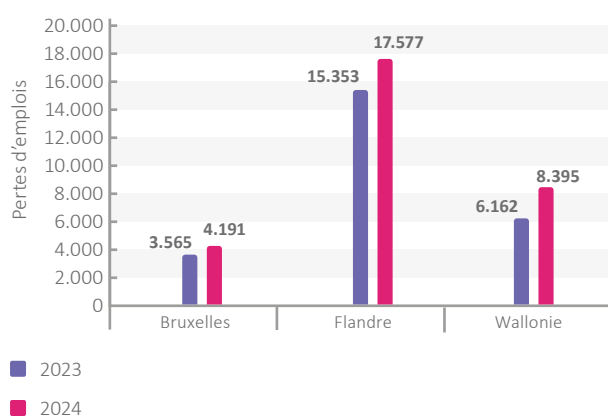
Graphique 6.4.4.III



L'augmentation des pertes d'emplois par rapport à 2023 a été la plus fortement ressentie dans le secteur des industries manufacturières (+186% par rapport à 2023), où certaines faillites majeures telles que VAN HOOL, BELGAN et SICLI ont représenté une part importante dans le nombre d'emplois perdus. Le secteur du commerce, des banques et des assurances demeure le secteur le plus touché, avec la perte de 13.940 emplois en 2024, représentant ainsi près de la moitié du nombre total de pertes d'emplois.

Pertes d'emplois pour cause de faillites par Région

Graphique 6.4.4.IV



Par rapport à 2023, les pertes d'emplois ont augmenté en 2024 tant en Région flamande (+15%), qu'en Région wallonne (+36%) et qu'en Région de Bruxelles-Capitale (+18%). En 2024, la situation la plus critique pour les pertes d'emplois est à nouveau en Flandre. Au total, 17.577 personnes ont perdu leur emploi dans cette Région. L'augmentation des pertes d'emplois en Flandre a été la plus fortement ressentie à Anvers, qui a connu une perte de 7.694 emplois pour cause de faillite. En Wallonie, ce sont 8.395 emplois qui ont été perdus et c'est la province de Liège qui a connu la plus grande perte d'emplois, à savoir 2.581 emplois perdus.

Bruxelles a enregistré une hausse des pertes d'emplois de 18% par rapport à 2023, soit 4.191 emplois perdus.

Le Fonds attribue les pertes d'emploi 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.

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AAAS	Archiving as a Service
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
DLC	Document Lifecycle
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
IEN	ISSA European Network
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
Paas	Platform as a service
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
WITA	Working in the arts
WSE	Werk en Sociale Economie



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