



Rapport Annuel 2011



Préface

Une croissance intensive en emplois

Selon le Bureau fédéral du Plan et la Banque nationale de Belgique, l'emploi, qui avait déjà augmenté de 37 000 unités en 2010, a encore connu une forte progression en 2011 avec une création nette d'emplois de 56 000 unités.

Les chiffres de croissance prévus en début d'année se sont vérifiés (+ 1,9 % contre les 2 % attendus). Par contre, les créations d'emplois ont largement dépassé les prévisions initiales, qui les estimaient à 13 000 seulement. Comme le souligne l'IRES, "le marché du travail aura continué à défier toute logique économique en 2011 en donnant lieu à des créations d'emplois exceptionnellement élevées".

Le chômage diminue

Compte tenu de cette progression de l'emploi mais aussi de l'augmentation de la population active, le nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi recensés par l'ONEM en 2011 a reculé de 16 603 unités. Il s'établit à 421 823 en moyenne mensuelle, soit 3,8 % de moins qu'en 2010. Ce niveau est plus bas que celui de 2007 avant la crise.

Le taux de chômage harmonisé pour 2011 s'élève quant-à-lui à 7,2 % selon Eurostat. Ce taux est aussi plus bas qu'en 2007 (7,5 %). Cette évolution contraste avec celle des taux de chômage moyens de l'Union Européenne (9,6 %) et de la zone Euro (10,1 %), qui restent 33 % plus élevés qu'avant la crise.

Le nombre de chômeurs complets indemnisés non demandeurs d'emploi et, pour la première fois depuis 2002, le nombre de prépensionnés ont aussi diminué en 2011 (respectivement de 7 et de 1 %). Le taux de chômage indemnisé au sens large (qui englobe tous les chômeurs complets indemnisés, demandeurs d'emploi et non demandeurs d'emploi, ainsi que les prépensionnés), est le plus bas des 25 dernières années.

Le chômage temporaire, qui avait été fortement utilisé pendant la crise, est revenu à un niveau moyen. Il a diminué de 27 % en moyenne journalière en 2011, après une diminution de 18 % en 2010.

Avec des différences

Observé à un an d'écart, le chômage a considérablement diminué au premier semestre (- 5,1 % selon la moyenne mobile trimestrielle arrêtée en juin). Il a continué à se réduire mais de manière moins prononcée ensuite (- 2,5 % selon la même moyenne en décembre).

Il faut rappeler qu'en 2010, nous avons encore connu une augmentation du chômage au premier semestre et une diminution au second, ce qui influence la lecture des écarts. Mais cette évolution reflète aussi la dégradation progressive de la conjoncture économique et de la création d'emplois au 2^{ème} semestre.

La diminution du chômage à un an d'écart a été plus importante en Flandre (- 6,3 %) qu'en Wallonie (- 3,1 %). Elle a été plus prononcée chez les hommes (- 4,4 %) que chez les femmes (- 3,1 %). Elle a aussi été plus forte chez les jeunes (- 8,4 % chez les moins de 25 ans) que dans les tranches d'âge supérieures.

Comparée à la situation d'avant crise (2007), ce sont toutefois la Wallonie (- 6,2 %), les femmes (- 8,6 %) et toujours les jeunes (- 6,7 %) qui présentent les diminutions les plus marquées. Bruxelles (+ 7,2 % depuis 2007) et le groupe des chômeurs âgés de 50 ans ou plus (+ 15,1 % sur la même période) ont connu des évolutions plus difficiles, influencées aussi par des facteurs démographiques ou réglementaires, dont la progression a toutefois pu être arrêtée en 2011.

Un apport des mesures pour l'emploi

Plusieurs facteurs sont avancés par les analystes pour expliquer cette évolution favorable: la croissance un peu plus élevée que la moyenne européenne (1,9 % contre 1,6 %), la durée du temps de travail qui est restée faible, la situation financière globalement saine des ménages et des sociétés, les bonnes performances économiques de l'Allemagne, même si ce dernier argument est aujourd'hui contesté.

Mais la contribution des dispositifs du marché du travail est aussi reconnue. Parmi ceux mis en œuvre par l'ONEM, il faut citer:

- notre système de chômage temporaire qui, même s'il a été moins sollicité en 2011, a encore été utilisé par 50 000 entreprises pour plus de 400 000 travailleurs différents;
- le dispositif des titres-services, dont la consommation a encore progressé de 12 %, créant autant d'emplois supplémentaires par rapport aux 141 000 déjà recensés en 2010;
- le plan win-win auquel, sur deux ans, 46 000 entreprises, surtout des PME, ont fait appel pour alléger le coût de l'embauche et faciliter l'insertion de 100 000 demandeurs d'emploi appartenant aux groupes à risques.

La gestion rigoureuse et uniforme de l'ONEM en matière de contrôle permet également de combattre les abus et les fraudes et de réduire les usages impropres du système.

Moins de chômeurs indemnisés mais plus de travailleurs soutenus par l'ONEM

Pour l'ONEM, le volume de travail est resté élevé et assez comparable à celui de 2010.

Le nombre de chômeurs complets indemnisés et de prépensionnés a diminué de 25 000 unités en 2011 et le nombre de chômeurs temporaires de 32 000 unités. Dans le même temps, le nombre de travailleurs occupés dans des emplois classiques mais subventionnés par l'activation de l'allocation de chômage a augmenté de 31 000 unités, sous l'effet surtout du plan d'embauche win-win. Le nombre de travailleurs percevant des allocations d'interruption a quant-à-lui encore progressé 5 500 unités. Au total le nombre d'allocataires à charge de l'ONEM a diminué de 20 000 unités (1 287 188 en 2011 contre 1 307 496 en 2010, soit - 1,5 %).

Des dépenses plus actives

Les dépenses de chômage complet ont diminué en 2011 de 2 % en prix courants et de 4,5 % en prix constants. Exprimées en ratio de PIB, elles ont également diminué de 1,50 % à 1,41 % ce qui constitue le ratio le plus bas de la décennie après 2008 (1,40 %). Celui des dépenses d'activation au sens large (mesures d'activation, de formation et de d'indemnisation du travail à temps partiel) est par contre le plus élevé (0,36 % contre 0,29 en 2010 et 0,24 en moyenne antérieurement).

Les dépenses totales de l'ONEM, hors titres-services, ont augmenté de 39 % en prix courants depuis 10 ans. En ratio de PIB, elles sont restées stables et s'établissent à 2,61 % en 2011 (contre 2,58 % en 2002 et 2,71 % en 2010). Ce ratio est plus élevé que la moyenne européenne, mais il faut rappeler qu'il englobe des dépenses qui ailleurs sont prises en charge par les régimes d'assurance maladie-invalidité, d'allocations familiales, de pension ou d'assistance sociale.

Un contexte plus difficile en 2012

La conjoncture économique s'est détériorée à partir du second semestre. Les chiffres du chômage à un an d'écart sont déjà

repartis à la hausse dans la majorité des pays européens au cours des derniers mois de 2011.

Les dernières prévisions officielles pour notre pays en 2012 font état d'une croissance proche de zéro et d'une stabilisation de l'emploi. Le budget de l'ONEM prévoit une légère augmentation du chômage indemnisé en 2012, amortie toutefois par les mesures structurelles décidées par le gouvernement.

Des défis qui restent importants

Malgré les bonnes performances de notre marché du travail ces dernières années, le nombre de chômeurs complets indemnisés et de prépensionnés (661 000) reste important. Les taux de sortie vers l'emploi restent faibles, en particulier pour les groupes à risque. Le nombre de chômeurs de longue durée reste élevé, même s'il a fortement reculé chez les moins de 50 ans. Et les écarts entre régions restent conséquents. Le nombre de faillites enregistrées par le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de Fermeture d'Entreprise (FFE) continue d'augmenter.

Il reste également du chemin à parcourir pour atteindre l'objectif d'un taux d'emploi de 73,2 % défini dans le cadre de la stratégie 2020 pour l'emploi et la croissance. Ce défi s'avère d'autant plus difficile que la conjoncture s'est dégradée et que les contraintes de consolidation budgétaire limitent les moyens disponibles.

Des réformes majeures qui impactent aussi l'ONEM

Le nouveau gouvernement, qui a pris ses fonctions le 6 décembre 2011, a décidé des réformes majeures, à la fois sur le plan institutionnel et sur le plan socio-économique, afin de relever entre-autres les défis précités.

Ces réformes auront un impact important pour l'ONEM.

Sur le plan institutionnel, certaines compétences de l'ONEM seront transférées au moins en partie aux régions. Cela ne remet pas en cause les missions de base de l'ONEM mais affectera à terme des matières comme le contrôle de la disponibilité, les mesures d'activation, les titres-services ou les Agences locales pour l'Emploi. Ces transferts, qui demandent une bonne préparation, doivent permettre aux régions de mener leur propre politique en ces matières et d'ainsi mieux répondre aux spécificités de leur marché du travail.

Sur le plan socio-économique, plusieurs réformes très importantes sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2012 ou prendront effet courant 2012 ou plus tard. Elles concernent notamment les allocations d'attente, devenues allocations d'insertion, la dégressivité des allocations de chômage, l'accompagnement et le suivi des chômeurs, les prépensions, l'interruption de carrière et le crédit-temps. Il s'agit de réformes structurelles qui vont dans le sens des recommandations internationales.

Dès la fin 2011, l'ONEM a contribué activement et dans des délais très courts à la préparation de ces réformes. L'ONEM a aussi assuré l'information des travailleurs et des employeurs et mis en œuvre les mesures applicables dès le 1^{er} janvier 2012.

Une bonne gouvernance

Malgré un volume de travail élevé et grâce à l'engagement d'un personnel motivé et compétent, l'ONEM (et le FFE) a respecté les 97 engagements de son contrat d'administration en 2011. C'est la garantie d'un service de qualité, comme en témoigne également les résultats des enquêtes de satisfaction des clients. L'ONEM est aussi fier d'avoir mis en œuvre avec succès et de manière uniforme la plupart des mesures de crise et plusieurs dispositifs importants du marché du travail qui ont permis à la Belgique de bien figurer au niveau européen en matière d'emploi et de chômage. L'ONEM gère aussi de manière rigoureuse les moyens mis à sa disposition, ce qui se traduit notamment par une diminution de 6 % de l'effectif du personnel sur les deux dernières années.

En 2011, nous avons continué à investir dans l'informatisation de nos services et dans le développement de nos collaborateurs. Nous avons également continué à progresser dans plusieurs domaines, dont celui de la lutte de plus en plus préventive contre la fraude ou les abus. Tous ces efforts seront poursuivis en 2012. Nous avons enfin modernisé notre vision et notre stratégie en vue de relever les importants défis qui nous attendent, d'assumer notre responsabilité sociétale et d'apporter notre contribution à la réalisation des objectifs du gouvernement et de la stratégie européenne 2020 pour l'emploi et la croissance.

L'Administrateur général

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and curves.

Georges Carlens

Introduction

La présentation du rapport annuel est la suivante:

Le **premier chapitre** contient des informations générales sur la structure de l'Office.

Le **deuxième chapitre** présente d'abord les missions de l'Office. Il donne au lecteur une vue globale et synthétique, illustrée par quelques chiffres significatifs, de ce que sont ses missions. Il commente ensuite les principales nouveautés et modifications réglementaires intervenues au cours de l'année écoulée.

Le **troisième chapitre** décrit tout d'abord le contexte conjoncturel dans lequel s'inscrit l'exécution des missions de l'Office. Il donne ensuite un aperçu des données relatives aux évolutions au sein de la population des allocataires sociaux. Il place enfin la situation nationale dans un contexte international.

Le **quatrième chapitre** explique la collaboration de l'Office avec ses différents partenaires.

Le **cinquième chapitre** rend compte de manière détaillée de l'exécution des missions par les différents services des 30 bureaux du chômage et de l'administration centrale, en collaboration avec les partenaires décrits dans le quatrième chapitre.

Le **sixième chapitre** concerne la gestion quotidienne de l'ONEM et présente les services de support.

Le **septième chapitre** traite du Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises.

Contrairement au rapport annuel 2010, les profils statistiques des bureaux du chômage et les annexes statistiques peuvent être consultés uniquement sur le site web de l'ONEM www.onem.be.

Sommaire

Préface	3
Introduction	7
Sommaire	8
Liste des abréviations	13

1 La structure de l'ONEM

Le Comité de gestion	19
L'Administration centrale	23
Bureaux du chômage	24
Liste des bureaux du chômage et leur Directeur	25
Liste des bureaux du chômage: adresse et téléphone	26

2 Les missions de l'ONEM et les évolutions réglementaires

2.1 Les missions de l'Office	29
2.1.1 Les chômeurs indemnisés	29
2.1.2 Les travailleurs soutenus par l'ONEM	30
2.1.3 Le soutien à l'aménagement du temps de travail	33
2.1.4 Les titres-services	34
2.1.5 Les autres mesures	35
2.2 Les évolutions réglementaires	38
2.2.1 Modifications aux mesures d'indemnisation du chômage ordinaire et de la prépension	38
2.2.2 Modifications aux mesures de soutien aux travailleurs	39
2.2.3 Modifications aux mesures de soutien à l'aménagement du temps de travail	42

3 L'évolution des allocations sociales

3.1 Le chapitre en bref	47
3.2 Contexte conjoncturel	49
3.2.1 Evolution du PIB	49
3.2.2 Baromètre de la conjoncture	50
3.2.3 Offres d'emploi	51
3.2.4 Travail intérimaire	52
3.2.5 Chômage temporaire	53
3.2.6 Faillites	57
3.3 Emploi et population	60
3.4 Chômage complet	63
3.4.1 CCI DE après études ou travail à temps plein	63
3.4.2 CCI DE après un travail à temps partiel volontaire	73
3.4.3 Chômeurs âgés dispensés	74
3.4.4 Chômeurs dispensés pour raison sociale ou familiale	75
3.4.5 Evolution des allocations	76
3.5 Les prépensionnés	77
3.5.1 Les prépensionnés non-demandeurs d'emploi	77
3.5.2 Les prépensionnés demandeurs d'emploi	84
3.6 Mesures fédérales pour l'emploi	85
3.6.1 Les travailleurs à temps partiel avec maintien des droits et AGR	85
3.6.2 Mesures d'activation selon le régime	86
3.6.3 Mesures de formation	88
3.6.4 Primes de crise	90
3.6.5 L'évolution des titres-services	91
3.6.6 Comparaison du profil des travailleurs titres-services et des travailleurs ALE	97

3.7	Interruption de carrière et crédit-temps	98
3.7.1	Evolution générale	98
3.7.2	Interruption de carrière ordinaire	100
3.7.3	Crédit-temps	101
3.7.4	Formes spécifiques (congrés thématiques)	102
3.8	Aperçu général	105
3.8.1	Evolution des groupes d'allocataires	105
3.8.2	Evolution du nombre de clients	106
3.8.3	Evolution des dépenses	107
3.8.4	Evolution sur 10 ans des dépenses par prestation sociale	108
3.9	Evolution historique	110
3.9.1	Les CCI DE	110
3.9.2	Les chômeurs âgés dispensés et les prépensionnés	111
3.9.3	Les chômeurs complets indemnisés et les prépensionnés	112
3.9.4	Les chômeurs temporaires	112
3.10	Comparaison internationale	113
3.10.1	Taux de chômage	113
3.10.2	Emploi	114
3.11	Perspectives 2012	115
3.12	Evolution dynamique des chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi	116
3.12.1	Introduction	116
3.12.2	Caractéristiques des nouveaux chômeurs ("flux entrant" de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi)	117
3.12.3	"Flux sortant" du chômage chez les chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi	118
3.12.4	Probabilité de sortie vers du travail	119
3.13	Banques de données spécifiques	121
3.13.1	Panel ONEM	121
3.13.2	Dopflux	121
3.13.3	Banque de données Employeurs	121
3.14	Etudes	122
3.14.1	L'évolution des CCI DE entre 2000 et 2010	122
3.14.2	L'évolution des allocataires de 50 ans et +	123
3.14.3	Déterminants de la sortie vers le travail	124

4 La collaboration avec les partenaires

4.1	Les organismes de paiement	127
4.2	Les organismes régionaux et communautaires	128
4.3	Les communes	129
4.4	La Banque-carrefour de la Sécurité Sociale	130
4.5	Les Centres publics d'aide sociale (CPAS)	133
4.6	L'administration des Domaines	134
4.7	Le collège des Médiateurs fédéraux	135
4.8	Contacts internationaux	136

5 L'exécution des missions de l'ONEM

5.1	Les activités des services Admissibilité	139
5.1.1	Procédure	139
5.1.2	Données chiffrées	139
5.1.3	Cas particulier: octroi d'allocations de chômage provisoires	141
5.2	Les activités des services Vérification	142
5.2.1	Contrôle du paiement des allocations de chômage	142
5.2.2	Contrôle du paiement des autres allocations	143

5.3	Les activités des services Dispenses	147
5.4	Les activités des services de sauvegarde du système	148
5.4.1	Centralisation de la politique de contrôle de l'ONEM	148
5.4.2	Détection des fraudes et actions	149
5.4.3	Résultats des activités des services de contrôle	156
5.5	Les activités des services Litiges	157
5.5.1	Principaux motifs de litiges	157
5.5.2	Chiffres relatifs aux litiges	158
5.6	L'activation du comportement de recherche d'emploi du chômeur complet	163
5.6.1	Introduction	163
5.6.2	La procédure de suivi	163
5.6.3	Etat de la situation au 31 décembre 2011	167
5.6.4	Sanctions	174
5.6.5	Les recours	180
5.6.6	Evaluation de l'impact de l'activation du comportement de recherche d'emploi	182
5.6.7	L'échange de données dans le cadre du contrôle de la disponibilité des chômeurs et les décisions de l'ONEM	189
5.7	Les activités des services Récupérations	195
5.7.1	Les allocations et indemnités récupérées	195
5.7.2	Principes de la récupération	195
5.7.3	Procédure de récupération	195
5.7.4	Situation des récupérations par les bureaux du chômage	198
5.7.5	Situation des récupérations par les Domaines et sur débiteurs récalcitrants à l'étranger	200
5.7.6	Considérations générales	200
5.8	Le contentieux judiciaire	201
5.8.1	Recours contre les décisions de l'ONEM	201
5.8.2	Décisions judiciaires	202
5.8.3	Bilan du contentieux judiciaire	204
5.8.4	Résumé des principaux arrêts de la Cour de Cassation et de la Cour de Justice des Communautés européennes	207
5.9	Les activités du service Crédit-temps et Interruption de carrière	209
5.9.1	Introduction	209
5.9.2	Dossiers traités	209
5.9.3	Délai de paiement	209
5.9.4	Exactitude des décisions	209
5.9.5	Diversité de la réglementation en matière d'interruption de carrière	209
5.10	Les mesures d'insertion	210
5.10.1	Les mesures d'activation	210
5.10.2	Autres mesures d'insertion	213
5.10.3	Attestations délivrées en vue d'une embauche	214
5.11	Traitement centralisé des procédures de saisies	215
5.12	Activités dans le cadre de l'E-government	217
5.12.1	La déclaration de Risque Social (DRS)	217
5.12.2	La communication électronique du chômage temporaire et le livre de validation électronique	219
5.12.3	La consultation du dossier interruption de carrière ou crédit-temps	220
5.12.4	L'échange de données entre Etats membres de l'Union Européenne en ce qui concerne la sécurité sociale des travailleurs migrants	220
5.12.5	La demande d'une carte de travail	220

6 Gestion des ressources

6.1	Gestion intégrée	223
6.1.1	La vision de l'ONEM 2020	223
6.1.2	La nouvelle stratégie de l'ONEM 2012-2014	224
6.1.3	L'exécution du contrat d'administration en 2011	225
6.1.4	Activités du service Développement de l'organisation	226
6.1.5	Aperçu de quelques projets et études stratégiques 2011	227

6.2	Human Resources Management	229
6.2.1	Human Resources Management	229
6.2.2	Concertation avec les syndicats	233
6.2.3	Bien-être au travail	233
6.2.4	Le personnel de l'ONEM	235
6.2.5	Formation	241
6.3	Gestion financière	245
6.3.1	Introduction	245
6.3.2	Moyens disponibles	245
6.3.3	Opérations comptables - contrôle financier et comptable	250
6.3.4	Gestion de la trésorerie	251
6.3.5	Calcul du prix de revient	251
6.4	Les ressources informatiques	254
6.4.1	Introduction	254
6.4.2	Impact de l'environnement	254
6.4.3	Moyens techniques	254
6.4.4	Activités en 2011	259
6.4.5	Résultats	267
6.5	Gestion logistique	268
6.5.1	Réalisations	268
6.5.2	En cours d'exécution	268
6.5.3	La politique en matière de biens immobiliers	268
6.5.4	Le projet ECO	268
6.6	Communication	269
6.6.1	La communication externe en 2011	269
6.6.2	La communication interne en 2011	270
6.7	Gestion de la connaissance	272
6.7.1	Introduction	272
6.7.2	La bibliothèque électronique s'élargit	272
6.7.3	Riolex en tournée	272
6.7.4	L'admissibilité en haute conviviabilité	272
6.7.5	Le kit de survie fait son entrée	272
6.7.6	Communication et sensibilisation	272
6.7.7	En quête de nouvelles tendances et de bonnes pratiques	273
6.8	Traductions, conseils linguistiques et terminologie	274
6.8.1	Introduction	274
6.8.2	Traductions écrites	274
6.8.3	Traductions simultanées	274
6.8.4	Conseils linguistiques	274
6.8.5	Terminologie	274
6.8.6	Dictionnaires dernier cri et discovers	275
6.9	Sécurité de l'information	276
6.9.1	Contexte	276
6.9.2	Approche au sein de l'ONEM	276
6.9.3	Aperçu des activités du service Sécurité de l'information	276

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

	Introduction	279
7.1	Présentation générale du Fonds	280
7.2	Arrêtés d'exécution de la loi du 26 juin 2002	281
7.2.1	Législation récurrente en 2011	281
7.2.2	Retenues sur l'indemnité complémentaire de prépension	281
7.2.3	Chômage temporaire pour employés - complément à l'art. 53, § 1 ^{er} , de la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises	281
7.2.4	La loi relative à la continuité des entreprises	281

7.3	Exécution des missions du Fonds	282
7.3.1	Tâches classiques dans les secteurs commerciaux et industriels	282
7.3.2	Tâches classiques dans le secteur non marchand et les professions libérales	288
7.3.3	Le chômage temporaire	289
7.3.4	Restructuration	290
7.3.5	Les dépenses extra-statutaires	290
7.4	Gestion des moyens	291
7.4.1	Personnel	291
7.4.2	Moyens financiers dans les secteurs commerciaux et industriels (recettes)	291
7.4.3	Moyens financiers dans le secteur non marchand et professions libérales (recettes)	295
7.4.4	Moyens en techniques de gestion	295
7.4.5	Moyens informatiques et applications	296
7.4.6	Projet stratégique Business Process Reengineering ICT	296
7.4.7	Information et communication	299
7.4.8	Statistiques sur les pertes d'emplois consécutives à une faillite	300

LISTE DES ABREVIATIONS

AC	Administration centrale
ADG	Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
AGR	Allocation de garantie de revenus
AISS	Association internationale de la sécurité sociale
ALE	Agence Locale pour l'Emploi
AM	Arrêté ministériel
AR	Arrêté royal
Art.	Article
BBZ	Bureau Belgische Zaken
BC	Bureau du chômage
BCP	Business Continuity Plan
BCSS	Banque-carrefour de la sécurité sociale
BFP	Bureau fédéral du Plan
BNB	Banque nationale de Belgique
BPR	Business Process Reengineering
CAF	Common Assessment Framework
CAN	Commission Administrative Nationale
CAPAC	Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage
Cass.	Cassation
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCB	Comité de concertation de base
CCSP	Centrale Chrétienne des Services Publics
CCT	Convention Collective de Travail
CECA	Communauté Européenne du Charbon et de l'Acier
CGSLB	Confédération Générale des Syndicats Libéraux de Belgique
CGSP	Centrale Générale des Services Publics
CIC	Comité intermédiaire de concertation
CIN	Collège intermutualiste national
CLB	Centrum voor Leerlingenbegeleiding
CNF	Centre National de Formation
CPAS	Centre Public d'Aide Sociale
CSC	Confédération des Syndicats Chrétiens
DGSIE	Direction générale Statistique et Information économique
DMFA	Déclaration multifonctionnelle
DRS	Déclaration de risque social
EFQM	European Foundation for Quality Management
EFT	Enquête sur les forces de travail
E-gov	E-government
EIPA	European Institute for Public Administration
EIS	Executive Information System
ES	Emploi-services

EV	En vigueur
FFE	Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de Fermeture d'Entreprises
FGTB	Fédération Générale du Travail de Belgique
FOREM	Office communautaire et régional de la Formation professionnelle et de l'Emploi
FP	Formation professionnelle
GAk	Gemeenschappelijk Administratiekantoor
HIVA	Hoger Instituut voor de Arbeid
HRM	Human Resources management
IBFFP	Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle
ICN	Institut des Comptes nationaux
ICP	Interruption de la carrière professionnelle
IDE	Inscription comme demandeur d'emploi
IFA	Institut de Formation de l'Administration fédérale
IGSS	Institut grand-ducal de la Sécurité Sociale
INAMI	Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité
INASTI	Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
INS	Institut National de Statistique
IPSS	Institution Publique de Sécurité Sociale
LATG	Loon en Arbeidstijdgegevensbank
MB	Moniteur belge
MC	Multiservice chèque SA
MISUS	Management Information System for Unemployment Services
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economique
ONAFTS	Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés
ONEM	Office National de l'Emploi
ONP	Office national des Pensions
ONSS	Office National de Sécurité Sociale
ONSSAPL	Office National de Sécurité Sociale des Administrations Provinciales et Locales
ONVA	Office national des Vacances annuelles
OP	Organisme de paiement
PAA	Plan d'action annuel
PEP	Première expérience professionnelle
PIB	Produit intérieur brut
PLOT	Plaatselijke Loketten voor Tewerkstelling
ProMES	Productivity Measurement and Enhancement System
PTP	Programme de transition professionnelle
RMMMg	Revenu mensuel minimum moyen garanti

RIO	RVA Intranet ONEM
RTM	Régie des Transports Maritime
SA	Société anonyme
SCC	Service Central de Contrôle
SDI	Salle de direction informatisée
SEJOR	Bureau de Sélection de l'Administration fédérale
SEPP	Service Externe de Prévention et Protection
SINE	Programmes dans l'économie sociale d'insertion
SIPP	Service Interne de Prévention et Protection
SES	Service d'Etudes et de la Statistique de la Région wallonne
SLFP	Syndicat Libéral de la Fonction Publique
SPC	Statistical Process Control
SPF	Service Public Fédéral
STC	Subregionaal Tewerkstellingscomité
UE	Union Européenne
UME	Union Monétaire Européenne
UVCF	Union des Villes et des Communes flamandes
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VRT	Vlaamse Radio en Televisie
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering



La structure de l'ONEM

Le Comité de gestion

La structure de l'ONEM

Président

Xavier VERBOVEN

Membres représentant les employeurs

Marc BLOMME

Bart BUYSSE

René DE BROUWER

Monica DE JONGHE

David LANOVE

Herwig MUYLDERMANS

Geert VERSCHRAEGEN

Membres représentant les travailleurs

Philippe BORSU

Hilde DUROI

Herman HERREMANS

Marie-Hélène SKA

Sabine SLEGERS

Ann VAN LAER

Eddy VAN LANCKER

Commissaire du Gouvernement du Budget

Marc EVRARD

Commissaire du Gouvernement

Jan VANTHUYNE

Administrateur général

Georges CARLENS

Administrateur général adjoint

Claudette DE KONINCK



COMITE DE GESTION

1 Président
 7 Représentants des employeurs
 7 Représentants des travailleurs
 1 Commissaire du Gouvernement
 1 Commissaire du Gouvernement du Budget
 1 Administrateur général de l'ONEM
 1 Administrateur général adjoint de l'ONEM

Georges CARLENS
 Administrateur général

Claudette DE KONINCK
 Administrateur général adjoint

- Direction générale
- Service juridique
- Service interne de prévention et de protection du travail
- Consultant en sécurité de l'information
- Service central de contrôle
- Audit interne
- Mess et cantine

• Direction générale
 Réglementations
 et contentieux
Christiaan SEBRECHTS
 Directeur général

- Réglementation chômage et contentieux
- Réglementation crédit-temps et services de proximité

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

• Direction générale
 Support
Luc CLEUREN
 Directeur général

- Information and Communication Technology
- Travaux et matériel
- Procédures de travail
- Service linguistique

• Direction générale
 Personnel - Organisation - Communication
Patrick BORIBON
 Directeur général

- Human Resources Management
- Service social
- Communication interne et externe
- Centre national de formation
- Organisation: développement et support
- Gestion de la connaissance

• Direction générale
 Finances, Statistiques
 et Etudes
Hugo BOONAERT
 Directeur général

- Services financiers
- Budget et Etudes
- Statistiques
- Bibliothèque

- 30 Bureaux du chômage
- 560 Agences locales pour l'emploi





Georges CARLENS

Administrateur général

Claudette DE KONINCK

Administrateur général adjoint

L'Administration centrale

Service juridique

- Nicolas de RADZITZKY
Conseiller

Audit interne

- Diane LAMBRIGHS
Conseiller général

Service central de contrôle

- Laurence DAYEZ
(à partir du 01.07.2011)
Conseiller général

DIRECTION GENERALE REGLEMENTATIONS ET CONTENTIEUX

- Christiaan SEBRECHTS
Directeur général

Réglementation chômage et contentieux

- Serge BAERT
Conseiller général

Réglementation crédit-temps et services de proximité

- Michèle BAUKENS
Conseiller général

DIRECTION GENERALE SUPPORT

- Luc CLEUREN
Directeur général

Information and Communication Technology

- André DEHON
Conseiller général

Travaux et matériel

- Marc REDANT
Conseiller général

Procédures de travail

- Guy CLAESSENS
Conseiller général
- Luc HOLVOET
Conseiller général
- Christian HOUZE
Conseiller général

Service linguistique

- Jan DE ROO
Conseiller

DIRECTION GENERALE PERSONNEL - ORGANISA- TION - COMMUNICATION

- Patrick BORIBON
Directeur général

Human Resources Management

- Benoît DELVAUX
(jusqu'au 30.09.2011)
Conseiller général

Communication interne et externe

- Philippe CHAVALLE
Conseiller général

Centre national de formation

- Micheline LEBOEUF
Conseiller

Organisation: développement et support

- Emiel VERBEKEN
(jusqu'au 31.08.2011)
Conseiller
- Sandra VAN NEYEN
(à partir du 01.09.2011)
Conseiller

Gestion de la connaissance

- Hilde DE TURCK
Conseiller

DIRECTION GENERALE FINANCES, STATISTIQUES ET ETUDES

- Hugo BOONAERT
Directeur général

Services financiers

- Herman LIEVENS
Conseiller général

Budget et Etudes

- Janick PIRARD
(à partir du 01.11.2011)
Conseiller général

Statistiques

- Richard VAN DER AUWERA
Conseiller général

FONDS DE FERMETURE D'ENTREPRISES

- Françoise OGIERS
Conseiller général
- Erik VAN THIENEN
Conseiller
- Janick PIRARD
(jusqu'au 31.10.2011)
Conseiller

Bureaux du chômage

DIRECTEUR DU CHÔMAGE

Secrétariat

Accueil - Info

Admissibilité

Attestations

Prépension

Interruption de carrière / Crédit-temps

Classement - Archives

Litiges

Contrôle

Dispenses

Juridictions du travail

Chômage de longue durée / Activation du
comportement de recherche de l'emploi

Vérification

Informatique

Chômage temporaire

Saisies

Récupérations d'allocations indues

Administration du personnel et comptabilité

Coordination ALE

Economat

Liste des Bureaux du chômage et leur Directeur

La structure de l'ONEM

ALOST	André DE MARTELAER
ANVERS	Dirk VAN CAPPELLEN
ARLON	Nelly DETROUX
AUDENARDE	Martine MAERTENS
BOOM	Catherine STEPMAN
BRUGES	Johan VANDEVYVERE
BRUXELLES	Marc ROGIERS
CHARLEROI	Ghislaine CROEGAERT
COURTRAI	Dirk OPSOMER
GAND	Eddy DE KNOCK
HASSELT	Paul DE PRETER
HUY	Daniel LOECKX
LA LOUVIERE	Michel UREEL
LIEGE	Jean-Gabriel DETHIOUX (jusqu'au 30.09.2011) Benoit DELVAUX (à partir du 01.10.2011)
LOUVAIN	Rina VANDUFFEL
MALINES	Ludo GEUENS
MONS	Alain MAYAUX
MOUSCRON	Nicolas SERVAIS
NAMUR	Benoît COLLIN
NIVELLES	Baudouin STIEVENART
OSTENDE	Hendrik WILLAERT
ROULERS	Guido VAN OOST
SAINT-NICOLAS	Eddy VAN AERSCHOT
TERMONDE	Johan WILLEMARCK
TONGRES	Frank SCHEVERNELS
TOURNAI	Annick HOLDERBEKE
TURNHOUT	Luc VRINTS
VERVIERS	Bernard BROGNIET
VILVORDE	Jozef THOMAS
YPRES	Luc VERVAEKE

Liste des bureaux du chômage

Liste des BC

Région flamande

		TÉLÉPHONE	FAX
Anvers	Lentestraat 23 - 2018 Anvers	03 470 23 30	03 225 16 50
Malines	Populierendreef 44 - 2800 Malines	015 28 29 40	015 20 61 59
Turnhout	Spoorwegstraat 24 - 2300 Turnhout	014 44 30 90	014 44 30 95
Boom	Kapelstraat 1 - 2850 Boom	03 888 63 13	03 844 46 22
Bruges	Emmanuel de Neckerestraat 5 - 8000 Bruges	050 40 77 80	050 38 29 72
Ypres	Grachtstraat 11/2a - 8900 Ypres	057 22 41 90	057 21 94 48
Courtrai	Marksesteenweg 5 - 8500 Courtrai	056 24 17 41	056 24 17 45
Ostende	Kaaistraat 18 - 8400 Ostende	059 80 27 10	059 80 88 25
Roulers	Jan Mahieustraat 49 - 8800 Roulers	051 22 87 22	051 24 28 08
Alost	St-Jobstraat 196 - 9300 Alost	053 21 26 91	053 78 78 66
Termonde	Geldroplaan 5 - 9200 Termonde	052 25 99 80	052 25 99 85
Gand	Jan Samijnstraat 1 - 9050 Gand	09 265 88 40	09 265 88 45
Audenarde	Bergstraat 5 - 9700 Audenarde	055 23 51 30	055 31 98 90
Saint-Nicolas	Plezantstraat 159 - 9100 Saint-Nicolas	03 780 59 70	03 777 59 11
Hasselt	Bampslaan 23 - 3500 Hasselt	011 26 01 10	011 26 01 15
Tongres	Hondsstraat 25 - Bus 1 - 3700 Tongres	012 44 07 30	012 23 00 31
Louvain	Vaartkom 31 - Bus 3 en 4 - 3000 Louvain	016 30 88 50	016 29 04 29
Vilvorde	Leopoldstraat 25 A - 1800 Vilvorde	02 255 01 10	02 255 01 19

Région wallonne

Charleroi	Rue du Pont-Neuf 7 - 6000 Charleroi	071 27 08 40	071 31 38 18
Mons	Place des Archers 8 - 7000 Mons	065 39 46 39	065 35 50 52
La Louvière	Rue G. Boël 19 - 7100 La Louvière	064 23 62 70	064 26 47 01
Mouscron	Rue du Bilemont 225 - 7700 Mouscron	056 39 19 50	056 34 22 65
Tournai	Rue du Crampon 14 - 7500 Tournai	069 88 95 11	069 88 95 15
Huy	Avenue des Fossés 9d - 4500 Huy	085 71 04 10	085 23 63 36
Liège	Rue Natalis 49 - 4020 Liège	04 349 28 61	04 343 63 90
Verviers	Galerie des 2 Places - 4800 Verviers Place Verte 12	087 39 47 50	087 33 28 33
Arlon	Rue Gén. Ph. Molitor 8 A - 6700 Arlon	063 24 57 11	063 22 42 67
Namur	Chaussée de Liège 219 - 5100 Jambes	081 23 50 80	081 22 13 09
Nivelles	Rue St-Georges 2 - 1400 Nivelles	067 89 21 50	067 22 05 42

Région de Bruxelles-Capitale

Bruxelles	Place Marcel Broodthaers 4 - 1060 Bruxelles	02 542 16 11	02 542 16 77
-----------	---	--------------	--------------



Les missions de l'ONEM et les évolutions réglementaires

2.1 Les missions de l'Office 2.1

Les missions de l'ONEM

L'article 7 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs décrit la plupart des missions de l'ONEM. En exécution de cet arrêté-loi, différents arrêtés royaux ont été pris, dont l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage.

Ce chapitre présente brièvement ces différentes missions, avec quelques chiffres significatifs.

Ces missions sont classées en trois catégories (points 2.1.1 à 2.1.3):

- les chômeurs indemnisés;
- les travailleurs soutenus par l'ONEM;
- le soutien à l'aménagement du temps de travail.

Les commentaires détaillés de ces chiffres se trouvent au chapitre 3.

Le point 2.1.4 traite des titres-services.

Au point 2.1.5 figurent les autres mesures.

Sauf mention contraire, les données des tableaux ci-après sont exprimées en nombre physique, ce qui correspond au nombre de paiements en moyenne annuelle.

2.1.1

Les chômeurs indemnisés

TABLEAU 2.1.I

	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
661 223	- 24 969	- 3,64

Ce groupe se subdivise en:

- les demandeurs d'emploi inoccupés qui ont droit à des allocations payées à charge de l'ONEM;
- les non-demandeurs d'emploi qui ont droit à des allocations payées à charge de l'ONEM.

2.1.1.1

Les demandeurs d'emploi inoccupés qui ont droit à des allocations payées à charge de l'ONEM

TABLEAU 2.1.II

	2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
Après emploi temps plein	316 160	- 12 298	- 3,74
Après emploi temps partiel volontaire	28 114	- 277	- 0,98
Après des études	105 663	- 4 304	- 3,91
Prépension à temps plein avec inscription comme demandeur d'emploi	4 023	1 210	43,03
Total	453 960	- 15 669	- 3,34

La catégorie des chômeurs complets indemnisés après un emploi à temps plein comprend:

- les chômeurs complets indemnisés qui perçoivent des allocations sur la base de prestations de travail;
- les chômeurs complets originaires d'un autre Etat membre de l'Union européenne qui exportent leurs prestations en Belgique. Depuis le 1^{er} mai 2010, à cause de l'entrée en vigueur des nouveaux règlements européens relatifs à la coordination des systèmes de sécurité sociale, seule une minorité de ce groupe cible est encore concernée.

Les chômeurs à temps partiel volontaire sont ceux qui bénéficient de demi-allocations de chômage en proportion de l'horaire de travail qu'ils avaient dans leur emploi à temps partiel volontaire.

Les chômeurs admis sur la base des études sont ceux qui n'ont pas encore travaillé suffisamment pour être admis aux allocations de chômage et qui perçoivent des allocations d'attente sur la base des études ou d'un apprentissage.

Les prépensionnés à temps plein inscrits comme demandeur d'emploi sont ceux qui ont obtenu leur prépension sur la base d'une reconnaissance de l'employeur en restructuration ou en difficultés et qui n'avaient pas atteint ni 58 ans ni 38 ans de passé professionnel. Le nombre de ces prépensionnés a fortement augmenté vu que l'obligation d'inscription est de date récente.

2.1.1.2

Les non-demandeurs d'emploi inoccupés qui ont droit à des allocations payées à charge de l'ONEM

TABLEAU 2.1.III

	2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
Dispense pour raisons sociales ou familiales	8 990	- 870	- 8,83
Chômeurs de 58 ans au moins	83 077	- 6 116	- 6,86
Prépension temps plein avec dispense inscription comme demandeur d'emploi	115 196	- 2 314	- 1,97
Total	207 263	- 9 300	- 4,29

Les chômeurs qui rencontrent des difficultés d'ordre social ou familial et les chômeurs de 58 ans au moins peuvent être dispensés de certaines obligations comme l'inscription comme demandeur d'emploi et la disponibilité pour le marché de l'emploi.

Le statut de prépensionné conventionnel et le droit aux allocations de chômage complet peut être accordé aux travailleurs âgés licenciés qui ont droit, en application d'une convention collective de travail, à une indemnité à charge de leur employeur. L'employeur doit en principe engager un chômeur pour remplacer le travailleur licencié.

2.1.2

Les travailleurs soutenus par l'ONEM

TABLEAU 2.1.IV

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
354 012	- 1 092	- 0,31

Il s'agit, d'une part, de mesures dans lesquelles l'ONEM indemnise des travailleurs en cas d'interruption de leur contrat de travail et, d'autre part, de mesures favorisant la réinsertion des chômeurs.

2.1.2.1

L'indemnisation des chômeurs temporaires

TABLEAU 2.1.V

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
140 847	- 32 439	- 18,72

L'assurance chômage prend en charge l'indemnisation des travailleurs dans un certain nombre d'hypothèses de suspension de l'exécution du contrat de travail (raisons économiques, intempéries, force majeure, ...) prévues par la loi sur les contrats de travail.

Depuis le 25 juin 2009, l'ONEM paie également, selon les mêmes modalités que l'allocation de chômage temporaire, une allocation de crise aux employés pendant la suspension de leur contrat de travail dans le cadre des mesures temporaires de crise visant l'adaptation du volume de l'emploi. Cette mesure de crise a pris fin le 31 décembre 2011 et a été pérennisée en la suspension employés pour manque de travail à partir du 1^{er} janvier 2012.

2.1.2.2

L'allocation de garde

TABLEAU 2.1.VI

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
3 484	- 151	- 4,16

L'ONEM paie, par l'intermédiaire des organismes de paiement, une allocation de garde aux accueillant(e)s d'enfants. Cette allocation compense partiellement la perte de revenus subie par l'accueillant(e) d'enfants lorsque, par suite de circonstances indépendantes de sa volonté, des enfants qu'il (elle) accueille habituellement sont temporairement absents.

2.1.2.3

Les vacances jeunes

TABLEAU 2.1.VII

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
2 725	150	5,84

Le jeune travailleur qui termine ses études et qui travaille comme salarié pendant au moins un mois dans l'année au cours de laquelle il a terminé ses études peut, à certaines conditions, prendre l'année suivante des vacances jeunes en complément de son droit incomplet aux vacances rémunérées ordinaires. Pour chaque jour de vacances jeunes pendant une occupation salariée, le jeune travailleur perçoit, à charge de l'assurance chômage, une allocation vacances jeunes, égale à 65 % de son salaire plafonné.

2.1.2.4

Les vacances seniors

TABLEAU 2.1.VIII

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
230	78	51,84

L'ONEM peut, à certaines conditions, octroyer des allocations vacances seniors aux travailleurs de 50 ans au moins qui reprennent une occupation salariée dans le secteur privé et qui n'ont pas droit à 4 semaines de vacances rémunérées suite à une période de chômage complet ou d'invalidité au cours de l'année précédente. Ces travailleurs peuvent prendre des vacances seniors en complément de leur droit incomplet à des vacances rémunérées. Pour les jours de vacances seniors, ils ont droit à des allocations vacances seniors égales à 65 % de leur salaire plafonné.

2.1.2.5

La période non rémunérée dans l'enseignement

TABLEAU 2.1.IX

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
3 550	49	1,39

Les enseignants qui ont effectué des prestations de travail rémunérées dans un établissement d'enseignement organisé, subventionné ou reconnu par la Communauté au cours de l'année scolaire qui précède les grandes vacances, sont dispensés de l'obligation d'être disponibles pour le marché de l'emploi pendant les mois de juillet et août. Pour la période non couverte par la rémunération différée, des allocations de chômage sont payées à charge de l'ONEM.

2.1.2.6

les soins d'accueil

TABLEAU 2.1.X

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
88	6	7,47

Il s'agit d'un congé permettant au travailleur engagé dans les liens d'un contrat de travail et désigné comme parent d'accueil, de s'absenter du travail pendant un certain nombre de jours par an afin de s'occuper des personnes placées dans sa famille par un organisme compétent. Pour chaque jour d'absence, l'ONEM paie au parent d'accueil une allocation forfaitaire.

2.1.2.7

Travailleurs à temps partiel avec maintien des droits et allocation de garantie de revenus

TABLEAU 2.1.XI

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
52 514	- 91	- 0,17

Les travailleurs qui évitent le chômage complet en travaillant à temps partiel peuvent bénéficier du maintien des droits d'un travailleur à temps plein et, dans certains cas, percevoir des allocations de garantie de revenus.

2.1.2.8

Mesures d'activation

2.1.2.8.1

Les agences locales pour l'emploi (ALE)

TABLEAU 2.1.XII

Chômeurs complets avec dispense ALE

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
1 361	- 64	- 4,51

Le système des agences locales pour l'emploi a comme objectif de satisfaire, d'une part, la demande d'un certain nombre d'activités non rencontrées par les circuits de travail réguliers (emplois de proximité) et, d'autre part, la demande d'emploi de la part de bénéficiaires d'allocations de chômage ou du revenu d'intégration sociale. L'utilisateur rémunère le chômeur au moyen de chèques spécifiques. Le chômeur bénéficie des allocations de chômage ordinaire ainsi que d'un montant de 4,10 EUR par heure de prestation.

Les activités ALE dans le cadre de "l'aide à domicile de nature ménagère" ont été soumises à des conditions restrictives en 2004, suite à l'introduction des titres-services. Ces conditions restrictives ont été renforcées en 2009. En ce qui concerne le dispositif des titres-services, voir le point 2.1.4.

Une dispense d'inscription comme demandeur d'emploi et de disponibilité sur le marché de l'emploi est accordée aux travailleurs ALE ayant effectué au moins 180 heures d'activités en ALE au cours d'une période de référence de 6 mois pour autant qu'ils aient une aptitude au travail limitée ou qu'ils soient occupés comme assistants de prévention et de sécurité. Ce sont uniquement ces travailleurs dispensés qui sont repris dans la présente rubrique.

2.1.2.8.2

Les chômeurs qui s'investissent à l'étranger

TABLEAU 2.1.XIII

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
14	- 5	- 27,70

Les chômeurs qui ont atteint l'âge de 50 ans peuvent obtenir une dispense de l'obligation de s'inscrire comme demandeur d'emploi pour la période durant laquelle ils résident à l'étranger pour mettre gratuitement et volontairement leur expérience professionnelle à disposition. La possibilité d'une dispense s'applique également aux chômeurs qui souhaitent participer à une action humanitaire à l'étranger et aux jeunes chômeurs coopérants.

2.1.2.8.3

Activa Start

TABLEAU 2.1.XIV

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
216	- 34	- 13,70

Une allocation d'attente activée, appelée allocation de travail, peut être octroyée dans le cadre d'Activa Start aux jeunes très peu qualifiés et à certains jeunes moins qualifiés qui sont enga-

gés dans le cadre d'une convention de premier emploi et pour lesquels l'employeur bénéficie d'une réduction de cotisations ONSS. L'allocation remplace en partie le salaire normalement dû par l'employeur. La diminution s'explique par la possibilité d'obtenir des avantages plus élevés sur la base d'une autre mesure.

2.1.2.8.4

Le complément de reprise de travail

TABLEAU 2.1.XV

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
17 386	4 327	33,14

Les chômeurs de 50 ans au moins qui reprennent le travail ou qui s'installent comme indépendant, qui ont 20 ans de carrière professionnelle et pour lesquels il n'existe pas d'obstacle à l'octroi du complément d'ancienneté, peuvent bénéficier, à charge de l'assurance chômage, d'un complément de reprise du travail qui s'ajoute au salaire.

Un complément de reprise de travail temporaire et dégressif est octroyé aux chômeurs de 50 ans au moins qui n'ont pas 20 ans de carrière professionnelle.

2.1.2.8.5

La prime de passage

TABLEAU 2.1.XVI

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
9	4	88,20

La prime de passage est une prime unique octroyée par l'ONEM depuis le 1^{er} mai 2010, moyennant le respect de certaines conditions, au travailleur d'au moins 50 ans qui, à sa propre demande, passe, chez le même employeur, d'un travail lourd à un travail plus léger et qui subit, suite à cela, une perte de revenus.

2.1.2.8.6

Les chômeurs qui suivent des études

TABLEAU 2.1.XVII

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
21 340	86	0,41

Cette catégorie comprend tout d'abord les chômeurs dispensés de certaines obligations pour suivre:

- des études;
- des cours;
- une formation (à l'exception d'une formation professionnelle).

Elle comprend également des nouveaux statuts dans le cadre du pacte de solidarité entre les générations, comme:

- les allocations de formation et de stage dont des demandeurs d'emploi non indemnisés peuvent bénéficier, à certaines conditions, pendant une formation professionnelle individuelle en entreprise ou un stage d'insertion;
- l'allocation d'établissement, pouvant être octroyée aux chômeurs non indemnisés, de moins de 30 ans, pendant la période préalable à l'installation effective comme indépendant ou à la création d'une entreprise avec l'accompagnement du Fonds de Participation et d'un Point d'appui pour starters;
- le bonus de démarrage (voir point 2.1.5.2).

Cette catégorie comprend enfin:

- les chômeurs complets indemnisés qui bénéficient d'une dispense de certaines de leurs obligations suite à la conclusion d'une convention avec une coopérative d'activités en tant que candidats entrepreneurs;
- les jeunes chômeurs de moins de 26 ans qui ont souscrit un engagement volontaire militaire.

2.1.2.8.7

Les chômeurs qui suivent une formation professionnelle

TABLEAU 2.1.XVIII

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
18 112	- 764	- 4,05

Il s'agit des chômeurs qui suivent une formation professionnelle organisée ou subventionnée par le service régional de l'emploi et de la formation professionnelle ainsi qu'une formation individuelle en entreprise ou dans un établissement d'enseignement reconnu par ce service régional.

2.1.2.8.8

L'activation des chômeurs de longue durée

TABLEAU 2.1.XIX

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
90 891	27 851	44,18

Il s'agit des chômeurs complets qui sont occupés dans un atelier protégé et des travailleurs qui sont occupés dans un programme de transition professionnelle, dans un emploi dans le cadre de l'économie sociale (SINE), dans le cadre du Plan ACTIVA, y compris le Plan ACTIVA APS (agents de prévention et de sécurité) ou dans le cadre du plan win-win. Ces travailleurs perçoivent une allocation d'activation remplaçant en partie le salaire dû par l'employeur. Les programmes et plans précités permettent en outre l'octroi de dispenses de certaines cotisations de sécurité sociale.

Le régime spécifique d'indemnisation des travailleurs handicapés occupés dans un atelier protégé (maintien des allocations de chômage pendant l'occupation) est abrogé depuis le 1^{er} juillet 2004. Cet avantage continue cependant à être octroyé jusqu'à la fin du contrat de travail en cours pour les travailleurs entrés en service avant le 1^{er} juillet 2004.

Les programmes de transition professionnelle sont des emplois créés dans le secteur public et dans le secteur associatif, destinés à des chômeurs, afin de rencontrer des besoins collectifs qui ne sont pas ou pas suffisamment rencontrés par le circuit de travail régulier.

2.1.2.8.9

Le complément de garde d'enfants

TABLEAU 2.1.XX

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
1 236	- 105	- 7,83

Les chefs de famille monoparentale, chômeurs complets indemnisés depuis au moins 3 mois, qui ont repris le travail après le 31 janvier 2009, peuvent bénéficier d'une prime de 75 EUR

par mois en cas de reprise du travail. Cette prime, appelée complément de garde d'enfants, peut être accordée, moyennant le respect de certaines conditions, au parent isolé qui reprend le travail en tant que travailleur salarié ou qui s'établit en tant que travailleur indépendant à titre principal. Cette prime est versée pendant une période maximale de 12 mois.

2.1.2.8.10

Le complément de reprise de travail coopérative d'activités

TABLEAU 2.1.XXI

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
11	9	622,27

Un complément de reprise de travail coopérative d'activités est, à certaines conditions, accordé au chômeur qui, après une convention avec une coopérative d'activités, s'installe comme indépendant à titre principal. Ce complément, à charge de l'assurance chômage, s'ajoute aux revenus perçus en tant qu'indépendant et peut être octroyé pendant une période maximale de 12 mois.

2.1.3

Le soutien à l'aménagement du temps de travail

TABLEAU 2.1.XXII

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
271 953	5 753	2,16

Ce groupe comprend les travailleurs en prépension à mi-temps et surtout les travailleurs en interruption de carrière ou en crédit-temps.

2.1.3.1

La prépension à mi-temps

TABLEAU 2.1.XXIII

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
663	39	6,18

Les travailleurs à temps plein ont, à partir de 55 ans, la possibilité, moyennant l'accord de leur employeur, de réduire leurs prestations de travail à mi-temps tout en restant sous contrat de travail et en percevant, en complément de leur rémunération à mi-temps, une allocation de chômage et une indemnité complémentaire à charge de leur employeur. Ce régime constitue une passerelle entre le travail à temps plein et l'arrêt complet des activités, tout en favorisant l'insertion puisque l'employeur doit engager un chômeur pour l'autre mi-temps.

2.1.3.2

L'interruption de carrière et le crédit-temps

TABLEAU 2.1.XXIV

Forme ordinaire

	2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
Interruption de carrière – Interruption complète	6 296	- 30	- 0,48
Interruption de carrière – Réduction de prestations	66 187	304	0,46
Crédit-temps – Interruption complète	7 794	- 603	- 7,18
Crédit-temps – Réduction de prestations	127 992	4 071	3,28
Total	208 268	3 742	1,83

TABLEAU 2.1.XXV

Formes spécifiques – congé parental, soins palliatifs et assistance médicale

2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
63 021	1 973	3,23

Les travailleurs ont la possibilité d'interrompre totalement ou partiellement leur carrière professionnelle pendant une certaine durée, tout en restant sous contrat de travail et en percevant des allocations d'interruption. A l'issue de cette interruption, ils retrouvent leurs droits intacts chez leur employeur.

Il existe différents systèmes: secteur privé, secteur public, entreprises publiques autonomes, ordre judiciaire, institutions universitaires, enseignement et résiduaire.

Pour chacun de ceux-ci, il y a en principe la forme ordinaire (interruption de carrière pour n'importe quelle raison) et trois formes spécifiques (congé parental, soins palliatifs et assistance médicale).

Depuis janvier 2002, les travailleurs du secteur privé au sens strict qui interrompent leur carrière ou qui réduisent leurs prestations dans la forme ordinaire, sont soumis au régime du crédit-temps.

2.1.4

Les titres-services

TABLEAU 2.1.XXVI

Aperçu des activités

	2011 ¹	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
Nombre d'entreprises agréées	2754 (en décembre 2011)	90	3,38
Nombre d'utilisateurs actifs ²	834 959 (en décembre 2011)	74 257	9,76
Nombre de titres achetés	109 101 714	11 919 355	12,26
Nombre de titres déjà remboursés aux entreprises	105 273 001	10 442 178	11,01
Dépenses autorité titres émis (en EUR)	1 431 906 984	200 529 000	16,28

¹ Y compris les titres-services "aide à la maternité en faveur des travailleuses indépendantes"

² Seuls sont repris les utilisateurs qui ont effectué une commande de titres-services en 2011

Le régime des titres-services permet aux particuliers de faire prêter des services de proximité à des travailleurs engagés par des entreprises agréées.

Le service est payé au moyen de chèques spécifiques, les titres-services. Un titre-service correspond à une heure prestée; son coût est pris en charge d'une part, par l'utilisateur (7,50 EUR) et d'autre part, par une intervention publique fédérale (13,91 EUR à partir du 1^{er} mai 2011, suite au dépassement de l'indice-pivot).

Une nouvelle évaluation du système a été réalisée en 2011. Les principaux résultats du rapport d'évaluation sont disponibles sur le site www.emploi.belgique.be.

2.1.5

Les autres mesures

2.1.5.1

La prime de crise

TABLEAU 2.1.XXVII

	2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
Payées par l'ONEM	13 357	5 181	63,37
Payées par l'employeur et l'ONEM	28 934	9 820	51,38

Depuis le 1^{er} janvier 2010, le travailleur lié par un contrat de travail d'ouvrier, qui est licencié par l'employeur, peut avoir droit à une prime de crise de 1 666 EUR après une occupation à temps plein. Après une occupation à temps partiel, le montant de la prime est proportionnel à la fraction d'occupation telle que prévue dans le contrat de travail. Selon les critères définis par la réglementation, la prime de crise est soit entièrement à la charge de l'ONEM, soit partiellement à la charge de l'ONEM (deux tiers) et partiellement à la charge de l'employeur (un tiers).

Cette mesure de crise a été pérennisée à partir du 1^{er} janvier 2012 dans le cadre du nouveau régime de l'allocation de licenciement dont les modalités diffèrent quelque peu de la prime de crise.

2.1.5.2

Les bonus de démarrage et de stage

TABLEAU 2.1.XXVIII

Nombre d'ordres de paiement

	2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
Bonus de démarrage	10 518	- 397	- 3,64
Bonus de stage	9 056	- 222	- 2,39

Le bonus de démarrage est une prime payée par l'ONEM, à certaines conditions, au jeune de moins de 18 ans qui, pendant l'obligation scolaire et dans le cadre d'une formation en alternance, suit une formation pratique ou acquiert une expérience professionnelle chez un employeur.

Le bonus de stage est une prime payée par l'ONEM à l'employeur qui, dans le cadre d'une formation en alternance, forme ou occupe un jeune en obligation scolaire, sous la forme d'un contrat de formation ou de travail, d'une durée prévue de 4 mois au moins.

2.1.5.3

L'indemnité de reclassement

TABLEAU 2.1.XXIX

	2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
Dépenses (en EUR)	38 824 696,71	8 815 615,54	29,38

L'indemnité de reclassement est une indemnité payée par l'employeur aux travailleurs licenciés après le 30 mars 2006 dans le cadre d'un licenciement collectif, qui, au moment de l'annonce

du licenciement collectif, ont au moins un an de service dans l'entreprise et qui sont inscrits dans une cellule pour l'emploi. Cette indemnité doit être payée aux travailleurs pour chaque mois durant lequel ils sont inscrits dans la cellule pour l'emploi. La durée d'inscription dépend de l'âge du travailleur au moment de l'annonce du licenciement collectif. L'employeur doit payer l'indemnité de reclassement pendant 3 mois maximum au travailleur qui n'a pas encore 45 ans à ce moment-là. Les travailleurs qui ont au moins 45 ans à ce moment-là ont droit à l'indemnité de reclassement pendant 6 mois maximum.

Lorsque le montant total de l'indemnité de reclassement d'un ouvrier est supérieur au montant total de l'indemnité de rupture, l'employeur peut obtenir le remboursement de la différence auprès de l'ONEM.

2.1.5.4

Cartes de réduction restructurations

Un employeur qui annonce un licenciement collectif doit, à certaines conditions, créer une cellule pour l'emploi. Cette cellule pour l'emploi organise l'outplacement en faveur des travailleurs licenciés. La reprise du travail est stimulée en octroyant des avantages ONSS par le biais d'une carte de réduction que l'ONEM délivre aux travailleurs concernés.

La cellule pour l'emploi communique à l'administration centrale de l'ONEM quels sont les travailleurs qui se sont inscrits dans la cellule pour l'emploi. L'administration centrale transmet les listes aux bureaux du chômage. Ceux-ci vérifient, par travailleur, si les conditions sont remplies. Dans ce cas, le bureau du chômage délivre une carte de réduction au travailleur.

TABLEAU 2.1.XXX

Année	Nombre de travailleurs
2008	4 424
2009	7 723
2010	8 523
2011	5 217

2.1.5.5

Remboursement des frais d'outplacement

Les travailleurs qui sont inscrits dans une cellule pour l'emploi se voient offrir un outplacement. L'ancien employeur paie les frais. A certaines conditions, l'ONEM rembourse ces frais. Les bureaux du chômage vérifient quels sont les travailleurs qui ouvrent le droit à un remboursement. Le bureau informe l'ancien employeur qu'il peut prétendre à un remboursement. L'employeur demande le remboursement des frais d'outplacement à l'administration centrale qui, à concurrence d'un montant plafonné, effectue le paiement.

Pour les licenciements collectifs annoncés après le 6 avril 2009, l'on distingue deux situations.

En premier lieu, un remboursement des frais d'outplacement est possible pour un travailleur qui a effectivement suivi au moins 30 heures d'outplacement pendant la période d'inscription dans la cellule pour l'emploi. L'employeur peut demander ce remboursement de sa propre initiative. Selon l'âge du travailleur à la date à laquelle le licenciement collectif a été an-

noncé, le remboursement est limité à 500 EUR (moins de 45 ans) ou 1 000 EUR (au moins 45 ans).

Un remboursement des frais d'outplacement est en outre possible pour un travailleur qui, pendant la période de validité de la carte de réduction restructurations, a été lié par au moins un contrat de travail avec au moins un nouvel employeur pendant au moins 120 jours calendrier. Le bureau du chômage compétent en informe l'employeur. L'employeur doit ensuite prouver que le travailleur a effectivement suivi au moins 30 heures d'outplacement dans la période située entre l'inscription dans la cellule pour l'emploi et la reprise du travail. Si cette condition est remplie, les plafonds précités sont doublés.

TABLEAU 2.1.XXXI

Année	Dépenses en EUR
2008	782 785,76
2009	507 043,65
2010	565 241,62
2011	3 016 732,93

2.1.5.6

Chèque de reclassement professionnel

Il est possible qu'un travailleur ait droit à l'outplacement mais qu'il n'ait pas reçu d'outplacement de la part de son employeur parce que celui-ci est en défaut. Ce travailleur peut alors, à certaines conditions, bénéficier d'un outplacement à charge de l'ONEM.

Le travailleur demande l'accompagnement d'outplacement auprès du bureau du chômage compétent. Le bureau vérifie s'il y a droit. Dans l'affirmative, le bureau lui délivre un chèque de reclassement professionnel. Le travailleur peut s'adresser, avec ce chèque, à un bureau d'outplacement qui introduit le chèque auprès du bureau du chômage afin d'obtenir le paiement. Le bureau du chômage transmet la facture du bureau d'outplacement à l'administration centrale qui procède au paiement.

L'ex-employeur qui n'a pas respecté ses obligations doit payer une contribution à l'ONEM et il peut être poursuivi pénalement, même si le travailleur n'a pas demandé de chèque de reclassement professionnel.

TABLEAU 2.1.XXXII

Année	Nombre de dossiers reçus	Nombre d'ordres de paiement	Dépenses en EUR
2008	42	33	48 995,30
2009	60	28	41 495,47
2010	75	26	39 000,00
2011	112	56	83 970,68

2.1.5.7

Les mesures en faveur des travailleurs frontaliers

TABLEAU 2.1.XXXIII

	2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
Travailleurs frontaliers aux Pays-Bas	85	- 26	- 23,70
Travailleurs frontaliers en France	15	- 446	- 96,78
Travailleurs frontaliers en France – fluctuations du taux de change	485	- 63	- 12,10

L'ONEM est chargé du paiement d'une indemnité compensatoire pour les travailleurs frontaliers belges aux Pays-Bas et en France. Les travailleurs frontaliers occupés en France, qui ont subi une perte de pouvoir d'achat suite aux fluctuations du taux de change (avant l'introduction de l'euro), reçoivent aussi des indemnités compensatoires. Il s'agit d'un régime en voie d'extinction.

2.1.5.8

La cotisation spéciale de sécurité sociale

Le système de la cotisation spéciale sur les hauts revenus n'est plus en vigueur depuis 1988, mais l'ONEM est toujours chargé de poursuivre la liquidation des dossiers en cours.

En 2011, il y a encore 338 dossiers en cours; 127 ont été clôturés. Cela représente une recette de 175 670 euros (soit une augmentation de 10,5 % par rapport à 2010).

2.1.5.9

Le financement des vacances annuelles des ouvriers

L'ONEM prend en charge une partie du financement du pécule de vacances dû pour des journées assimilées de chômage pour raisons économiques. A cet effet, l'ONEM effectue un transfert financier, égal à 6 % des dépenses pour le chômage temporaire, vers l'ONVA. En 2011, ce transfert s'est élevé à 50,6 millions EUR.

2.1.5.10

Les mesures en faveur de la création d'un emploi indépendant

TABLEAU 2.1.XXXIV

	2011	Différence 2011 - 2010	Différence 2011 - 2010 en %
Nombre de demandes	851	- 304	- 26,32
Nombre de prêts accordés	420	- 349	- 45,38
Taux d'acceptation	54		- 12
Montant moyen (en EUR)	20 600	- 179	- 0,86
Montant total des prêts accordés (en EUR)	8 651 884	- 7 327 452	- 45,86

Le chômeur peut préparer son installation comme indépendant en maintenant le bénéfice de ses allocations de chômage.

Par ailleurs existe la possibilité de bénéficier à des conditions intéressantes d'un prêt de lancement à charge du Fonds de participation.

2.1.5.11

Les indemnités accordées dans le cadre de la fermeture d'une entreprise

En cas de fermeture d'une entreprise, le Fonds de Fermeture d'Entreprises garantit une intervention aux travailleurs licenciés qui n'ont pas été indemnisés par leur ancien employeur, par le curateur ou le liquidateur.

Le Fonds octroie différentes indemnités:

- l'indemnité de fermeture: prime forfaitaire sur la base de l'ancienneté et de l'âge pour les travailleurs d'entreprises occupant au moins 20 travailleurs. Depuis le 1^{er} avril 2007, le seuil d'occupation moyenne pour bénéficier de cette indemnité a été réduit à 5 travailleurs pour autant que l'entreprise ait fait l'objet d'une faillite et que la date légale de fermeture soit postérieure à la date de la faillite;
- les indemnités contractuelles: indemnités telles que les arriérés de rémunération et l'indemnité de rupture, le pécule de vacances, auxquels un travailleur peut encore prétendre après une fermeture;
- l'indemnité de transition: indemnité qui couvre la période entre le licenciement et la remise au travail auprès d'un repreneur;
- l'indemnité complémentaire de prépension: un complément à l'allocation de chômage des travailleurs prépensionnés, lorsque l'employeur est en défaut.

Depuis le 1^{er} octobre 2007, le Fonds intervient également pour les travailleurs occupés dans une entreprise n'ayant pas une finalité industrielle ou commerciale (ex.: association sans but lucratif) et par les titulaires de professions libérales. Le Fonds octroie pour ces travailleurs les indemnités contractuelles et l'indemnité complémentaire de prépension.

Le nombre de personnes ayant obtenu une intervention du Fonds de Fermeture d'Entreprises est détaillé au chapitre 7.

2.2 Les évolutions réglementaires

Les modifications réglementaires ont été moins nombreuses au cours de l'année 2011, principalement en raison du fait que le gouvernement fédéral a été en affaires courantes jusqu'au début du mois de décembre 2011.

Les mesures de crise des années précédentes ont été prolongées et la plupart des modifications aux dispositions existantes concerne des augmentations de montants résultant de l'accord interprofessionnel 2011-2012 et de l'adaptation des allocations sociales au bien-être.

Relevons toutefois la généralisation de la déclaration électronique des communications obligatoires en matière de chômage temporaire. Prise à l'initiative de l'ONEM, cette mesure de simplification administrative offre également davantage de sécurité juridique aux employeurs. En effet, pour chaque communication électronique, l'employeur reçoit une confirmation avec un numéro unique et le contenu de sa communication. En cas de déclaration erronée, l'employeur peut corriger immédiatement sa déclaration. En outre, l'employeur peut toujours consulter ultérieurement ses déclarations électroniques et si nécessaire, les annuler ou les modifier. Enfin, les employeurs et les secrétariats sociaux qui doivent introduire des déclarations volumineuses ou un grand nombre de déclarations peuvent le faire via des messages structurés.

2.2.1

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

2.2.1.1

Réévaluation du montant du revenu professionnel salarié du partenaire du chômeur

Le chômeur est considéré comme un travailleur ayant charge de famille s'il cohabite avec un partenaire qui ne dispose pas d'un revenu professionnel ou de remplacement. Le revenu provenant d'un travail salarié du partenaire dont le montant mensuel ne dépasse pas un certain plafond, n'est pas considéré comme un revenu professionnel. Le montant de ce plafond a été augmenté à partir du 1^{er} janvier 2011 et est passé de 624,25 EUR à 707,63 EUR.

2.2.1.2

Augmentation des limites salariales pour le calcul des allocations de chômage

Le calcul des allocations de chômage dépend, notamment, de la rémunération brute que le chômeur a perçue pendant son dernier emploi d'au moins 4 semaines consécutives chez le même employeur.

La prise en considération de cette rémunération est néanmoins limitée, depuis le 1^{er} janvier 2009, à trois limites salariales:

- une première limite pendant les 6 premiers mois de chômage (limite salariale supérieure C);
- une deuxième limite du 7^{ème} au 12^{ème} mois de chômage (limite salariale intermédiaire B);
- une troisième limite à partir du 13^{ème} mois de chômage (limite salariale de base A).

Depuis le 1^{er} mars 2011, ces trois limites salariales ont été augmentées de 1,25 %.

Cette augmentation n'est toutefois pas d'application aux chômeurs prépensionnés ni aux travailleurs qui bénéficient des allocations de vacances jeunes ou vacances seniors, qui continuent donc à être indemnisés sur la base de l'ancienne limite salariale A (devenue AX).

Une limite salariale spécifique (AY) a également été instaurée pour les chômeurs isolés à partir du 13^{ème} mois de chômage, afin d'éviter que cette catégorie de chômeurs ne combine un double avantage du fait de l'augmentation des limites salariales d'une part, et d'autre part, de l'augmentation du pourcentage d'indemnisation applicable à cette catégorie de chômeurs après un an de chômage (voir point suivant).

2.2.1.3

Nouveau pourcentage d'indemnisation pour les chômeurs "isolés"

A partir du 1^{er} mars 2011, le pourcentage d'indemnisation des chômeurs isolés en 2^{ème} période d'indemnisation (à partir du 13^{ème} mois de chômage) est passé de 53,8 % à 55 %.

2.2.1.4

Code pénal social

Le 1^{er} juillet 2011, la loi du 6 juin 2010 introduisant le Code pénal social est entrée en vigueur. Le Code pénal social a comme objectifs d'uniformiser l'ensemble des dispositions pénales que comportent les lois sociales en matière de droit du travail et de la sécurité sociale et de simplifier le régime répressif des peines et des amendes administratives. Par ce code, le législateur veut aussi remédier au défaut de lisibilité et de cohérence des textes réglementaires. Le Code prévoit une nouvelle échelle des peines, avec quatre niveaux de sanction.

2.2.1.5

Augmentation des minima d'allocations de chômage, des allocations d'attente et de l'allocation de garde

A partir du 1^{er} septembre 2011, dans le cadre de l'adaptation des allocations de chômage au bien-être, le montant minimal des allocations de chômage, des allocations forfaitaires, des allocations d'attente et de l'allocation de garde, a été augmenté de 2 %.

2.2.1.6

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

Lorsque le montant du revenu de remplacement d'une personne qui cohabite avec un chômeur ne dépasse pas un certain plafond, le chômeur peut rester ou devenir travailleur ayant charge de famille. Le plafond diffère selon la nature du revenu de remplacement et selon le lien de parenté existant entre le chômeur et le membre du ménage qui bénéficie de ce revenu. A partir du 1^{er} septembre 2011, dans le cadre de l'adaptation des allocations de chômage au bien-être, le montant mensuel du plafond de certaines pensions a été augmenté et est passé de 543,20 à 554,05 EUR (montant indexé). Le montant mensuel maximum des allocations dont peut bénéficier un enfant qui cohabite avec le chômeur a également augmenté et est passé de 397,02 à 400,92 EUR (montant indexé).

2.2.2

Modifications aux mesures de soutien aux travailleurs

2.2.2.1

Prolongation de la majoration du pourcentage d'indemnisation des chômeurs temporaires

Depuis le 1^{er} janvier 2009, le pourcentage d'indemnisation des chômeurs temporaires a été augmenté.

Les travailleurs ayant charge de famille et les travailleurs isolés perçoivent 75 % de leur salaire plafonné (au lieu de 65 %) tandis que les cohabitants perçoivent 70 % de leur salaire plafonné (au lieu de 60 %).

Ce régime qui devait prendre fin, d'abord au 31 décembre 2010, ensuite au 31 mars 2011, a été prolongé pour une durée indéterminée.

2.2.2.2

Augmentation du précompte professionnel sur les allocations de chômage temporaire

A partir du 1^{er} avril 2011, le précompte professionnel prélevé sur les allocations de chômage temporaire est passé de 10,09 % à 18,75 %.

2.2.2.3

Prolongation des mesures de crise

Le crédit-temps de crise a été prolongé jusqu'au 31 janvier 2011.

Le droit à l'octroi d'une carte de réduction restructuration en cas de faillite, de fermeture ou de liquidation, a été prolongé jusqu'au 31 janvier 2011 et a ensuite été réintroduit, sans limite dans le temps, pour les travailleurs licenciés à partir du 1^{er} juillet 2011.

La suspension de crise pour les employés et la prime de crise ont été prolongées jusqu'au 31 décembre 2011 avant d'être transformées en mesures structurelles à partir du 1^{er} janvier 2012.

2.2.2.4

Généralisation de la déclaration électronique des communications obligatoires en chômage temporaire

Lorsqu'un employeur instaure un régime de chômage temporaire, il doit, notamment, communiquer à l'ONEM:

- l'instauration d'un régime de chômage temporaire suite à un manque de travail résultant de causes économiques;
- l'instauration d'un régime de chômage temporaire pour cause d'accident technique;
- le premier jour de chômage effectif du mois en cas de chômage temporaire pour cause d'intempéries;
- le premier jour de chômage effectif du mois en cas de chômage temporaire suite à un manque de travail résultant de causes économiques dans le secteur de la construction.

Avant le 1^{er} octobre 2011, l'employeur pouvait soit envoyer la communication à l'ONEM par lettre recommandée (ou par fax, en cas de communication du 1^{er} jour de chômage pour cause d'intempéries ou causes économiques dans la construction), soit effectuer une communication par voie électronique.

Depuis le 1^{er} octobre 2011, la communication par voie électronique est, en principe, obligatoire sauf si:

- l'employeur fait pour la première fois une communication de chômage temporaire ou fait à nouveau une communication de chômage temporaire après une période d'interruption de 24 mois. La première communication à partir du 30 novembre 2011 peut également être faite par lettre recommandée;
- l'employeur ne dispose pas des moyens informatiques nécessaires pour l'envoi d'une communication électronique et en a été dispensé par le directeur du bureau du chômage de l'ONEM;
- l'employeur ne peut pas effectuer la communication électronique en raison de problèmes techniques.

Dans ces trois hypothèses, la communication peut encore être effectuée par lettre recommandée (ou par fax, en cas de communication du 1^{er} jour de chômage pour cause d'intempéries ou causes économiques dans la construction).

2.2.2.5

Le plan Activa

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

Afin de lutter contre les abus en matière d'octroi d'allocations de travail, la réglementation prévoit, depuis le 10 août 2011, qu'un travailleur ne peut pas entrer en ligne de compte pour une allocation de travail lorsqu'il a été exclu de cet avantage par une décision du Comité de gestion de l'ONEM s'il a été constaté que ce travailleur, dans la période de six mois qui précède la date de l'engagement, était déjà en service auprès du même employeur ou dans le groupe auquel l'employeur appartient. Par contre, le travailleur entre en ligne de compte si, pendant cette occupation précédente, il satisfaisait déjà aux conditions pour pouvoir bénéficier de l'allocation de travail. Le travailleur entre également en ligne de compte si l'employeur démontre que le licenciement et la nouvelle entrée en service n'ont pas pour but principal d'obtenir les avantages de l'allocation de travail.

La réglementation prévoyait aussi qu'un travailleur n'entre pas en ligne de compte pour une allocation de travail lorsqu'il a été exclu de cet avantage par une décision du Comité de gestion de l'ONEM s'il a été constaté que le travailleur a été engagé en remplacement et dans la même fonction qu'un travailleur licencié, avec comme but principal d'obtenir les avantages. Auparavant, une plainte était cependant nécessaire. Depuis le 10 août 2011 cette plainte n'est plus nécessaire et l'Office peut donc constater de propre initiative les abus en question.

D'autre part, depuis le 1^{er} septembre 2011, le groupe cible est élargi aux personnes ayant une aptitude au travail réduite. Il s'agit soit:

- du chômeur complet indemnisé qui a une incapacité de travail définitive d'au moins 33 %;

- du demandeur d'emploi inoccupé qui remplit les conditions médicales pour avoir droit à une allocation de remplacement de revenus ou à une allocation d'intégration dans le cadre de la législation des handicapés;
- du demandeur d'emploi inoccupé qui était occupé comme travailleur de groupe cible dans une entreprise de travail adapté ou un atelier social;
- du demandeur d'emploi inoccupé handicapé qui ouvre le droit aux allocations familiales majorées sur la base d'une incapacité physique ou mentale de 66 % au moins;
- du demandeur d'emploi inoccupé qui est en possession d'une attestation délivrée par la Direction générale Personnes handicapées du Service public fédéral Sécurité sociale pour l'octroi des avantages sociaux et fiscaux.

Ces personnes peuvent, après un jour d'inscription comme demandeur d'emploi, prétendre à une allocation de travail de 500 EUR maximum pendant 24 mois calendrier maximum.

Les travailleurs âgés de moins de 45 ans doivent, en outre, ne plus être soumis à l'obligation scolaire et ne plus suivre des études dans l'enseignement de jour.

2.2.2.6

Titres-services

Les modifications réalisées dans le système des titres-services en 2011 se caractérisent non par leur nombre, mais bien par les innovations qu'elles apportent.

2.2.2.6.1

Mesures à l'égard de l'utilisateur

Une des nouveautés concerne l'utilisateur. Auparavant, ce dernier était dégagé de toute responsabilité en cas de participation intentionnelle à une infraction commise par une entreprise agréée. En effet, la réglementation ne prévoyait pas la possibilité de sanctionner un utilisateur qui se rendait coupable d'infractions à la réglementation titres-services.

Depuis le 19 juillet 2011, l'ONEM a le pouvoir d'interdire à un utilisateur qui a participé délibérément à une infraction commise par une entreprise agréée, de commander et d'utiliser des titres-services pendant une période d'un an maximum (renouvelable pour une nouvelle période d'un an en cas de récidive).

De plus, depuis le 16 novembre 2011, l'ONEM peut récupérer auprès d'un utilisateur qui a participé délibérément à une infraction commise par une entreprise agréée, l'intervention fédérale pour les titres-services pour lesquels une infraction a été constatée.

2.2.2.6.2

Session d'information obligatoire

A l'origine proposée facultativement aux entreprises agréées souhaitant améliorer leur connaissance du système, la participation à une session d'information relative au système des titres-services est, depuis le 19 juillet 2011, devenue obligatoire. Il s'agit d'une condition d'agrément.

Cela implique que toute entreprise qui demande un agrément doit préalablement participer à cette session d'information. A défaut, sa demande sera considérée comme incomplète.

Cette obligation de participation s'applique également aux entreprises qui ont reçu leur agrément entre le 1^{er} janvier 2010 et le 19 juillet 2011. Elles doivent participer à cette session d'information avant le 18 juillet 2012.

2.2.2.6.3

Compétence du tribunal du travail

La compétence du tribunal du travail est expressément instituée, depuis le 19 juillet 2011, pour connaître des contestations relatives aux décisions prises par l'ONEM à l'encontre des entreprises agréées (décisions de récupération et d'interdiction de paiement de l'intervention fédérale et de la quote-part payée par l'utilisateur) et à l'encontre des utilisateurs (décisions de récupération de l'intervention fédérale et interdiction de commander et d'utiliser ces titres-services).

2.2.2.6.4

Récupération et interdiction de paiement

Depuis le 16 novembre 2011, toute récupération prise par l'ONEM à l'encontre d'une entreprise agréée ne se limite plus uniquement au remboursement du montant de l'intervention fédérale des titres-services pour lesquels une infraction a été constatée. La quote-part payée par l'utilisateur fait également partie des montants récupérés par l'ONEM.

Il en est de même pour l'interdiction de paiement: dans cette hypothèse, la société émettrice ne peut pas payer l'intervention fédérale mais également, depuis le 16 novembre 2011, la quote-part payée par l'utilisateur à l'entreprise agréée concernée par cette décision et ce, pour tous les titres-services rentrés aux fins de remboursement à partir de la date de la décision.

2.2.2.6.5

Occupation des travailleurs étrangers

Le respect de la loi du 15 décembre 1980 sur l'accès au territoire, le séjour, l'établissement et l'éloignement des étrangers, de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers et de l'arrêté royal du 9 juin 1999 portant exécution de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers est, depuis le 16 novembre 2011, expressément stipulé dans la réglementation titres-services comme une condition d'agrément.

2.2.2.6.6

Condition d'agrément relative à la notion de faillite

Les conditions d'agréments relatives aux faillites sont, depuis le 19 juillet 2011, regroupées au sein d'une même disposition.

Deux de ces conditions ont fait l'objet d'une modification depuis cette même date à savoir que les entreprises agréées ne peuvent compter parmi les administrateurs, gérants, mandataires ou personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise, des personnes:

- qui, dans les 3 années écoulées, ont été impliquées dans une faillite, liquidation ou opération similaire;
- pour lesquelles le tribunal n'a pas prononcé l'excusabilité.

2.2.2.7

ALE

L'arrêté royal du 2 octobre 2011 portant exécution du Titre 7, Chapitre 2, de la loi-programme du 23 décembre 2009, entré en vigueur le 11 octobre 2011, prévoit le calcul pour la récupération d'une partie des subsides que les ALE ont reçus les années précédentes. L'Office national de Sécurité Sociale est chargé de la perception et du recouvrement de ces montants (voir également chapitre 6.3.3).

2.2.3

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

Il existe plusieurs régimes d'interruption de carrière:

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

2.2.3.1

Dispositions communes à tous les régimes

En application de la loi du 13 avril 2011 visant à supprimer les limites relatives à l'âge de l'enfant handicapé en matière de congé parental, le droit au congé parental est accordé tant que l'enfant n'a pas atteint l'âge de 21 ans lorsque celui-ci est atteint d'une incapacité physique ou mentale ayant pour conséquence qu'au moins 4 points sont reconnus dans le pilier I de l'échelle médico-sociale au sens de la réglementation relative aux allocations familiales. Cette loi est entrée en vigueur le 20 mai 2011.

Tableau chronologique des modifications réglementaires

Type	Date	Intitulé	Moniteur belge	En vigueur
AM	08.12.2010	Arrêté ministériel modifiant l'article 60 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation chômage	17.12.2010	01.01.2011
L	29.12.2010	Loi portant des dispositions diverses (I) – Titre 20 – Prolongation des mesures de crise	31.12.2010	31.12.2010
AR	29.12.2010	Arrêté royal modifiant l'article 2 de l'arrêté royal du 11 janvier 2009 modifiant l'article 114 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	31.12.2010	01.01.2011
L	01.02.2011	Loi portant la prolongation de mesures de crise et l'exécution de l'accord interprofessionnel	07.02.2011	01.02.2011
AR	14.02.2011	Arrêté royal modifiant l'article 2 de l'arrêté royal du 11 janvier 2009 modifiant l'article 114 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	23.02.2011	31.01.2011
AR	13.03.2011	Arrêté royal imposant aux employeurs qui ressortent à la Commission paritaire de la construction (CP 124) l'obligation de communiquer au bureau du chômage de l'Office national de l'Emploi le début de la suspension effective de l'exécution du contrat de travail en vertu de l'article 51 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail et déterminant les modalités de cette communication	28.03.2011	07.04.2011
AR	13.03.2011	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 21 octobre 2007 portant exécution de l'article 13, §3, 2°, de la loi du 5 septembre 2001 visant à améliorer le taux d'emploi des travailleurs et fixant la date d'entrée en vigueur des articles 7 et 9 de la loi du 17 mai 2007 portant exécution de l'accord interprofessionnel pour la période 2007-2008	29.03.2011	01.01.2011
AR	15.03.2011	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 28 février 2011 modifiant, en matière de précompte professionnel, l'AR/CIR 92	21.03.2011	01.04.2011
AR	23.03.2011	Arrêté royal modifiant les articles 111, 114 et 127 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et de certaines dispositions relatives à l'octroi des allocations de chômage en cas de prépension conventionnelle, en ce qui concerne l'adaptation des allocations de chômage au bien-être	05.04.2011	01.03.2011
AM	23.03.2011	Arrêté ministériel modifiant l'article 69 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation chômage dans le cadre de l'adaptation des allocations de chômage au bien-être	05.04.2011	01.03.2011
AR	28.03.2011	Arrêté royal prolongeant l'application des mesures prévues aux chapitres I et II du Titre I de la loi du 1 ^{er} février 2011 portant la prolongation de mesures de crise et l'exécution de l'accord interprofessionnel	01.04.2011	01.04.2011
L	12.04.2011	Loi modifiant la loi du 1 ^{er} février 2011 portant la prolongation de mesures de crise et l'exécution de l'accord interprofessionnel, et exécutant le compromis du Gouvernement relatif au projet d'accord interprofessionnel	28.04.2011	31.03.2011
L	13.04.2011	Loi visant à supprimer les limites relatives à l'âge de l'enfant handicapé en matière de congé parental	10.05.2011	20.05.2011
AR	28.04.2011	Arrêté royal modifiant l'article 2 de l'arrêté royal du 11 janvier 2009 modifiant l'article 114 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage	09.05.2011	31.03.2011
AR	01.07.2011	Arrêté royal portant exécution des articles 6, 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	06.07.2011	01.07.2011
L	04.07.2011	Loi programme (I) - cartes de restructuration pour les travailleurs des entreprises en faillite - généralisation des déclarations électroniques des communications en chômage temporaire - modifications apportées au système des titres-services	19.07.2011	01.07.2011 01.10.2011 19.07.2011
L	04.07.2011	Loi-programme (II) (Titre III: Emploi - Titres-services)	19.07.2011	19.07.2011
AR	19.07.2011	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 19 décembre 2001 de promotion de mise à l'emploi des demandeurs d'emploi de longue durée, visant à lutter contre les abus	10.08.2011	10.08.2011
AR	19.07.2011	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 19 décembre 2001 de promotion de mise à l'emploi des demandeurs d'emploi de longue durée visant à favoriser l'emploi de demandeurs d'emploi avec une aptitude au travail réduite	10.08.2011	01.09.2011
AR	13.08.2011	Arrêté royal exécutant le chapitre 1 ^{er} du titre II de la loi-programme du 4 juillet 2011, relative aux cartes de restructuration pour les travailleurs des entreprises en faillite	30.08.2011	01.07.2011
AR	26.09.2011	Arrêté royal modifiant les articles 114, 115, 124 et 127 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et de l'article 3 de l'arrêté royal du 26 mars 2003, d'exécution de l'article 7, §1 ^{er} , alinéa 3, q, de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, relatifs aux gardiens et gardiennes d'enfant, en ce qui concerne l'adaptation des allocations de chômage au bien-être	05.10.2011	01.09.2011
AM	26.09.2011	Arrêté ministériel modifiant l'article 61 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation chômage dans le cadre de l'adaptation des allocations de chômage au bien-être	05.10.2011	01.09.2011
AR	02.10.2011	Arrêté royal du 02 octobre 2011 portant exécution du titre 7, Chapitre 2, de la loi-programme du 23 décembre 2009	11.10.2011	11.10.2011
AR	25.10.2011	Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services	16.11.2011	16.11.2011 (excepté pour l'art. 2 quater, §4, alinéa 1 ^{er} , 8°, E.V. 01.04.2012)
AR	14.11.2011	Arrêté royal portant exécution des articles 49, 50 et 51 de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail en ce qui concerne les communications à l'Office national de l'Emploi	30.11.2011	30.11.2011



L'évolution des allocations sociales

Dans cette partie (3.1), nous expliquons d'abord les notions statistiques de ce chapitre. Par la suite, quelques indicateurs de la conjoncture (3.2) et de l'emploi (3.3) sont présentés pour esquisser le contexte économique dans lequel les missions de l'Office sont réalisées.

Nous examinons ensuite les allocataires de l'ONEM en détail: le chômage complet (3.4), les prépensions (3.5), les travailleurs soutenus par l'ONEM (3.6) et les travailleurs qui aménagent leur temps de travail avec le soutien de l'ONEM (3.7), en retraçant l'évolution historique depuis le premier trimestre 2007 (situation précédant la crise).

Dans la partie 3.8, nous présentons un aperçu général et la partie 3.9 est consacrée à la comparaison des trimestres correspondants des dernières années en vue d'élargir davantage la perspective historique.

Viennent ensuite une comparaison internationale dans la partie 3.10, ainsi que les perspectives pour l'année 2012 dans la partie 3.11.

La partie 3.12 présente l'évolution dynamique du chômage complet et la partie 3.13, un aperçu des nouvelles sources disponibles: Dopflux, la banque de données Employeurs et le Panel.

La dernière partie (3.14) donne enfin une synthèse des différentes études réalisées au cours de l'année 2011.

Définitions

Les services régionaux de placement (FOREM, VDAB, Actiris, ADG) publient des statistiques sur les demandeurs d'emploi, l'offre d'emploi, les formations professionnelles, etc., tandis que l'ONEM publie des statistiques essentiellement basées sur les allocataires et les allocations versées.

Ces paiements sont opérés par les organismes de paiement (OP) en cas de chômage, prépension et activation ou par l'ONEM lui-même, en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps.

Au moyen de divers tableaux et graphiques, l'ONEM renvoie également aux statistiques générales relatives au marché de l'emploi basées sur les données en provenance notamment de l'ONSS et de l'ONSSAPL, de l'INAMI et du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

Et depuis l'année 2011, la nouvelle brochure "Indicateurs trimestriels" est publiée.

Dénomination	Définition	Remarques
Paievements, (nombre d')allocataires, unités physiques	Le chiffre annuel est la moyenne des 12 chiffres mensuels. Le chiffre mensuel concerne les paievements du mois d'introduction, y compris les arriérés de paievements éventuels des trois derniers mois de référence.	Le nombre de paievements correspond environ au nombre d'allocataires, du fait que les compléments éventuels ne sont pas comptabilisés. Si les moyennes sont généralement des nombres décimaux, le nombre d'allocataires dans nos publications est cependant arrondi.
Unités budgétaires, nombre moyen	Moyenne journalière du nombre de paievements effectués: le nombre de jours indemnisés divisé par le nombre de jours indemnisables au cours du mois d'introduction.	Par jours indemnisables, on entend le nombre de jours du mois, à l'exception des dimanches.
Dépenses	Montant total des paievements.	Les dépenses sont en général exprimées en millions d'EUR.
Allocation moyenne	Dépenses divisées par les paievements.	La moyenne annuelle est calculée dans le rapport actuel sur 12 mois, même si des régimes entrent en vigueur au cours de l'année.
Caractéristiques socio-économiques usuelles	Lieu de résidence, sexe, âge, nationalité, niveau d'études, secteur d'activités, durée du chômage, ...	Le lieu de résidence peut être détaillé au niveau du pays, des régions ou de la Communauté germanophone, des arrondissements, du ressort du BC et de la commune (cf. le site Internet de l'ONEM).
Groupes d'allocataires	- Groupe 1: les chômeurs indemnisés et les prépensionnés; - Groupe 2: les travailleurs soutenus par l'ONEM; - Groupe 3: les travailleurs qui aménagent leur temps de travail avec le soutien de l'ONEM; - Autres (mesures pour les travailleurs frontaliers, prime de crise et compléments).	Le groupe des allocataires ne se compose pas uniquement de chômeurs, mais aussi de travailleurs. Attention cependant en cas de comparaison avec les années précédentes: les régimes d'allocations repris dans les trois groupes peuvent changer en cours d'année.

NB: Lorsqu'on additionne les chiffres publiés des divers sous-groupes, on obtient un total qui, en raison des arrondis, diffère un peu du total publié. La définition et l'explication des différentes missions de l'ONEM ne sont pas reprises dans le présent chapitre; nous renvoyons pour cela au chapitre 2 du rapport actuel.

3.2.1

Evolution du PIB

TABLEAU 3.2.1

Evolution du PIB entre 2007 et 2011

	2007	2008	2009	2010	2011
PIB	346 736	349 685	340 381	348 087	354 646
Evolution en %	+ 2,8	+ 0,9	- 2,7	+ 2,3	+ 1,9

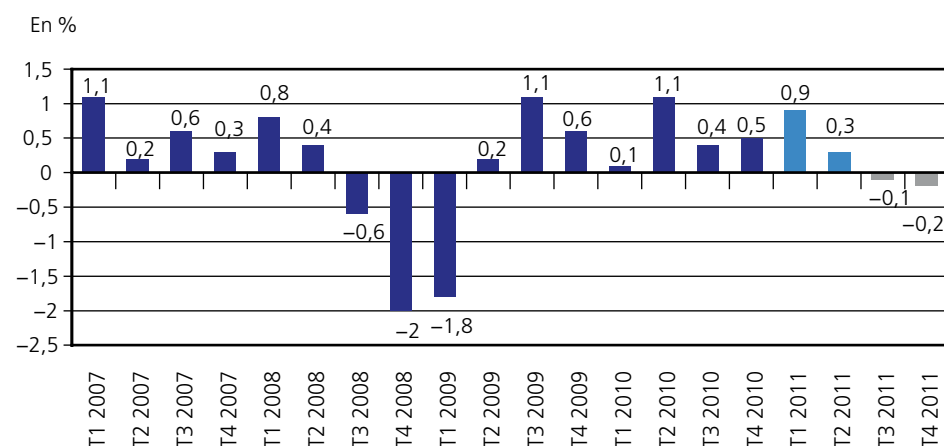
Source: BNB - PIB en volume - année de référence 2009 - données corrigées des variations saisonnières et des effets de calendrier

L'économie belge s'est plutôt bien comportée au cours de l'année 2011: la croissance de l'activité économique s'est élevée à + 1,9 %. Ce rythme de croissance est cependant inférieur à celui de l'année 2010 (+ 2,3 %) et au rythme de croissance soutenu d'avant-crise (+ 2,8 % en 2007).

L'économie belge se comporte cependant mieux en 2011 que durant l'année 2008 qui était également une année de retournement conjoncturel: respectivement + 1,9 % et + 0,9 %.

GRAPHIQUE 3.2.1

Evolution trimestrielle du PIB (variation en pourcentage par rapport au trimestre précédent)



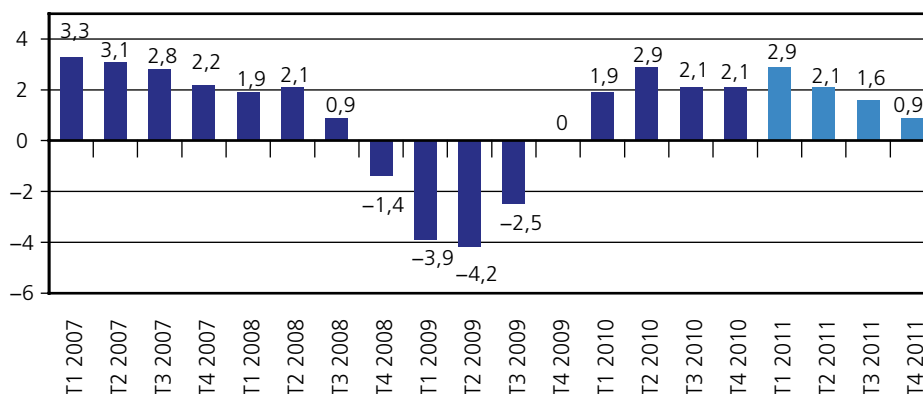
Source: BNB - PIB en volume - année de référence 2009 - données corrigées des variations saisonnières et des effets de calendrier

La croissance de l'activité économique n'a pas été régulière au cours de l'année: elle est surtout à mettre sur le compte des résultats du 1^{er} trimestre (+ 0,9 % entre T4 2010 et T1 2011) et dans une moindre mesure, du 2^{ème} trimestre (+ 0,3 % entre T1 2011 et T2 2011). A partir du 3^{ème} trimestre, on enregistre un sérieux coup de frein à la croissance (- 0,1 % entre T2 2011 et T3 2011 et - 0,2 % entre T3 2011 et T4 2011).

GRAPHIQUE 3.2.II

Evolution trimestrielle du PIB (variation en pourcentage par rapport au trimestre correspondant de l'année précédente)

En %



Source: BNB - PIB en volume - année de référence 2009 - données corrigées des variations saisonnières et des effets de calendrier

Toutefois, d'une année à l'autre, l'évolution du PIB reste positive mais s'étirole progressivement en cours d'année: de + 2,9 % de T1 2010 à T1 2011 à + 0,9 % de T4 2010 à T4 2011.

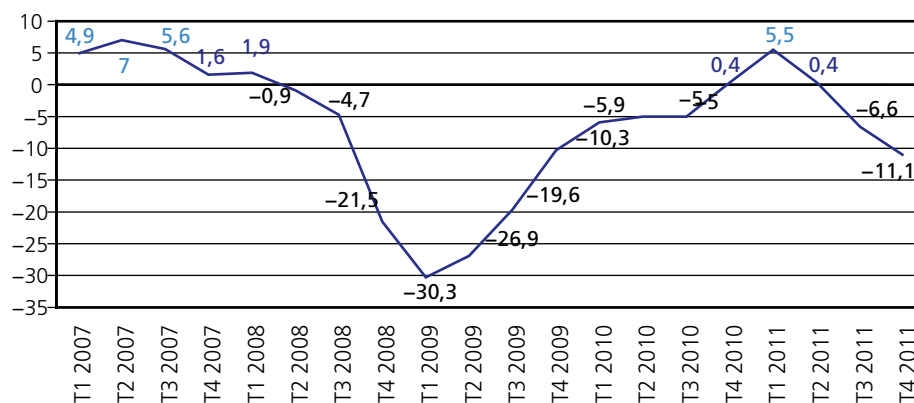
Ce coup de frein était d'ailleurs prévisible puisque les autres pays de la zone euro avaient déjà ralenti leur rythme de croissance dès le 2^{ème} trimestre (+ 0,2 % entre T1 2011 et T2 2011).

3.2.2

Baromètre de la conjoncture*

GRAPHIQUE 3.2.III

Evolution trimestrielle de la courbe synthétique globale de la conjoncture (série brute désaisonnalisée)



Source: BNB - Enquête mensuelle de conjoncture auprès des entreprises

L'évolution de la conjoncture économique au cours de l'année 2011 est loin d'être uniforme. Si le 1^{er} trimestre affiche une embellie certaine (+ 5,5 points), le reste de l'année se caractérise par une détérioration progressive de la confiance des chefs d'entreprise. Celle-ci devient même négative à partir du 3^{ème} trimestre (- 6,6 points) et 4^{ème} trimestre (- 11,1 points).

Les perturbations sur les marchés financiers provoquées par la crise des dettes souveraines en Europe de même que le ralentissement de la croissance du commerce mondial sont les principaux facteurs du revirement de tendance.

* Le baromètre de la conjoncture basé sur une enquête menée auprès d'un échantillon d'entrepreneurs traduit le sentiment du monde économique envers l'évolution de la conjoncture; s'il est positif, cela témoigne de la confiance des entrepreneurs dans l'évolution future de la conjoncture et s'il est négatif, cela témoigne de la méfiance de ceux-ci.

3.2.3

Offres d'emploi

TABLEAU 3.2.II

		Région flamande	Région wallonne	Région bruxelles- Capitale	Pays			Région flamande	Région wallonne	Région bruxelles- Capitale	Pays
2007	T1	24 044	5 982	1 131	31 157	2007	T1	100	100	100	100
	T2	24 391	6 675	1 036	32 102		T2	100	100	100	100
	T3	24 008	5 919	1 104	31 031		T3	100	100	100	100
	T4	21 444	5 659	1 105	28 208		T4	100	100	100	100
	Année	23 472	6 059	1 094	30 625		Année	100	100	100	100
2008	T1	24 455	6 607	1 289	32 350	2008	T1	102	110	114	104
	T2	23 978	6 075	1 286	31 339		T2	98	91	124	98
	T3	22 258	6 376	1 331	29 965		T3	93	108	120	97
	T4	19 016	4 815	1 235	25 066		T4	89	85	112	89
	Année	22 427	5 968	1 285	29 680		Année	96	99	117	97
2009	T1	20 120	6 230	1 285	27 634	2009	T1	84	104	114	89
	T2	19 324	5 025	1 121	25 470		T2	79	75	108	79
	T3	16 783	5 397	1 483	23 662		T3	70	91	134	76
	T4	16 303	4 315	1 265	21 883		T4	76	76	114	78
	Année	18 132	5 242	1 288	24 662		Année	77	87	118	81
2010	T1	21 358	5 939	1 449	28 746	2010	T1	89	99	128	92
	T2	22 573	5 751	1 312	29 636		T2	93	86	127	92
	T3	22 111	5 733	1 624	29 468		T3	92	97	147	95
	T4	21 385	5 146	1 697	28 229		T4	100	91	154	100
	Année	21 857	5 642	1 521	29 020		Année	93	93	139	95
2011	T1	26 646	6 540	2 047	35 233	2011	T1	111	109	181	113
	T2	27 973	6 471	2 150	36 594		T2	115	97	207	114
	T3	25 378	6 138	2 570	34 087		T3	106	104	233	110
	T4	22 476	5 111	2 212	29 799		T4	105	90	200	106
	Année	25 619	6 065	2 245	33 929		Année	109	100	205	111
							2010	100	100	100	100
							2011	117	107	148	117

Sources: VDAB, FOREM, Actiris - Offres d'emploi reçues en moyenne par mois au cours du trimestre par les services publics régionaux de l'emploi, issues du circuit économique normal à l'exclusion de l'intérim et des échanges d'offres entre services régionaux.

Le nombre des offres d'emploi reçues au cours des années de crise (2008 et surtout 2009) baisse dans chacune des trois régions, à l'exception de la Région Bruxelles-Capitale où l'on assiste plutôt à un effet de rattrapage administratif.

Au cours de l'année 2010, le nombre d'offres d'emploi reprend le chemin de la hausse pour dépasser en début 2011, dans les 3 régions, le niveau d'avant la crise. Notons cependant que le fléchissement observé au cours du 4^{ème} trimestre 2011 n'est pas exceptionnel et qu'il s'agit plutôt d'un phénomène saisonnier.

3.2.4

Travail intérimaire

TABLEAU 3.2.III

		Employés	Ouvriers	Total			Employés	Ouvriers	Total
2007	T1	229 409	412 900	641 245	2007	T1	100	100	100
	T2	238 413	413 639	651 104		T2	100	100	100
	T3	240 674	403 792	646 125		T3	100	100	100
	T4	245 674	397 094	642 646		T4	100	100	100
	Année	238 542	406 856	645 280		Année	100	100	100
2008	T1	254 825	411 289	662 433	2008	T1	111	100	103
	T2	253 845	394 978	651 518		T2	106	95	100
	T3	252 645	365 270	618 284		T3	105	90	96
	T4	240 717	324 901	565 328		T4	98	82	88
	Année	250 508	374 109	624 391		Année	105	92	97
2009	T1	226 160	274 477	503 847	2009	T1	99	66	79
	T2	213 871	255 726	467 703		T2	90	62	72
	T3	207 207	263 951	470 774		T3	86	65	73
	T4	208 794	279 141	487 873		T4	85	70	76
	Année	214 008	268 324	482 549		Année	90	66	75
2010	T1	212 539	290 869	502 057	2010	T1	93	70	78
	T2	218 150	316 054	535 228		T2	92	76	82
	T3	223 979	330 587	555 380		T3	93	82	86
	T4	229 716	343 245	572 674		T4	94	86	89
	Année	221 096	320 189	541 335		Année	93	79	84
2011	T1	232 637	358 428	591 907	2011	T1	101	87	92
	T2	235 126	357 121	592 167		T2	99	86	91
	T3	234 500	345 130	580 191		T3	97	85	90
	T4	234 222	338 131	570 469		T4	95	85	89
	Année	234 121	349 703	583 683		Année	98	86	90
					2010		100	100	100
					2011		106	109	108

Source: Federgon - Les chiffres du tableau de gauche donnent une estimation du nombre moyen d'heures d'intérim prestées par jour en Belgique au cours du trimestre concerné*.

Le nombre d'heures prestées dans le cadre des contrats d'intérim avait baissé de 25 % au plus fort de la crise (entre 2007 et 2009). Dès l'année 2010, on assiste à une remontée du nombre d'heures prestées qui se prolonge au cours du 1^{er} semestre 2011. Toutefois, en valeurs relatives, c'est le 1^{er} trimestre 2011 qui constitue un sommet (92 points de base); les trimestres suivants se caractérisent par une légère baisse progressive du nombre d'heures prestées en intérim.

Globalement, l'année 2011 affiche de meilleures performances que l'année 2010 à la fois dans le segment des ouvriers (+ 9 %) et celui des employés (+ 6 %).

Au 4^{ème} trimestre 2011, le segment des ouvriers, particulièrement sensible aux fluctuations économiques, demeure toujours en retrait de 15 points de base par rapport à la situation d'avant-crise. Mais la détérioration de la situation économique au niveau européen au cours de la seconde partie de l'année 2011 ne s'est pas traduite, en Belgique, par une baisse sensible des heures prestées en intérim.

* Cette moyenne journalière par trimestre a été calculée comme la moyenne arithmétique des moyennes journalières des trois mois du trimestre. Les chiffres trimestriels qui sont basés sur le volume réel d'heures d'intérim prestées par trimestre sont disponibles sur le site de Federgon avec un retard d'environ 2 mois à l'adresse suivante: <http://federgon.be/fr/chiffres/interim/enquete-trimestrielle-sur-les-activites-interimaires/>

3.2.5.2

En unités budgétaires

TABLEAU 3.2.V

		Région flamande	Région wallonne	Région bruxelles- Capitale	Pays			Région flamande	Région wallonne	Région bruxelles- Capitale	Pays
2007	T1	23 661	16 341	2 087	42 089	2007	T1	100	100	100	100
	T2	14 931	10 849	1 672	27 452		T2	100	100	100	100
	T3	12 372	9 549	1 455	23 376		T3	100	100	100	100
	T4	14 742	10 726	1 468	26 936		T4	100	100	100	100
	Année	16 427	11 866	1 670	29 963		Année	100	100	100	100
2008	T1	22 708	15 892	2 091	40 691	2008	T1	96	97	100	97
	T2	15 596	11 254	1 689	28 539		T2	104	104	101	104
	T3	13 826	9 091	1 449	24 366		T3	112	95	100	104
	T4	21 221	13 063	1 642	35 926		T4	144	122	112	133
	Année	18 338	12 325	1 718	32 381		Année	112	104	103	108
2009	T1	54 960	31 368	2 987	89 315	2009	T1	232	192	143	212
	T2	40 139	21 249	2 440	63 828		T2	269	196	146	233
	T3	24 560	14 534	1 935	41 029		T3	199	152	133	176
	T4	27 624	18 262	2 206	48 092		T4	187	170	150	179
	Année	36 821	21 353	2 392	60 566		Année	224	180	143	202
2010	T1	50 973	33 122	3 481	87 577	2010	T1	215	203	167	208
	T2	24 027	16 583	2 419	43 029		T2	161	153	145	157
	T3	16 394	11 962	1 892	30 248		T3	133	125	130	129
	T4	19 363	15 738	2 075	37 176		T4	131	147	141	138
	Année	27 689	19 351	2 467	49 507		Année	169	163	148	165
2011	T1	30 777	22 232	2 709	55 717	2011	T1	130	136	130	132
	T2	16 842	12 255	1 973	31 070		T2	113	113	118	113
	T3	14 141	10 699	1 746	26 586		T3	114	112	120	114
	T4	16 199	12 241	1 768	30 208		T4	110	114	120	112
	Année	19 490	14 357	2 049	35 895		Année	119	121	123	120
						2010		100	100	100	100
						2011		70	74	83	72,5

Les chômeurs temporaires ne perçoivent des allocations que quelques jours par mois. A côté de la présentation en unités physiques (moyennes mensuelles), il est aussi intéressant de présenter des unités budgétaires (moyennes journalières). Les unités budgétaires expriment en quelque sorte des équivalents temps plein en matière de chômage temporaire.

L'évolution globale est comparable mais les hausses enregistrées en unités budgétaires ont été, pendant la crise, plus fortes que celles enregistrées en unités physiques. Cela signifie que le nombre mensuel de jours chômés par ouvrier (ou employé) mis en chômage temporaire pendant la crise a été plus élevé qu'en temps normal.

L'année 2010 était encore une mauvaise année en terme de chômage temporaire exprimé en unités budgétaires; en effet, le niveau était toujours de 65 % supérieur à celui d'avant la crise. L'année 2011 est bien meilleure de ce point de vue puisque le niveau atteint n'est plus que 20 % au-dessus de celui de l'année 2007. La baisse à un an d'écart est d'ailleurs importante: - 27,5 %.

Enfin, les niveaux atteints en unités budgétaires et en unités physiques sont à nouveau comparables ce qui signifie que le nombre de jours chômés par mois est équivalent à celui d'avant-crise.

3.2.5.3

Par branche d'activités (en unités budgétaires)

TABLEAU 3.2.VI

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution 2007/2011 (en %)	Evolution 2010/2011 (en %)
Construction ¹	10 254	9 739	12 539	14 178	9 772	- 5	- 31
Construction de machines	2 245	2 923	12 056	6 783	3 531	+ 57	- 48
Autres services	2 682	2 967	5 389	4 801	3 897	+ 45	- 19
Services aux entreprises	1 477	1 825	3 867	3 159	2 618	+ 77	- 17
Branche indéterminée	1 818	2 075	3 687	3 087	2 363	+ 30	- 23
Textile	1 555	2 176	2 848	1 874	1 713	+ 10	- 9
Horeca	1 397	1 454	1 928	1 776	1 603	+ 15	- 10
Transport et communication	702	779	1 908	1 413	1 020	+ 45	- 28
Produits alimentaires, boissons, etc	1 039	1 094	1 483	1 274	1 034	+ 0	- 19
Commerce de gros & de détail	873	923	1 356	1 183	1 001	+ 15	- 15
Fabrication de machines de bureau	542	562	1 175	1 085	742	+ 37	- 32
Industrie du bois	622	752	1 272	1 041	817	+ 31	- 22
Agriculture et chasse	657	665	932	1 004	725	+ 10	- 28
Industrie du vêtement	766	792	994	784	635	- 17	- 19
Industrie chimique	392	535	1 480	753	576	+ 47	- 24
Produits métalliques	257	276	1 437	685	466	+ 81	- 32
Extraction de minéraux non métalliques	178	214	678	603	290	+ 62	- 52
Divers	2 506	2 630	5 537	4 026	3 092	+ 23	- 23
Total	29 963	32 381	60 566	49 507	35 895	+ 20	- 27

¹ Aussi influencé par les intempéries en 2009 et 2010

Les secteurs qui avaient particulièrement souffert pendant la crise comme la construction de machines, l'industrie chimique, les produits métalliques ou l'extraction de minéraux se portent beaucoup mieux qu'au cours des années 2009-2010. L'industrie chimique a même retrouvé son niveau de l'année 2008.

Quant au secteur de la construction, le plus grand pourvoyeur de chômage temporaire, il bénéficie en 2011 de conditions climatiques favorables. Entre 2010 et 2011, le nombre de chômeurs temporaires y a baissé de 31 % et le niveau de 2011 est comparable à celui de 2008.

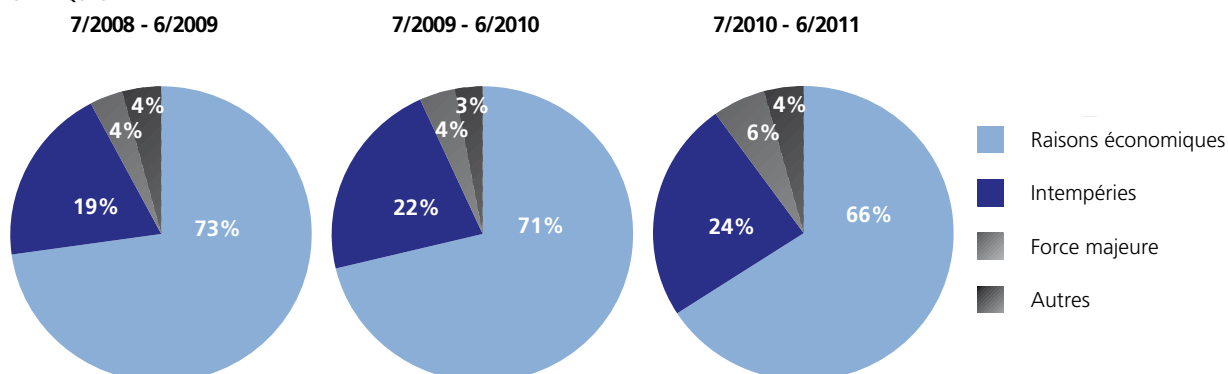
Enfin, certains secteurs se situent même en deçà du niveau de 2007: l'industrie du vêtement ainsi que le secteur des produits alimentaires et boissons.

Bien que le nombre total de chômeurs temporaires ait baissé de 27 % entre 2010 et 2011, il demeure toujours supérieur de 20 % à celui de 2007.

3.2.5.4

Par motif (en unités budgétaires)*

GRAPHIQUE 3.2.IV



* Le chômage temporaire selon le motif n'est connu qu'après vérification des paiements. Il faut donc compter un laps de temps de 6 mois avant d'obtenir ces chiffres; les derniers chiffres disponibles sont ceux de juin 2011. C'est la raison du décalage de 6 mois par rapport aux années civiles.

Après avoir connu une augmentation substantielle due à la crise entre juillet 2008 et juin 2009, le chômage temporaire pour raisons économiques s'est stabilisé par la suite (de juillet 2009 à juin 2010) pour ensuite vraiment régresser entre juillet 2010 et juin 2011. La part des raisons économiques dans l'ensemble du chômage temporaire se rétracte donc de 73 % (entre juillet 2008 et juin 2009) à 66 % (entre juillet 2010 et juin 2011).

3.2.5.5

Allocations assimilées (en unités physiques)

TABLEAU 3.2.VII

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution 2007/2011 (en %)	Evolution 2010/2011 (en %)
Accueillantes d'enfants	4 087	3 898	3 742	3 636	3 484	- 15	- 4
Vacances jeunes	3 084	3 209	2 872	2 574	2 725	- 12	+ 6
Vacances senior	123	160	112	151	230	+ 86	+ 52
Période non rémunérée dans l'enseignement	3 325	3 350	3 387	3 501	3 550	+ 7	+ 1
Soins d'accueil			107	81	88		+ 7
Total	10 620	10 617	10 221	9 944	10 076	- 5	+ 1

Les accueillant(e)s d'enfants perçoivent des allocations de garde lorsque leurs revenus diminuent du fait de l'absence d'enfants pour des raisons indépendantes de leur volonté. Le nombre de ces allocataires fluctue autour de 3 500 - 4 000 unités depuis 2007.

Les allocations destinées à couvrir les périodes non couvertes par un pécule de vacances concernent d'une part les jeunes qui quittent l'école (vacances jeunes) et d'autre part, les 50 ans et plus qui reprennent une activité dans le secteur privé (vacances seniors). On note un fléchissement du nombre de vacances jeunes en 2009 et 2010 probablement dû au fait que les jeunes ont éprouvé davantage de difficultés pour s'insérer sur le marché de l'emploi pendant la crise. Par contre, le nombre de vacances seniors a augmenté de 52 % entre 2010 et 2011. Cette hausse s'explique peut-être par une meilleure connaissance de cette mesure spécifique dans le chef des 50 ans et plus qui reprennent le travail.

Les personnes qui travaillent pour des établissements d'enseignement touchent pendant la période des grandes vacances une allocation lorsque cette période n'est pas couverte par une rémunération différée. Entre 2007 et 2011, le nombre de ces allocations affiche une hausse de 7 %.

Enfin, certains travailleurs perçoivent des allocations lorsqu'ils prennent congé afin de dispenser des soins à la/ aux personne(s) qui a/ont été placée(s) dans leur famille. Le nombre de ces allocations est limité: 88 unités en moyenne par mois en 2011.

3.2.6

Faillites

3.2.6.1

Avec ou sans personnel

TABLEAU 3.2.VIII

		Région flamande	Région wallonne	Région bruxelles- Capitale	Pays			Région flamande	Région wallonne	Région bruxelles- Capitale	Pays
2007	T1	1 002	548	374	1 924	2007	T1	100	100	100	100
	T2	954	581	417	1 952		T2	100	100	100	100
	T3	729	401	310	1 440		T3	100	100	100	100
	T4	1 006	640	428	2 074		T4	100	100	100	100
	Année	3 691	2 170	1 529	7 390		Année	100	100	100	100
2008	T1	948	588	419	1 955	2008	T1	95	107	112	102
	T2	1 066	662	472	2 200		T2	112	114	113	113
	T3	863	452	451	1 766		T3	118	113	145	123
	T4	1 150	670	498	2 318		T4	114	105	116	112
	Année	4 027	2 372	1 840	8 239		Année	109	109	120	111
2009	T1	1 316	739	422	2 477	2009	T1	131	135	113	129
	T2	1 200	692	475	2 367		T2	126	119	114	121
	T3	877	572	437	1 886		T3	120	143	141	131
	T4	1 257	681	507	2 445		T4	125	106	118	118
	Année	4 650	2 684	1 841	9 175		Année	126	124	120	124
2010	T1	1 342	718	509	2 569	2010	T1	134	131	136	134
	T2	1 311	728	478	2 517		T2	137	125	115	129
	T3	1 037	588	438	2 063		T3	142	147	141	143
	T4	1 190	702	538	2 430		T4	118	110	126	117
	Année	4 880	2 736	1 963	9 579		Année	132	126	128	130
2011	T1	1 343	775	501	2 619	2011	T1	134	141	134	136
	T2	1 220	788	571	2 579		T2	128	136	137	132
	T3	1 020	658	475	2 153		T3	140	164	153	150
	T4	1 286	748	790	2 824		T4	128	117	185	136
	Année	4 869	2 969	2 337	10 175		Année	132	137	153	138
						2010		100	100	100	100
						2011		99,8	108,5	119,1	106,2

L'année 2011 se solde par le niveau le plus élevé de faillites enregistrées depuis 2007: + 38 % par rapport à 2007 et + 6,2 % par rapport à 2010.

3.2.6.2

Avec personnel

TABLEAU 3.2.IX

		Région flamande	Région wallonne	Région bruxelles- Capitale	Pays			Région flamande	Région wallonne	Région bruxelles- Capitale	Pays
2007	T1	370	242	132	744	2007	T1	100	100	100	100
	T2	376	257	160	793		T2	100	100	100	100
	T3	262	195	121	578		T3	100	100	100	100
	T4	356	285	133	774		T4	100	100	100	100
	Année	1 364	979	546	2 889		Année	100	100	100	100
2008	T1	354	250	148	752	2008	T1	96	103	112	101
	T2	404	281	133	818		T2	107	109	83	103
	T3	322	197	166	685		T3	123	101	137	119
	T4	418	307	168	893		T4	117	108	126	115
	Année	1 498	1 035	615	3 148		Année	110	106	113	109
2009	T1	498	320	156	974	2009	T1	135	132	118	131
	T2	479	295	158	932		T2	127	115	99	118
	T3	342	273	155	770		T3	131	140	128	133
	T4	463	298	188	949		T4	130	105	141	123
	Année	1 782	1 186	657	3 625		Année	131	121	120	125
2010	T1	481	321	164	966	2010	T1	130	133	124	130
	T2	461	309	177	947		T2	123	120	111	119
	T3	394	265	175	834		T3	150	136	145	144
	T4	429	312	163	904		T4	121	109	123	117
	Année	1 765	1 207	679	3 651		Année	129	123	124	126
2011	T1	485	339	144	968	2011	T1	131	140	109	130
	T2	455	372	149	976		T2	121	145	93	123
	T3	360	302	154	816		T3	137	155	127	141
	T4	438	345	246	1 029		T4	123	121	185	133
	Année	1 738	1 358	693	3 789		Année	127	139	127	131
						2010		100	100	100	100
						2011		98,5	112,5	102,1	103,8

Le nombre de faillites avec personnel atteint également un sommet en 2011: 3 789 entreprises contre 3 651 en 2010, soit une hausse de 3,8 %.

Toutefois, à la différence des faillites avec ou sans personnel, l'évolution des faillites avec personnel entre 2010 et 2011 est plus marquée en Région wallonne qu'en Région Bruxelles-Capitale: + 12,5 % contre + 2,1 %. Quant à la Région flamande, elle se caractérise à nouveau par une légère baisse du nombre de faillites d'entreprises avec personnel: - 1,5 %.

3.2.6.3

Emplois perdus

TABLEAU 3.2.X

		Région flamande	Région wallonne	Région bruxelles- Capitale	Pays			Région flamande	Région wallonne	Région bruxelles- Capitale	Pays
2007	T1	2 641	1 978	1 290	5 909	2007	T1	100	100	100	100
	T2	2 375	2 354	1 311	6 040		T2	100	100	100	100
	T3	1 778	1 643	775	4 196		T3	100	100	100	100
	T4	2 629	1 706	697	5 032		T4	100	100	100	100
	Année	9 423	7 681	4 073	21 177		Année	100	100	100	100
2008	T1	2 978	1 746	1 144	5 868	2008	T1	113	88	89	99
	T2	2 287	1 795	1 069	5 151		T2	96	76	82	85
	T3	2 253	1 672	862	4 787		T3	127	102	111	114
	T4	3 226	2 157	919	6 302		T4	123	126	132	125
	Année	10 744	7 370	3 994	22 108		Année	114	96	98	104
2009	T1	3 712	1 913	936	6 561	2009	T1	141	97	73	111
	T2	3 323	2 253	1 083	6 659		T2	140	96	83	110
	T3	1 971	1 763	871	4 605		T3	111	107	112	110
	T4	2 378	1 910	1 667	5 955		T4	90	112	239	118
	Année	11 384	7 839	4 557	23 780		Année	121	102	112	112
2010	T1	3 062	2 851	1 035	6 948	2010	T1	116	144	80	118
	T2	2 808	2 164	876	5 848		T2	118	92	67	97
	T3	2 261	1 734	1 056	5 051		T3	127	106	136	120
	T4	2 810	2 111	905	5 826		T4	107	124	130	116
	Année	10 941	8 860	3 872	23 673		Année	116	115	95	112
2011	T1	3 407	2 365	1 340	7 112	2011	T1	129	120	104	120
	T2	3 080	2 291	975	6 346		T2	130	97	74	105
	T3	2 669	1 673	1 440	5 782		T3	150	102	186	138
	T4	2 695	2 200	1 495	6 390		T4	103	129	214	127
	Année	11 851	8 529	5 250	25 630		Année	126	111	129	121
						2010		100	100	100	100
						2011		108,3	96,3	135,6	108,3

Le nombre d'emplois perdus au cours de l'année 2011 a encore augmenté: 25 630 travailleurs ont perdu leur emploi contre 23 673 en 2010 soit + 8,3 %.

La Région Bruxelles-Capitale se démarque ici aussi des 2 autres régions: l'augmentation des emplois perdus atteint 35,6 % entre 2010 et 2011.

3.3 Emploi et population

TABLEAU 3.3.I

	2007	2008	2009	2010	2011	Evol. 2009/2010	Evol. 2010/2011	Evol. 2007/2011
Emploi intérieur	4 382 700	4 461 800	4 454 300	4 491 300	4 547 300	+ 37 000 + 0,8 %	+ 56 000 + 1,2 %	+ 164 600 + 3,8 %
Emploi salarié	3 677 000	3 746 000	3 734 000	3 765 000	3 811 000	+ 31 000 + 0,8 %	+ 46 000 + 1,2 %	+ 134 000 + 3,6 %
Population active	4 986 000	5 040 000	5 084 000	5 135 000	5 171 000	+ 51 000 + 1,0 %	+ 36 000 + 0,7 %	+ 185 000 + 3,7 %
Population en âge de travailler	7 012 000	7 074 000	7 124 000	7 171 000	7 210 000	+ 47 000 + 0,7 %	+ 39 000 + 0,5 %	+ 198 000 + 2,8 %

Source: BNB (rapport 2011 - évolution économique et financière)

Selon les derniers chiffres publiés dans le rapport annuel de la Banque Nationale, la population en âge de travailler a progressé de 39 000 unités en 2011 soit dans la même proportion que l'année précédente (+ 47 000 unités). Au cours de l'année 2011, le redressement économique a surtout profité à l'emploi salarié qui s'est accru de 46 000 travailleurs.

Porté par la bonne tenue de l'emploi salarié, l'emploi intérieur a progressé de 56 000 unités contre 37 000 unités l'année précédente. En dépit du revirement de la situation économique au cours de la seconde moitié de l'année 2011, l'emploi a donc pleinement profité d'un premier semestre de forte croissance et de l'effet conjugué des différentes mesures pour l'emploi.



Introductions Adm et Ver /
Indiennings TBH en Ver

QUALITE
LICITATION

SPC ADM - SPC TBH

SPC VERIF

BETWISTE ZAKEN
STAT11 - GESCHILLEN

Litiges B / Betwiste zaken B

Lit A - BZ A / délai - termijn

Stat11: Niet-toegekende rechten

Vonnis.Jugem. - Arrest.Arrêts

3	4	5	6	7
10	11	12	13	14
17	18	19	20	21
24	25	26	27	28
31				

HOE VULT U HET ROOSTER IN ?

... in het kalenderjaar.

COMPLETES

8	9	10	11	12
13	14	15	16	17
18	19	20	21	22
23	24	25	26	27
28	29	30	31	32

COMMENT COMPLETER

...à l'égard de la sécurité de la vie humaine.

© RVA - ONEM

van het gebied van afwisselingen en de...

1998 年 10 月 10 日

3.4 Chômage complet 3.4

Evolution des allocations sociales

3.4.1

CCI DE après études ou travail à temps plein

3.4.1.1

Par base d'admission

TABEAU 3.4.I

		Après études	Après travail	Total			Après études	Après travail	Total
2007	T1	118 441	327 072	445 513	2007	T1	100	100	100
	T2	113 582	312 216	425 798		T2	100	100	100
	T3	121 213	313 113	434 326		T3	100	100	100
	T4	112 570	298 140	410 710		T4	100	100	100
	Année	116 452	312 635	429 087		Année	100	100	100
2008	T1	111 082	306 893	417 975	2008	T1	94	94	94
	T2	105 517	289 331	394 848		T2	93	93	93
	T3	111 390	294 693	406 083		T3	92	94	93
	T4	105 621	290 854	396 475		T4	94	98	97
	Année	108 403	295 443	403 845		Année	93	95	94
2009	T1	108 156	320 058	428 214	2009	T1	91	98	96
	T2	107 314	321 459	428 773		T2	94	103	101
	T3	115 339	331 516	446 855		T3	95	106	103
	T4	108 961	323 677	432 638		T4	97	109	105
	Année	109 942	324 178	434 120		Année	94	104	101
2010	T1	110 936	342 704	453 640	2010	T1	94	105	102
	T2	107 650	327 330	434 981		T2	95	105	102
	T3	113 823	326 737	440 560		T3	94	104	101
	T4	107 460	317 062	424 522		T4	95	106	103
	Année	109 967	328 458	438 426		Année	94	105	102
2011	T1	107 171	328 408	435 578	2011	T1	90	100	98
	T2	101 005	311 657	412 662		T2	89	100	97
	T3	109 375	315 777	425 152		T3	90	101	98
	T4	105 101	308 800	413 901		T4	93	104	101
	Année	105 663	316 160	421 823		Année	91	101	98
					2010	100	100	100	
					2011	96	96	96	

On constate que, pour le pays, un chômeur complet indemnisé demandeur d'emploi sur quatre est admis sur la base des études.

TABLEAU 3.4.II

Chiffres absolus	Région flamande	Région wallonne	Région de Bxl-Capitale	Pays
Sur la base du travail	129 704	128 118	58 338	316 160
Sur la base des études	22 906	64 773	17 984	105 663
Total	152 610	192 891	76 322	421 823

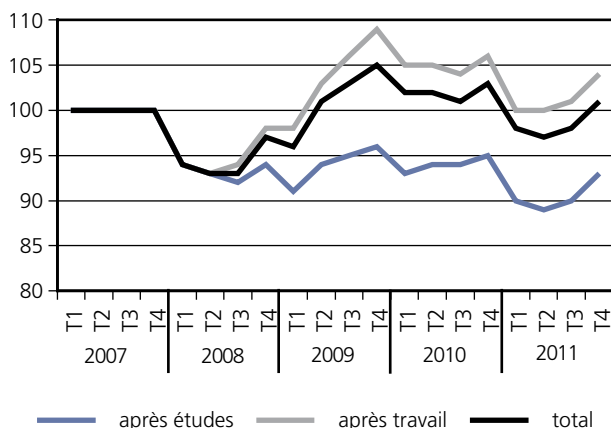
%	Région flamande	Région wallonne	Région de Bxl-Capitale	Pays
Sur la base du travail	85	66	76	75
Sur la base des études	15	34	24	25
Total	100	100	100	100

C'est en Région wallonne que la part de chômeurs admis sur la base des études est la plus importante: 34 %, soit plus d'un chômeur indemnisé sur 3.

La Région de Bruxelles-Capitale enregistre 24 % de chômeurs admis sur la base des études, soit près d'1 chômeur sur 4.

Enfin, la Région flamande n'en compte que 15 % soit, même pas 1 chômeur indemnisé sur 7.

GRAPHIQUE 3.4.I



Le graphique 3.4.I illustre l'évolution du nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi depuis 2007, année précédant la crise économique. Les évolutions sont calculées trimestre par trimestre en prenant les trimestres correspondants de l'année 2007 comme base 100.

L'évolution du chômage complet enregistre toujours un certain retard par rapport aux autres indicateurs conjoncturels.

On constate ainsi que le chômage complet, en 2008, a encore diminué au cours des 2 premiers trimestres. Un revirement de tendance commence à se manifester à partir du 3^{ème} trimestre 2008, principalement imputable à la progression du nombre de chômeurs admis sur la base des prestations de travail.

C'est surtout à partir du 2^{ème} trimestre 2009 que le nombre de chômeurs complets progresse. A aucun moment le nombre de chômeurs admis sur la base des études ne dépasse le niveau de 2007 tandis que le nombre de chômeurs admis sur la base du travail dépasse le niveau de 2007, dès le 2^{ème} trimestre 2009. Au cours de l'année 2011, le chômage diminue durant les 3 premiers trimestres puis reprend sa progression au cours du 4^{ème} à un niveau qui reste toutefois inférieur à celui du 4^{ème} trimestre 2010.

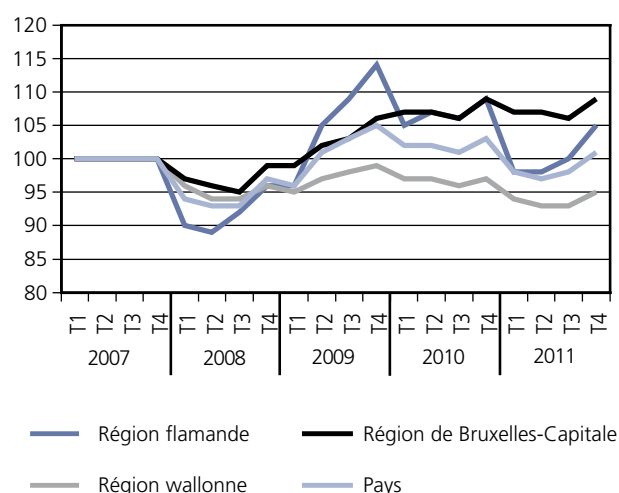
Par rapport à 2010, l'année 2011 enregistre un niveau de chômage complet en diminution de 4 %. La diminution vaut tant pour le chômage sur la base des études (- 3 910) que pour celui sur la base des prestations de travail (- 12 693).

3.4.1.2 Par région

TABLEAU 3.4.III

		Région flamande	Région wallonne	Région de Bxl-Capitale	Pays			Région flamande	Région wallonne	Région de Bxl-Capitale	Pays
2007	T1	163 712	209 692	72 109	445 513	2007	T1	100	100	100	100
	T2	151 166	203 878	70 754	425 798		T2	100	100	100	100
	T3	152 344	209 182	72 801	434 326		T3	100	100	100	100
	T4	141 863	199 678	69 169	410 710		T4	100	100	100	100
	Année	152 271	205 607	71 208	429 087		Année	100	100	100	100
2008	T1	146 718	201 045	70 213	417 975	2008	T1	90	96	97	94
	T2	134 255	192 365	68 228	394 848		T2	89	94	96	93
	T3	139 604	197 000	69 479	406 083		T3	92	94	95	93
	T4	136 738	191 432	68 305	396 475		T4	96	96	99	97
	Année	139 329	195 460	69 056	403 845		Année	92	95	97	94
2009	T1	156 964	199 986	71 264	428 214	2009	T1	96	95	99	96
	T2	158 363	198 516	71 895	428 773		T2	105	97	102	101
	T3	166 258	205 710	74 886	446 855		T3	109	98	103	103
	T4	161 131	198 385	73 122	432 638		T4	114	99	106	105
	Année	160 679	200 649	72 792	434 120		Année	106	98	102	101
2010	T1	172 358	203 946	77 335	453 640	2010	T1	105	97	107	102
	T2	162 123	197 122	75 736	434 981		T2	107	97	107	102
	T3	162 037	201 307	77 215	440 560		T3	106	96	106	101
	T4	155 008	194 007	75 507	424 522		T4	109	97	109	103
	Année	162 882	199 096	76 448	438 426		Année	107	97	107	102
2011	T1	161 105	197 108	77 366	435 578	2011	T1	98	94	107	98
	T2	148 498	188 628	75 536	412 662		T2	98	93	107	97
	T3	152 514	195 432	77 206	425 152		T3	100	93	106	98
	T4	148 325	190 397	75 179	413 901		T4	105	95	109	101
	Année	152 610	192 891	76 322	421 823		Année	100	94	107	98
						2010		100	100	100	100
						2011		94	97	100	96

GRAPHIQUE 3.4.II



On ne relève un dépassement du niveau du chômage par rapport à l'année 2007 (année antérieure à la crise économique) qu'avec un certain décalage dans le temps ce qui ne peut surprendre dans la mesure où les soubresauts de la conjoncture n'influencent la courbe d'évolution du chômage qu'avec un temps de retard.

Au niveau du pays, on ne constate l'effet de la conjoncture sur le chômage qu'à partir du deuxième trimestre 2009. La progression maximale par rapport au trimestre correspondant de 2007 est enregistrée au cours du 4^{ème} trimestre 2009.

La Flandre connaît l'accroissement du chômage dû à la crise le plus rapide et le plus marqué, tandis qu'en Région wallonne, le chômage ne dépasse jamais son niveau de 2007 au cours de la période 2008-2011. Le chômage en Région de Bruxelles-Capitale s'est détérioré à partir du 3^{ème} trimestre 2008, dépassant le niveau de 2007 dès le 2^{ème} trimestre 2009 pour ne plus redescendre en-dessous de celui-ci depuis.

Au cours du 4^{ème} trimestre 2011, le chômage augmente à nouveau partout par rapport au 4^{ème} trimestre 2007.

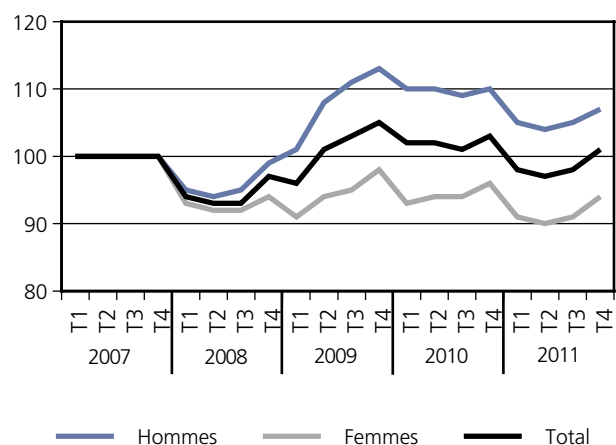
L'année 2011 reste cependant en dessous du niveau de 2010 tout au moins en ce qui concerne l'évolution du pays, de la Région flamande et de la Région wallonne. En Région de Bruxelles-Capitale, il s'agit plutôt d'une stabilisation.

3.4.1.3 Par sexe

TABLEAU 3.4.IV

		Hommes	Femmes	Total			Hommes	Femmes	Total
2007	T1	222 432	223 081	445 513	2007	T1	100	100	100
	T2	211 592	214 206	425 798		T2	100	100	100
	T3	214 108	220 218	434 326		T3	100	100	100
	T4	205 110	205 600	410 710		T4	100	100	100
	Année	213 310	215 776	429 087		Année	100	100	100
2008	T1	211 179	206 796	417 975	2008	T1	95	93	94
	T2	198 001	196 847	394 848		T2	94	92	93
	T3	202 490	203 593	406 083		T3	95	92	93
	T4	202 242	194 233	396 475		T4	99	94	97
	Année	203 478	200 367	403 845		Année	95	93	94
2009	T1	225 460	202 754	428 214	2009	T1	101	91	96
	T2	227 747	201 026	428 773		T2	108	94	101
	T3	236 942	209 912	446 855		T3	111	95	103
	T4	231 966	200 672	432 638		T4	113	98	105
	Année	230 529	203 591	434 120		Année	108	94	101
2010	T1	245 684	207 955	453 640	2010	T1	110	93	102
	T2	233 603	201 378	434 981		T2	110	94	102
	T3	233 859	206 701	440 560		T3	109	94	101
	T4	226 332	198 190	424 522		T4	110	96	103
	Année	234 870	203 556	438 426		Année	110	94	102
2011	T1	233 598	201 980	435 578	2011	T1	105	91	98
	T2	219 726	192 936	412 662		T2	104	90	97
	T3	225 026	200 126	425 152		T3	105	91	98
	T4	220 256	193 645	413 901		T4	107	94	101
	Année	224 651	197 172	421 823		Année	105	91	98
					2010	100	100	100	
					2011	96	97	96	

GRAPHIQUE 3.4.III



A partir du deuxième trimestre 2009, le chômage complet va dépasser son niveau de 2007. Au 1^{er} trimestre 2011, il repasse sous le niveau de 2007 et s'y maintient pendant les 2 trimestres suivants. Dès le 4^{ème} trimestre 2011, il repart à la hausse dépassant à nouveau le niveau de 2007.

De grandes différences apparaissent selon le sexe, le chômage masculin témoignant clairement de son aspect plus conjoncturel que le chômage féminin.

C'est, en effet, dès le 1^{er} trimestre 2009 que le chômage des hommes dépasse le niveau de 2007, tandis que celui des femmes se maintient sous celui-ci pendant toute la période 2008-2011.

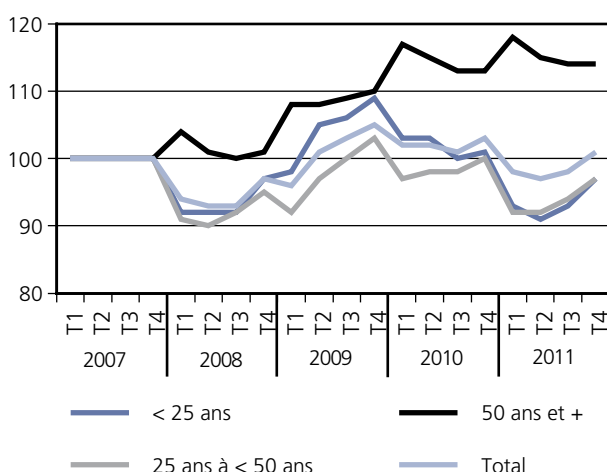
3.4.1.4

Par classe d'âge

TABLEAU 3.4.V

		< 25 ans	25 à < 50 ans	50 ans et +	Total			< 25 ans	25 à < 50 ans	50 ans et +	Total
2007	T1	64 756	289 144	91 613	445 513	2007	T1	100	100	100	100
	T2	60 576	272 808	92 414	425 798		T2	100	100	100	100
	T3	65 990	274 412	93 925	434 326		T3	100	100	100	100
	T4	59 757	257 449	93 504	410 710		T4	100	100	100	100
	Année	62 770	273 453	92 864	429 087		Année	100	100	100	100
2008	T1	59 537	262 957	95 481	417 975	2008	T1	92	91	104	94
	T2	55 536	245 824	93 487	394 848		T2	92	90	101	93
	T3	60 809	251 196	94 078	406 083		T3	92	92	100	93
	T4	57 893	244 049	94 534	396 475		T4	97	95	101	97
	Année	58 444	251 007	94 395	403 845		Année	93	92	102	94
2009	T1	63 270	265 970	98 973	428 214	2009	T1	98	92	108	96
	T2	63 764	264 982	100 028	428 773		T2	105	97	108	101
	T3	70 032	274 236	102 587	446 855		T3	106	100	109	103
	T4	65 072	264 596	102 969	432 638		T4	109	103	110	105
	Année	65 535	267 446	101 139	434 120		Année	104	98	109	101
2010	T1	66 695	279 668	107 277	453 640	2010	T1	103	97	117	102
	T2	62 476	266 345	106 160	434 981		T2	103	98	115	102
	T3	66 172	267 871	106 517	440 560		T3	100	98	113	101
	T4	60 622	257 933	105 967	424 522		T4	101	100	113	103
	Année	63 992	267 954	106 480	438 426		Année	102	98	115	102
2011	T1	60 162	267 389	108 027	435 578	2011	T1	93	92	118	98
	T2	55 009	251 213	106 440	412 662		T2	91	92	115	97
	T3	61 278	256 934	106 940	425 152		T3	93	94	114	98
	T4	57 926	249 655	106 320	413 901		T4	97	97	114	101
	Année	58 594	256 298	106 932	421 823		Année	93	94	115	98
						2010	100	100	100	100	
						2011	92	96	100	96	

GRAPHIQUE 3.4.IV



L'évolution du chômage complet réparti selon les classes d'âge telle qu'illustrée par le graphique 3.4.IV met en évidence l'aspect conjoncturel du chômage des jeunes chômeurs de moins de 25 ans.

L'accroissement du chômage des moins de 25 ans débute clairement à partir du 4^e trimestre 2008 dépassant le niveau d'avant la crise de 2007 dès le 2^e trimestre 2009. L'embellie conjoncturelle, poussée par les mesures d'embauche introduites en janvier 2010, entraîne une nette régression du chômage de

cette classe d'âge à partir du 1^{er} trimestre 2011. Les récentes crispations de l'activité économique n'ont pas manqué de se répercuter sur cette classe d'âge entraînant une augmentation du niveau du chômage au cours du deuxième semestre 2011 par rapport à la même période en 2007.

Pour la classe d'âge des 25 à moins de 50 ans, le niveau du chômage de 2007 ne sera dépassé qu'au cours du 4^e trimestre 2009.

Le chômage de la classe des 50 ans et + ne cesse de s'amplifier même lorsque l'activité économique reprend de la vigueur. Cette évolution inquiétante s'explique aussi par le relèvement progressif, de 50 à 58 ans de l'âge à partir duquel les chômeurs peuvent bénéficier de la dispense d'inscription comme demandeur d'emploi et par l'augmentation de la population active dans cette tranche d'âge.

Par rapport à 2010, 2011 enregistre une régression du chômage complet de 8 % pour la classe d'âge des moins de 25 ans et de 4 % pour la classe intermédiaire des 25 à moins de 50 ans tandis que la classe des 50 ans et + voit son niveau de chômage se stabiliser.

3.4.1.5 Par niveau d'études

TABLEAU 3.4.VI

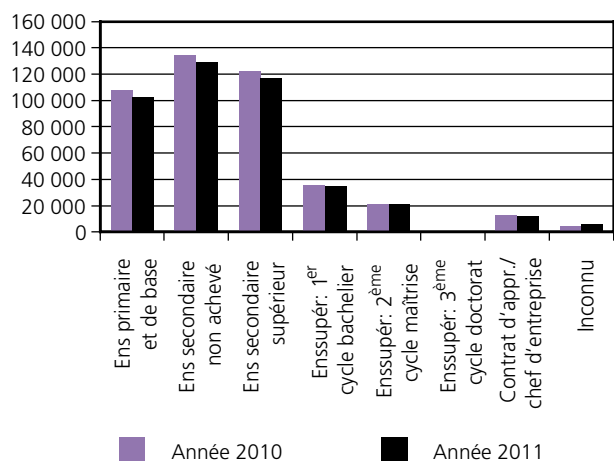
		Ens. primaire et de base	Ens. secondaire non achevé	Ens. secondaire supérieur	Ens. supérieur 1 ^{er} cycle bachelier	Ens. supérieur 2 ^{ème} cycle maîtrise	Ens. supérieur 3 ^{ème} cycle doctorat	Contr. d'appr./ chef d'entreprise	Inconnu	Total
2010	T1	111 404	139 897	126 931	36 837	21 218	183	13 420	3 750	453 640
	T2	107 634	134 427	121 253	34 443	20 599	156	12 668	3 800	434 981
	T3	107 395	134 826	124 619	35 533	21 405	165	12 655	3 961	440 560
	T4	104 123	128 939	117 123	35 884	21 149	162	11 987	5 156	424 522
	Année	107 639	134 522	122 481	35 674	21 093	166	12 683	4 167	438 426
2011	T1	106 560	133 029	120 613	35 830	21 911	178	12 540	4 917	435 578
	T2	102 203	126 904	113 344	32 980	20 411	165	11 582	5 075	412 662
	T3	102 813	129 346	118 614	34 216	21 035	198	11 764	7 166	425 152
	T4	100 197	124 378	114 275	35 828	21 179	207	11 514	6 325	413 901
	Année	102 943	128 414	116 711	34 713	21 134	187	11 850	5 871	421 823

		Ens. primaire et de base	Ens. secondaire non achevé	Ens. secondaire supérieur	Ens. supérieur 1 ^{er} cycle bachelier	Ens. supérieur 2 ^{ème} cycle maîtrise	Ens. supérieur 3 ^{ème} cycle doctorat	Contr. d'appr./ chef d'entreprise	Inconnu	Total
2010	T1	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	T2	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	T3	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	T4	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Année	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2011	T1	96	95	95	97	103	97	93	131	96
	T2	95	94	93	96	99	105	91	134	95
	T3	96	96	95	96	98	120	93	181	97
	T4	96	96	98	100	100	124	96	123	97
	Année	96	95	95	97	100	112	93	141	96

2010	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2011	96	95	95	97	100	112	93	141	96	96

Compte tenu d'une modification de méthodologie intervenue en 2010, modification visant à mieux identifier le niveau d'études, il n'a pas été possible de comparer l'évolution du niveau d'études depuis 2007. L'analyse se limitera à l'évolution des niveaux d'études enregistrés en 2011 par rapport à la situation du trimestre correspondant de 2010.

GRAPHIQUE 3.4.V



Entre 2010 et 2011, le nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi a régressé de 3,8 %, soit 16 602 unités.

Cette régression a profité principalement aux demandeurs d'emploi issus de "l'enseignement secondaire non achevé" (- 6 108 unités), de l'enseignement secondaire supérieur (- 5 770 unités) ainsi qu'à ceux provenant de l'enseignement primaire et de base (- 4 696 unités).

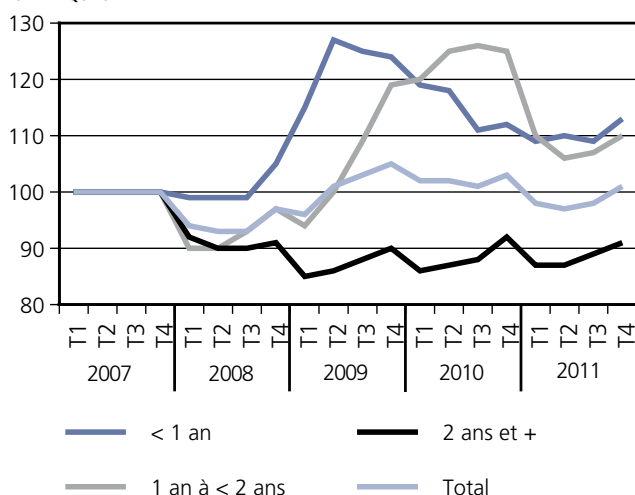
Les demandeurs d'emplois titulaires d'une maîtrise sont stables en 2011 tandis que ceux disposant d'un doctorat sont toujours peu nombreux: 187 en 2011 (contre 166 en 2010).

3.4.1.6 Par durée

TABLEAU 3.4.VII

		1 an à						1 an à			
		< 1 an	< 2 ans	2 ans et +	Total			< 1 an	< 2 ans	2 ans et +	Total
2007	T1	141 314	71 407	232 792	445 513	2007	T1	100	100	100	100
	T2	128 035	68 662	229 101	425 798		T2	100	100	100	100
	T3	136 253	69 189	228 884	434 326		T3	100	100	100	100
	T4	130 815	63 495	216 401	410 710		T4	100	100	100	100
	Année	134 104	68 188	226 794	429 087		Année	100	100	100	100
2008	T1	139 998	64 450	213 527	417 975	2008	T1	99	90	92	94
	T2	126 524	62 042	206 282	394 848		T2	99	90	90	93
	T3	135 360	64 512	206 211	406 083		T3	99	93	90	93
	T4	137 519	61 755	197 201	396 475		T4	105	97	91	97
	Année	134 850	63 190	205 805	403 845		Année	101	93	91	94
2009	T1	162 459	66 904	198 851	428 214	2009	T1	115	94	85	96
	T2	162 734	68 539	197 500	428 773		T2	127	100	86	101
	T3	170 799	75 164	200 891	446 855		T3	125	109	88	103
	T4	161 819	75 862	194 957	432 638		T4	124	119	90	105
	Année	164 453	71 617	198 050	434 120		Année	123	105	87	101
2010	T1	167 564	86 020	200 055	453 640	2010	T1	119	120	86	102
	T2	150 480	86 045	198 456	434 981		T2	118	125	87	102
	T3	151 071	87 408	202 080	440 560		T3	111	126	88	101
	T4	146 905	79 264	198 353	424 522		T4	112	125	92	103
	Année	154 005	84 684	199 736	438 426		Année	115	124	88	102
2011	T1	154 626	78 443	202 509	435 578	2011	T1	109	110	87	98
	T2	140 374	73 019	199 269	412 662		T2	110	106	87	97
	T3	148 161	74 059	202 933	425 152		T3	109	107	89	98
	T4	147 865	69 595	196 441	413 901		T4	113	110	91	101
	Année	147 756	73 779	200 288	421 823		Année	110	108	88	98
							2010	100	100	100	100
							2011	96	87	100	96

GRAPHIQUE 3.4.VI



L'impact de la dégradation conjoncturelle sur le niveau du chômage a commencé à se manifester dès le 3^{ème} trimestre 2008. L'entrée en nombre de nouveaux chômeurs apparaît alors dans le groupe des chômeurs comptant moins d'un an de chômage. C'est au cours des 1^{er} et 2^{ème} trimestres 2009 que l'accroissement est le plus important par rapport à 2007.

Dès le 3^{ème} trimestre 2010, on constate une régression du chômage complet de courte durée suite au passage d'une partie des chômeurs du groupe des moins de 1 an de durée de chômage à celui des 1 à 2 ans.

La régression de ce groupe à partir du 1^{er} trimestre 2011 correspond également au glissement d'un certain nombre de chômeurs vers le groupe de durée supérieure.

Le groupe des plus de 2 ans de chômage témoigne du caractère plus structurel du chômage de longue durée. L'influence nettement atténuée de la crise ne s'y marque qu'avec un décalage de plus de 2 ans. Ce groupe a fortement diminué jusqu'en 2009 pour rester assez stable ensuite.

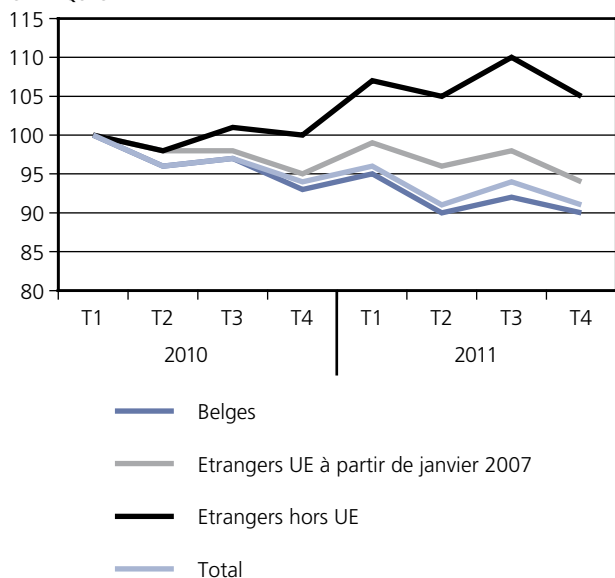
3.4.1.7 Par nationalité

TABLEAU 3.4.VIII

		Belges	Etrangers UE à partir de janvier 2007	Etrangers hors UE	Total			Belges	Etrangers UE à partir de janvier 2007	Etrangers hors UE	Total
2010	T1	397 545	35 165	20 929	453 640	2010	T1	100	100	100	100
	T2	380 118	34 310	20 553	434 981		T2	96	98	98	96
	T3	384 941	34 541	21 078	440 560		T3	97	98	101	97
	T4	370 032	33 467	21 023	424 522		T4	93	95	100	94
	Année	383 159	34 371	20 895	438 426		Année	96	98	100	97
2011	T1	378 468	34 803	22 308	435 578	2011	T1	95	99	107	96
	T2	357 084	33 625	21 953	412 662		T2	90	96	105	91
	T3	367 714	34 358	23 080	425 152		T3	92	98	110	94
	T4	358 751	33 229	21 921	413 901		T4	90	94	105	91
	Année	365 504	34 004	22 315	421 823		Année	92	97	107	93

2010	100	100	100	100
2011	95	99	107	96

GRAPHIQUE 3.4.VII



L'évolution générale est celle d'une régression régulière du chômage et est proche de celle des ressortissants belges qui régressent de 5 % entre 2010 et 2011.

L'évolution des autres ressortissants de l'UE, soit 8 % du total, suit celle de la population belge mais de façon moins marquée n'enregistrant qu'une diminution de 1 %.

L'évolution du chômage complet des étrangers hors UE, 5 % du total des chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi, est quant à elle orientée à la hausse. Entre 2010-2011, leur nombre s'est accru de 7 %, soit 1 420 personnes.

3.4.1.8

Taux de chômage indemnisé

TABLEAU 3.4.IX

Taux de chômage indemnisé

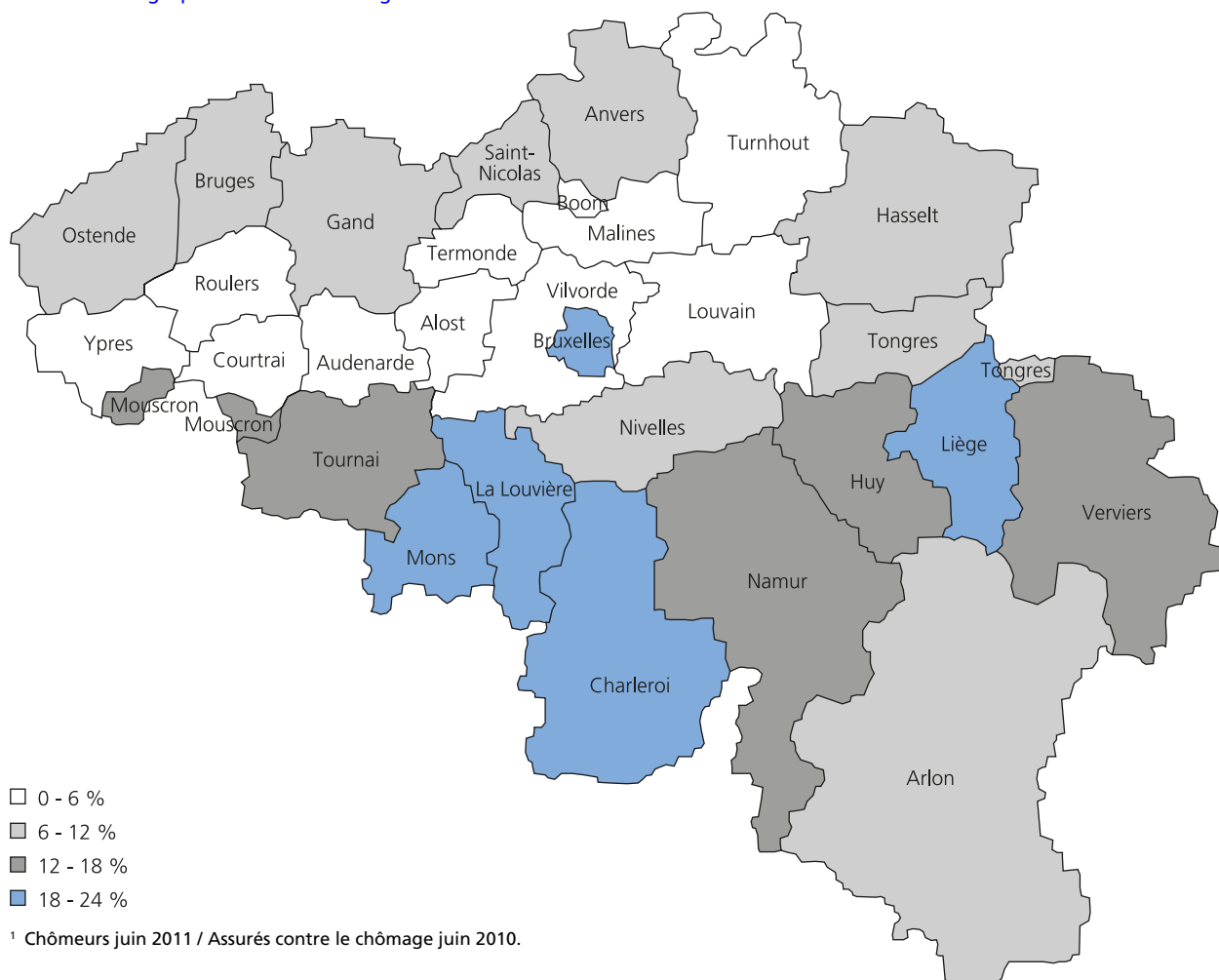
	0 à < 6	6 à < 12	12 à < 18	18 à 24
Roulers	3,85			
Louvain	4,43			
Termonde	5,01			
Ypres	5,03			
Boom	5,04			
Courtrai	5,12			
Vilvorde	5,24			
Malines	5,72			
Audenarde	5,87			
Turnhout	5,91			
Alost	5,98			
St-Nicolas		6,03		
Tongres		6,11		
Gand		6,66		
Bruges		6,82		
Ostende		6,87		
Hasselt		7,02		
Anvers		9,27		
Nivelles		10,47		
Arlon		11,02		
Huy			12,75	
Verviers			13,08	
Namur			14,07	
Mouscron			15,38	
Tournai			15,64	
La Louvière				18,32
Liège				18,82
Charleroi				20,04
Bruxelles				20,53
Mons				21,94

Les taux de chômage indemnisé repris dans le tableau 3.4.IX ont été calculés en divisant la somme des chômeurs complets demandeurs d'emploi inoccupés et des travailleurs à temps partiel volontaire demandeurs d'emploi, payés en juin 2011, par le nombre d'assurés contre le chômage au 30 juin 2010. Les calculs ont été effectués par l'ONEM sur la base de données provenant de l'ONSS et de l'ONSSAPL pour les travailleurs, de données ONEM pour les chômeurs et de données INAMI pour les travailleurs frontaliers.

Ces taux de chômage ont également servi de base au graphique 3.4.VIII illustrant la répartition géographique du chômage selon les bureaux du chômage.

GRAPHIQUE 3.4.VIII

Taux de chômage¹ par bureau du chômage en 2011



La carte témoigne de la diversité des taux de chômage rencontrés en Belgique.

Comme en 2010, l'écart nord-sud apparaît toujours clairement.

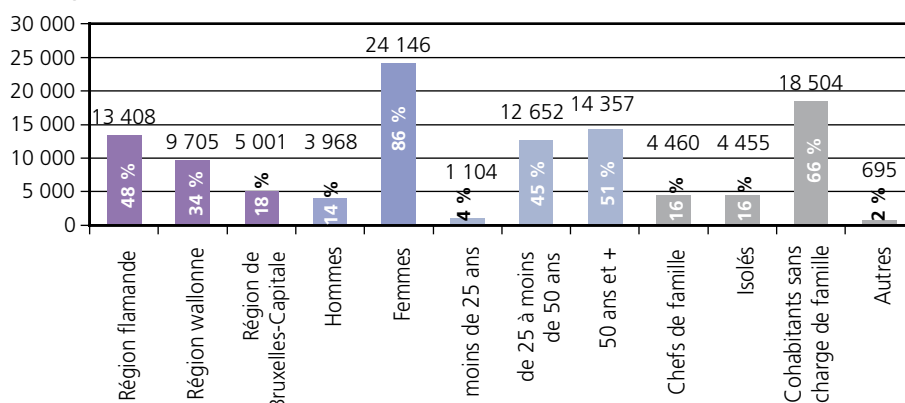
4 bureaux du chômage (BC) flamands font partie du groupe des BC enregistrant un taux de chômage compris entre 6 et 12 %. Il s'agit des BC de Bruges, Gand, Saint-Nicolas et Tongres.

Aucun BC flamand ne relève des groupes enregistrant un taux de chômage compris entre 12 et 18 % et entre 18 et 24 %. Ces deux groupes ne comprennent effectivement que des BC wallons et le BC de Bruxelles. Il faut cependant rappeler que ces taux de chômage ne tiennent pas compte des chômeurs indemnisés qui bénéficient d'une dispense comme demandeurs d'emploi.

3.4.2

CCI DE après un travail à temps partiel volontaire

GRAPHIQUE 3.4.IX



Les travailleurs à temps partiel qui perdent leur emploi mais ne répondent pas aux conditions pour être assimilés à un travailleur à temps plein peuvent être indemnisés dans le régime spécifique des travailleurs à temps partiel volontaire à condition qu'ils puissent prouver un certain nombre de demi-jours de travail salarié au cours d'une certaine période de référence précédant la demande d'allocations et qu'ils aient travaillé au moins 12 heures par semaine ou au moins le tiers d'une occupation à temps plein.

En 2011, 28 114 chômeurs ont été admis aux allocations de chômage sur base d'un travail à temps partiel volontaire.

48 % de ces chômeurs sont domiciliés en Région flamande, 34 %, en Région wallonne et 18 % en Région de Bruxelles-Capitale.

La majorité d'entre eux (86 %) sont des femmes.

Les chômeurs admis sur la base d'un travail à temps partiel volontaire appartiennent dans 51 % des cas à la classe des 50 ans et plus et dans 45 % des cas à celle des 25 à moins de 50 ans.

Les 2/3 de ces chômeurs sont des cohabitants. Les catégories de chef de famille et d'isolés se partagent le tiers restant à parts égales.

3.4.3

Chômeurs âgés dispensés

TABLEAU 3.4.X

	50 à < 55 ans		55 à < 60 ans		60 ans et +		Total	
	chiffres absolus	Index (2000=100)	chiffres absolus	Index (2000=100)	chiffres absolus	Index (2000=100)	chiffres absolus	Index (2000=100)
2000	55 205	100	57 672	100	27 886	100	140 763	100
2001	55 358	100	62 910	109	29 651	106	147 919	105
2002	53 177	96	69 016	120	30 116	108	152 309	108
2003	41 132	75	71 899	125	33 386	120	146 417	104
2004	28 158	51	71 381	124	37 367	134	136 907	97
2005	16 798	30	69 103	120	39 782	143	125 683	89
2006	7 385	13	64 027	111	44 756	160	116 169	83
2007	995	2	57 139	99	49 804	179	107 939	77
2008	277	1	47 779	83	52 787	189	100 844	72
2009	281	1	37 107	64	57 413	206	94 801	67
2010	288	1	28 058	49	60 847	218	89 193	63
2011	222	0	22 974	40	59 881	215	83 077	59

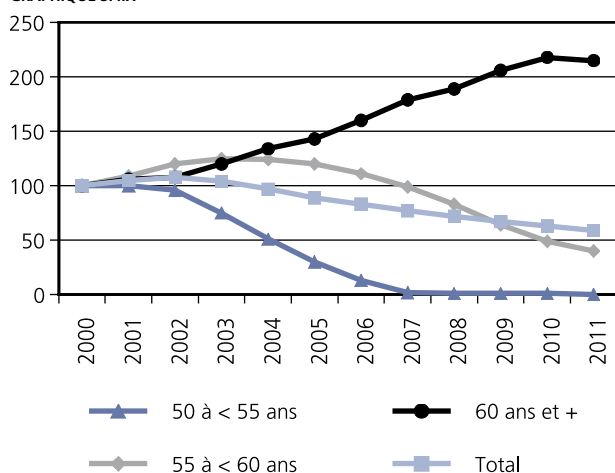
En 2000, le nombre de bénéficiaires de la dispense pour chômeurs âgés s'élevait à 140 763 unités (56 % d'hommes, soit 79 251 unités et 44 % de femmes, soit 61 513 personnes).

Entre 2000 et 2011, le nombre de chômeurs âgés dispensés décroît de 41 % : - 48 % pour les hommes et - 32 % pour les femmes.

De ce fait, en 2011, hommes et femmes bénéficient pratiquement à parts égales de cette dispense (41 381 hommes et 41 696 femmes).

Le graphique relatif à l'évolution depuis l'an 2000 (indice = 100) du nombre de bénéficiaires de la dispense pour chômeurs âgés témoigne d'une évolution différenciée selon la classe d'âge à laquelle ils appartiennent et des modifications de la réglementation intervenues au cours de la période. C'est, en effet, depuis juillet 2002 que l'âge d'accès à cette dispense d'inscription comme demandeur d'emploi a été porté à 58 ans.

GRAPHIQUE 3.4.X

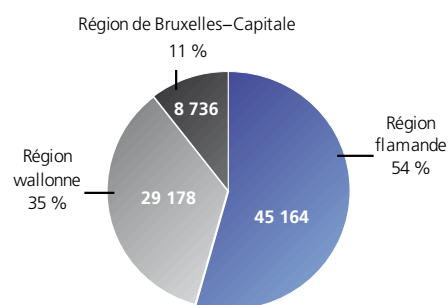


En 2000, il y avait 140 763 chômeurs âgés dispensés. 41 % appartenaient à la classe d'âge des 55 à moins de 60 ans et 39 % à celle de 50 à moins de 55 ans. La classe des 60 ans et plus ne concernait alors que 20 % de ces dispensés.

En 2011, la composition du groupe s'est complètement modifiée. C'est dorénavant la classe des 60 ans et plus qui concentre la plus grande part des chômeurs âgés dispensés (72 %) enregistrant un accroissement de 115 %. Le relèvement progressif de l'âge de la pension des femmes n'est pas étranger à cette évolution.

La classe des 55 à moins de 60 ans voit sa part passer de 41 % en 2000 à 28 % en 2011 perdant ainsi 60 % de ses effectifs. Quant à la classe des 50 à moins de 55 ans, elle ne comprend plus que quelques unités.

GRAPHIQUE 3.4.XI



45 164 bénéficiaires d'une dispense pour chômeurs âgés proviennent de la Région flamande (54 %). La Région wallonne en compte 29 178 ou 35 % alors que 8 736 de ceux-ci (11 %) résident en Région de Bruxelles-Capitale.

3.4.4

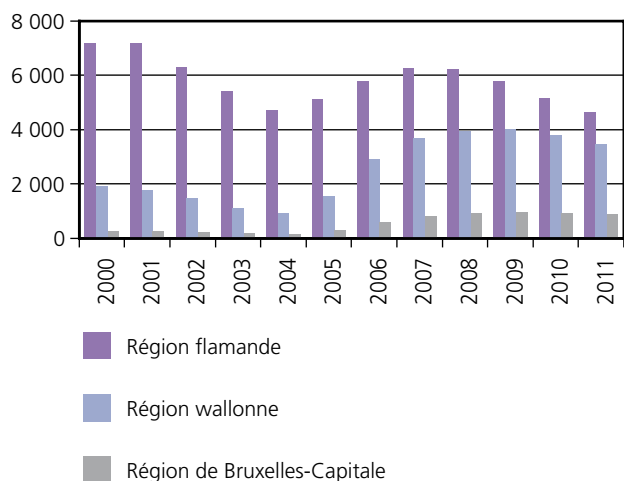
Chômeurs dispensés pour raison sociale ou familiale

TABLEAU 3.4.XI

	Région flamande	Région wallonne	Région de Bxl-Capitale	Pays
2000	7 201	1 940	243	9 383
2001	7 188	1 760	266	9 214
2002	6 295	1 450	227	7 971
2003	5 415	1 106	184	6 705
2004	4 709	941	160	5 810
2005	5 111	1 555	289	6 954
2006	5 773	2 899	578	9 250
2007	6 265	3 682	820	10 767
2008	6 251	3 944	902	11 097
2009	5 758	4 012	970	10 740
2010	5 146	3 775	940	9 861
2011	4 645	3 466	879	8 990
2011-2010	- 501	- 309	- 61	- 871
%	- 10	- 8	- 7	- 9

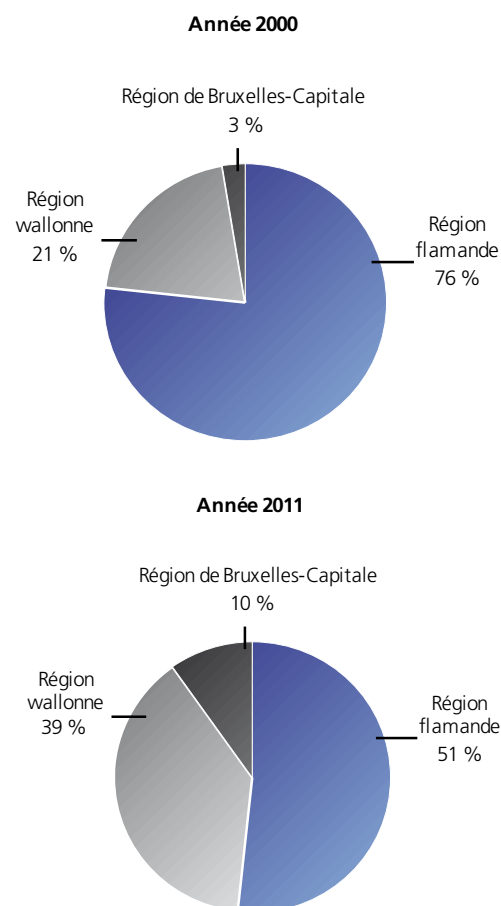
Les chômeurs complets qui doivent faire face à des difficultés sur le plan social ou familial peuvent obtenir une dispense de l'inscription comme demandeur d'emploi pendant une période ininterrompue de 6 mois minimum et de 12 mois maximum. La dispense peut être prolongée. Il peut être mis fin prématurément à la dispense lorsque la situation qui a donné lieu à l'octroi de la dispense a cessé d'exister suite à un événement imprévisible.

GRAPHIQUE 3.4.XII



Cette dispense a connu un regain d'intérêt à partir de 2005 et jusqu'en 2009, année à partir de laquelle le nombre de ces dispensés a commencé à régresser à nouveau.

GRAPHIQUE 3.4. XIII



La Région flamande qui comptait, en 2000, près de 77 % de ces dispensés a vu sa part relative chuter à 51 % en 2011.

De 2000 à 2011, la part de la Région wallonne a pratiquement doublé, passant de 21 % à 39 % alors que celle de la Région de Bruxelles-Capitale a progressé de 3 % en 2000 à 10 % en 2010.

TABLEAU 3.4.XII

	Hommes	Femmes	Total
2010	394	9 467	9 861
2011	392	8 599	8 990
2011-2010	- 2	- 868	- 870
%	- 1	- 9	- 9

En 2011, les femmes représentent toujours, comme en 2000, la quasi-totalité de ce statut avec une part relative de 96 %.

3.4.5

Evolution des allocations

3.4.5.1

Allocation mensuelle moyenne

TABLEAU 3.4.XIII

	2007	2008	2009	2010	2011	2007/2011 ¹
Chefs de famille	955,80	1 005,74	1 043,66	1 060,72	1 094,61	14,52 %
Isolés	804,96	865,91	909,56	926,27	960,48	19,32 %
Cohabitants sans charge de famille	582,60	624,67	691,68	693,79	705,69	21,13 %
Total	772,11	820,03	864,25	873,76	899,19	16,46 %

¹ Dont 9,69 % de hausse dus à l'indexation (2011)

Au cours de la période 2007-2011, l'allocation mensuelle moyenne payée à un chômeur complet indemnisé demandeur d'emploi est passée de 772,11 EUR à 899,19 EUR, soit un accroissement de 16,46 % dont 9,69 % sont dus à l'indexation.

Cette allocation moyenne ne tient pas compte de la distinction entre allocations de chômage attribuées aux chômeurs complets indemnisés sur la base de prestations de travail et allocations d'attente dont bénéficient les chômeurs admis sur la base des études.

Si l'on prend en compte la catégorie familiale de l'allocataire, on constate que ce sont les cohabitants sans charge de famille qui bénéficient, avec une hausse de 21,13 %, de l'augmentation la plus importante. A la lecture du tableau 3.4.XIII, il apparaît, cependant, clairement qu'il s'agit là davantage d'une action de rattrapage des allocations de la catégorie des cohabitants. De surcroît, la crise qui s'est manifestée à partir de 2008 est responsable de l'entrée de nouveaux chômeurs bénéficiant des niveaux d'allocations les plus élevés.

3.4.5.2

Allocation en début de chômage (1^{er} mois)

TABLEAU 3.4.XIV

	2007	2008	2009	2010	2011	2007/2011 ¹
Chefs de famille	984,04	1 040,78	1 138,75	1 151,89	1 177,30	19,64 %
Isolés	921,41	1 010,58	1 125,51	1 134,85	1 162,28	26,14 %
Cohabitants sans charge de famille	800,04	946,58	1 124,75	1 140,39	1 173,80	46,72 %
Total	871,42	979,19	1 126,71	1 141,00	1 172,25	34,52 %

¹ Dont 9,69 % de hausse dus à l'indexation (2011)

Le tableau 3.4.XIV montre l'évolution, selon les catégories familiales des chômeurs, de l'allocation moyenne perçue en début de chômage, c'est-à-dire l'allocation du 1^{er} mois.

L'évolution à la hausse y apparaît encore de façon plus marquée, surtout au niveau des cohabitants sans charge de ménage dont l'allocation mensuelle moyenne en début de chômage est passée de 800,04 EUR en 2007 à 1 173,80 EUR en 2011 enregistrant ainsi une augmentation de 46,72 %. Les isolés ont vu leur allocation en début de chômage augmenter de 26,14 % et les chefs de ménage de 19,64 %. L'influence de l'indexation au cours de la période considérée s'est limitée à 9,69 %.

3.5 Les prépensionnés 3.5

Evolution des allocations sociales

3.5.1

Les prépensionnés non-demandeurs d'emploi

TABEAU 3.5.I

	50 à < 55 ans		55 à < 60 ans		60 ans et +		Total	
	chiffres absolus	Indices (2000=100)	chiffres absolus	Indices (2000=100)	chiffres absolus	Indices (2000=100)	chiffres absolus	Indices (2000=100)
2000	8 719	100	37 724	100	68 035	100	114 478	100
2001	7 158	82	36 919	98	65 874	97	109 951	96
2002	6 081	70	38 657	102	61 746	91	106 484	93
2003	6 453	74	41 284	109	60 178	88	107 915	94
2004	7 239	83	42 769	113	59 861	88	109 869	96
2005	6 104	70	43 343	115	59 571	88	109 018	95
2006	4 778	55	42 477	113	63 814	94	111 069	97
2007	3 552	41	40 370	107	69 657	102	113 579	99
2008	2 387	27	38 534	102	73 230	108	114 151	100
2009	1 863	21	36 417	97	77 272	114	115 552	101
2010	1 402	16	35 007	93	81 101	119	117 510	103
2011	834	10	32 395	86	81 966	120	115 196	101

En 2000, 114 478 chômeurs étaient enregistrés comme prépensionnés à temps plein, non-demandeurs d'emploi. En 2011, le nombre de bénéficiaires de la prépension s'élève à 115 196 personnes, soit pratiquement le même nombre qu'en 2000, n'enregistrant qu'une légère augmentation de 718 personnes.

La répartition des prépensionnés selon le sexe laisse cependant apparaître des évolutions divergentes.

3.5.1.1

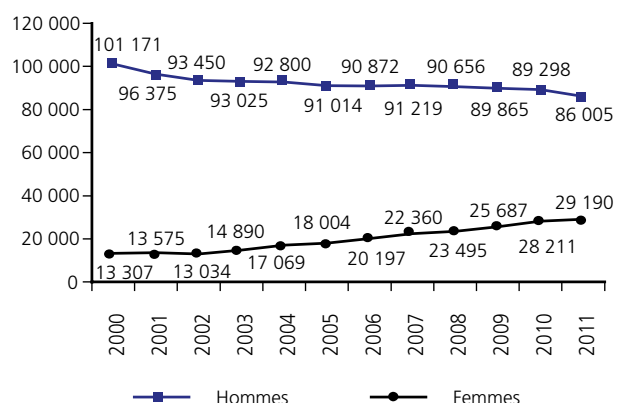
Selon le sexe

TABEAU 3.5.II

	Hommes	Femmes	Total
2000	101 171	13 307	114 478
2001	96 375	13 575	109 950
2002	93 450	13 034	106 484
2003	93 025	14 890	107 915
2004	92 800	17 069	109 870
2005	91 014	18 004	109 018
2006	90 872	20 197	111 069
2007	91 219	22 360	113 579
2008	90 656	23 495	114 151
2009	89 865	25 687	115 552
2010	89 298	28 211	117 510
2011	86 005	29 190	115 196

En 2000, les 101 171 prépensionnés masculins représentaient, 88 % soit la grosse majorité des bénéficiaires de ce régime qui ne concernait alors que 13 307 femmes.

GRAPHIQUE 3.5.I



Au cours de la période 2000-2011, on a assisté simultanément à une diminution régulière du nombre d'hommes prépensionnés suite au relèvement de l'âge d'accès à la prépension et à une progression du nombre de femmes accédant à la prépension liée au relèvement de l'âge d'accès à la pension et à une plus grande participation au marché du travail en ce qui les concerne.

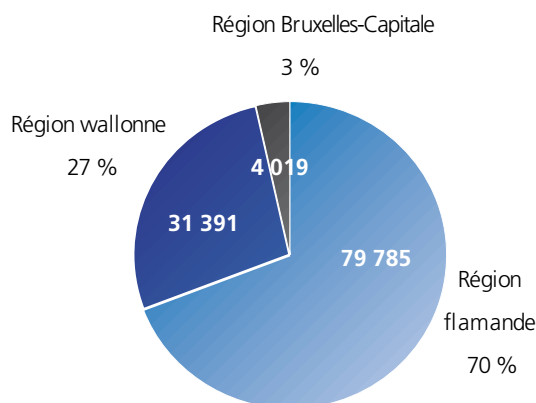
Entre 2000 et 2011, la part des femmes dans le groupe des prépensionnés a doublé, passant de 12 à 25 %, tandis que celle des hommes diminuait de 88 % à 75 %.

En 2011 comme en 2000, c'est en Région de Bruxelles-Capitale que l'on rencontre le pourcentage le plus important de femmes bénéficiaires de ce régime, avec 23 % en 2000 et 41 % en 2011.

Entre 2010 et 2011, le nombre de prépensionnés à temps plein a régressé de 2 %, soit de 2 313 unités. Selon le sexe, cette évolution laisse apparaître un accroissement du nombre de femmes prépensionnées de l'ordre de 3 %, soit 979 personnes, tandis que le nombre de prépensionnés masculins régresse de 4 % ou 3 293 unités.

3.5.1.2 Selon les régions

GRAPHIQUE 3.5.II



Entre 2000 et 2011, la prépondérance de la Flandre au niveau de la prépension s'est encore accentuée. Le nombre de prépensionnés habitant en Région flamande est passé de 75 382 en 2000 à 79 785 personnes en 2011 et leur part relative de 66 % en 2000 à 70 % en 2011.

La part de la Wallonie, quant à elle, régresse de 29 % en 2000 à 27 % en 2011. Le nombre de bénéficiaires wallons passe de 33 492 en 2000 à 31 391 en 2011.

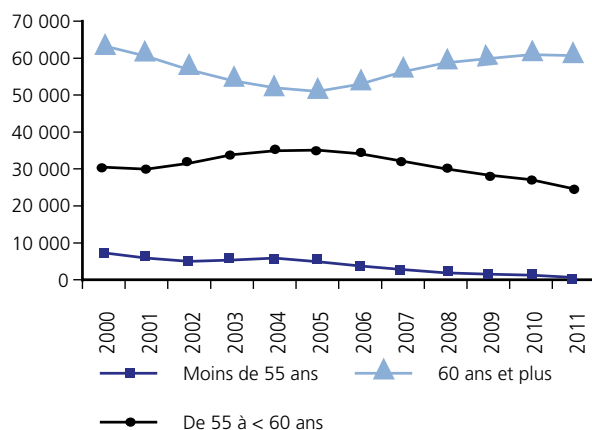
Quant à Bruxelles, en 2011, elle ne compte plus que 3 % des prépensionnés contre 5 % en 2000. 4 019 prépensionnés sont actuellement domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale contre 5 083 il y a onze ans.

3.5.1.3 Selon les classes d'âge

Les graphiques 3.5.III et 3.5.IV témoignent de l'évolution au cours de la période 2000-2011 du nombre de prépensionnés selon le sexe et selon la classe d'âge à laquelle ils appartiennent.

GRAPHIQUE 3.5.III

Les hommes prépensionnés Evolution de 2000 à 2011

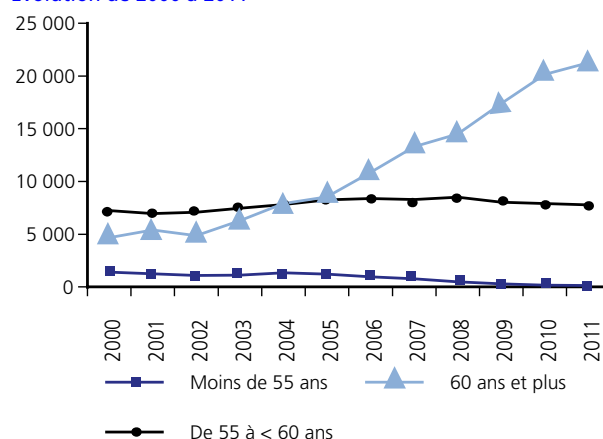


L'évolution du nombre de prépensionnés masculins au cours de cette période correspond à une diminution progressive du nombre de jeunes prépensionnés (moins de 55 ans) suite au relèvement de l'âge d'accès à la prépension. La classe d'âge des 55 à moins de 60 ans progresse jusqu'en 2005, moment à partir duquel se manifeste une régression lente mais régulière de ses effectifs.

La classe des plus de 60 ans, après une régression du nombre de bénéficiaires entre 2002 et 2005, reprend sa progression pour revenir à partir de 2010 au niveau enregistré au début de la décennie.

GRAPHIQUE 3.5.IV

Les femmes prépensionnées Evolution de 2000 à 2011



Quant à l'évolution du nombre de femmes prépensionnées, elle témoigne de l'impact sur ce statut du relèvement progressif de l'âge de la pension des femmes. Entre 2000 et 2011, le nombre de prépensionnées âgées de 60 ans et plus a pratiquement quintuplé, passant de 4 675 en 2000 à 21 265 en 2011.

3.5.1.4 Selon les branches d'activité

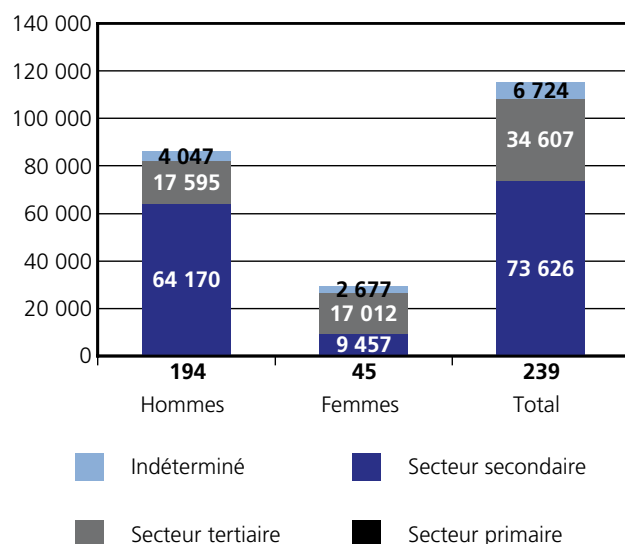
TABLEAU 3.5.III

	Hommes	Femmes	Total	
			Chiffres absolus	en %
Secteur primaire	194	45	239	0,2
Secteur secondaire	64 170	9 457	73 626	63,9
Secteur tertiaire	17 595	17 012	34 607	30,0
Indéterminé	4 047	2 677	6 724	5,8
Total	86 005	29 190	115 196	100,0

Les bénéficiaires du régime de prépension à temps plein proviennent principalement du secteur secondaire qui concentre 63,9 % des prépensionnés tandis que 30 % sont originaires du secteur tertiaire.

Parmi les 73 626 prépensionnés venant du secteur secondaire, 87 % sont des hommes et 13 % des femmes. Par contre les 34 607 prépensionnés issus du secteur tertiaire se répartissent pratiquement à égalité entre les hommes (17 595 unités, soit 51 %) et les femmes (17 012 unités, soit 49 %).

GRAPHIQUE 3.5.V



La répartition des prépensionnés selon le sexe témoigne du fait que 75 % des hommes prépensionnés sont des travailleurs provenant du secteur secondaire tandis que 20 % vient du secteur tertiaire.

Les femmes prépensionnées proviennent du secteur tertiaire dans près de 60 % des cas et du secteur secondaire dans 32 % des cas.

3.5.1.5

Les prépensionnés par rapport à la population active

Quelle est l'importance quantitative des prépensionnés à temps plein non-demandeurs d'emploi par rapport à la population active?

Pour évaluer cette importance, nous nous sommes basés sur des ratios comparant les prépensionnés de 55 ans et plus à la population active appartenant à la même classe d'âge. Pour effectuer correctement cette comparaison, il convenait d'ajouter préalablement le nombre de prépensionnés non-demandeurs d'emploi au dénominateur (population active). Les non-demandeurs d'emploi ne sont, en effet, pas repris dans le concept de "population active".

3.5.1.5.1

Au niveau du pays

TABLEAU 3.5.IV

	Population active de 55 à 65 ans			Prépensionnés de 55 ans et plus		
	Pays			Pays		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
2001	186 600	84 800	271 400	90 453	12 340	102 793
2002	198 200	99 700	297 900	88 456	11 947	100 403
2003	211 100	107 500	318 700	87 705	13 757	101 462
2004	225 200	125 800	351 000	86 914	15 715	102 630
2005	250 300	137 600	387 900	86 111	16 803	102 914
2006	255 100	149 900	405 100	87 069	19 221	106 291
2007	274 900	173 000	448 000	88 437	21 590	110 027
2008	282 400	180 200	462 600	88 755	23 009	111 764
2009	292 900	193 300	486 200	88 284	25 405	113 689
2010	315 500	208 500	524 000	88 063	28 045	116 108

Source: BNB (données 2011 non encore disponibles)

Le tableau 3.5.IV reprend au niveau du pays, l'évolution de la population active de 55 à 65 ans ainsi que celle des prépensionnés de 55 ans et plus selon le sexe.

Entre 2001 et 2010, la population active de la classe d'âge des 55 à 65 ans a pratiquement doublé (+ 93 %) passant de 271 400 à 524 000 personnes, soit un accroissement de 128 900 hommes et 123 700 femmes. Par rapport à leur niveau de 2001, ce sont les femmes qui ont enregistré l'augmentation la plus importante, soit 156 %, tandis que les hommes progressaient de 69 %.

Durant la même période le nombre total de prépensionnés à temps plein, non-demandeurs d'emploi enregistrait une légère progression de 13 % se traduisant selon le sexe en une régression de 3 % chez les hommes et une augmentation de 127 % chez les femmes.

TABLEAU 3.5.V

Ratio (en %)

	Pays		
	Hommes	Femmes	Total
2001	33	13	27
2002	31	11	25
2003	29	11	24
2004	28	11	23
2005	26	11	21
2006	25	11	21
2007	24	11	20
2008	24	11	19
2009	23	12	19
2010	22	12	18

$$\text{Ratio} = \frac{\text{nombre de prépensionnés à temps plein non-demandeurs d'emploi}}{\text{population active} + \text{prépensionnés à temps plein non-demandeurs d'emploi}}$$

Entre 2001 et 2011 le ratio entre prépension et population active est passé de 27 % à 18 %.

Selon le sexe, on relève une évolution similaire du ratio relatif aux travailleurs masculins qui s'élevait à 33 % en 2001 pour chuter en 2010 à 22 %.

Ce ratio est nettement différent au niveau des femmes passant de 13 % en 2001 à 12 % en 2010.

3.5.1.5.2

Au niveau des régions

Le tableau 3.5.VI reprend au niveau des régions, l'évolution de la population active de 55 à 65 ans ainsi que celle des prépensionnés de 55 ans et plus selon le genre.

TABLEAU 3.5.VI

	Population active de 55 à 65 ans			Prépensionnés de 55 et plus		
	Région flamande			Région flamande		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
2001	115 500	46 100	161 600	61 466	7 437	68 904
2002	120 200	54 300	174 500	60 437	7 280	67 717
2003	124 800	56 200	181 100	60 266	8 559	68 825
2004	136 800	69 500	206 300	59 771	9 867	69 638
2005	147 700	72 900	220 600	59 326	10 600	69 926
2006	151 000	84 600	235 600	60 117	12 230	72 347
2007	165 800	96 500	262 200	61 247	13 817	75 064
2008	168 500	101 000	269 500	61 726	14 823	76 549
2009	175 100	112 300	287 300	61 726	16 669	78 395
2010	189 500	122 500	312 000	61 743	18 610	80 353

	Région wallonne			Région wallonne		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
2001	52 600	27 700	80 300	25 172	3 746	28 919
2002	58 000	31 300	89 300	24 528	3 593	28 121
2003	66 200	36 600	102 800	24 185	4 018	28 203
2004	66 700	41 500	108 100	24 099	4 559	28 659
2005	77 900	48 700	126 600	23 868	4 877	28 745
2006	80 500	50 300	130 800	24 119	5 518	29 637
2007	83 800	58 500	142 300	24 384	6 182	30 566
2008	88 300	60 500	148 800	24 299	6 597	30 896
2009	90 600	59 600	150 200	23 958	7 090	31 047
2010	99 200	64 900	164 200	23 832	7 707	31 539

	Région de Bruxelles-Capitale			Région de Bruxelles-Capitale		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
2001	18 400	11 000	29 500	3 814	1 157	4 971
2002	20 000	14 200	34 200	3 490	1 074	4 564
2003	20 100	14 700	34 800	3 254	1 179	4 433
2004	21 800	14 800	36 600	3 044	1 289	4 334
2005	24 700	16 000	40 700	2 916	1 326	4 243
2006	23 700	15 000	38 800	2 834	1 473	4 307
2007	25 400	18 000	43 400	2 806	1 591	4 397
2008	25 500	18 700	44 300	2 730	1 589	4 319
2009	27 300	21 400	48 700	2 599	1 646	4 246
2010	26 800	21 000	47 800	2 488	1 728	4 216

Source: BNB (données 2011 non encore disponibles)

De 2001 à 2010, la population active de 55 à 65 ans a enregistré une croissance de 104 % en Wallonie, de 93 % en Flandre et de 62 % à Bruxelles.

Ce sont les femmes qui ont enregistré la croissance la plus importante, avec un accroissement de 166 % en Flandre, de 134 % en Wallonie et de 91 % à Bruxelles. Dans les 3 régions, on note également une évolution positive de la population active masculine, même si elle est de moindre envergure que celle des femmes. La population active masculine augmente de 89 % en Région wallonne, de 64 % en Région flamande et de 46 % en Région bruxelloise.

Au cours de la même période, le nombre de prépensionnés de la classe d'âge des plus de 55 ans a progressé de 17 % en Région flamande et de 9 % en Région wallonne. A Bruxelles, on enregistre, par contre, une régression de 15 %. Cette évolution à la hausse est imputable aux évolutions constatées au niveau des femmes, dont le nombre croît entre 2001 et 2010 de 150 % en Flandre et de 106 % en Wallonie. Le nombre de prépensionnés masculins reste stable en Flandre mais régresse de 5 % en Wallonie et de 35 % à Bruxelles.

Le tableau 3.5.VII montre le détail par année de ces évolutions, en prenant l'année 2001 comme base 100.

TABLEAU 3.5.VII

	Population active de 55 à 65 ans			Prépendionnés de 55 et plus		
	Région flamande			Région flamande		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
2001	100	100	100	100	100	100
2002	104	118	108	98	98	98
2003	108	122	112	98	115	100
2004	118	151	128	97	133	101
2005	128	158	137	97	143	101
2006	131	184	146	98	164	105
2007	144	209	162	100	186	109
2008	146	219	167	100	199	111
2009	152	244	178	100	224	114
2010	164	266	193	100	250	117

	Région wallonne			Région wallonne		
	Région wallonne			Région wallonne		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
2001	100	100	100	100	100	100
2002	110	113	111	97	96	97
2003	126	132	128	96	107	98
2004	127	150	135	96	122	99
2005	148	176	158	95	130	99
2006	153	182	163	96	147	102
2007	159	211	177	97	165	106
2008	168	218	185	97	176	107
2009	172	215	187	95	189	107
2010	189	234	204	95	206	109

	Région de Bruxelles-Capitale			Région de Bruxelles-Capitale		
	Région de Bruxelles-Capitale			Région de Bruxelles-Capitale		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
2001	100	100	100	100	100	100
2002	109	129	116	92	93	92
2003	109	134	118	85	102	89
2004	118	135	124	80	111	87
2005	134	145	138	76	115	85
2006	129	136	132	74	127	87
2007	138	164	147	74	138	88
2008	139	170	150	72	137	87
2009	148	195	165	68	142	85
2010	146	191	162	65	149	85

Source: BNB (données 2011 non encore disponibles)

Les graphiques 3.5.VI, 3.5.VII et 3.5.VIII présentent l'évolution du ratio "prépendionnés par rapport à la population active" selon le genre et la région.

Il ressort du graphique 3.5.VI relatif à l'évolution du ratio au cours de la période 2001 à 2010 que les prépendionnés dans leur ensemble (hommes et femmes, pays) représentaient en 2001 27 % de la population active élargie aux prépendionnés. En une décennie, ce ratio est tombé à 18 %. La Flandre enregistre des ratios plus importants que les ratios nationaux. Là aussi on relève une évolution favorable avec une régression de ratio qui passe de 30 % en 2001 à 20 % en 2010.

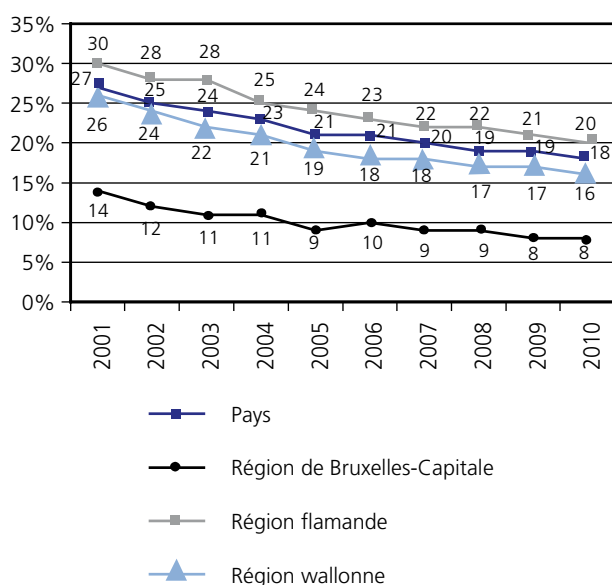
Le ratio wallon, de 26 % en 2001, passe à 16 % en 2010.

La Région bruxelloise se caractérise par les ratios les plus bas de prépendionnés par rapport à la population active: de 14 % en 2001, soit pratiquement la moitié du ratio national, le ratio diminue, en 2010, à 8 %, soit moins de la moitié du ratio national.

GRAPHIQUE 3.5.VI

Les hommes et les femmes
ratio "pré-pensionnés par rapport à la population active
+ pré-pensionnés" par région

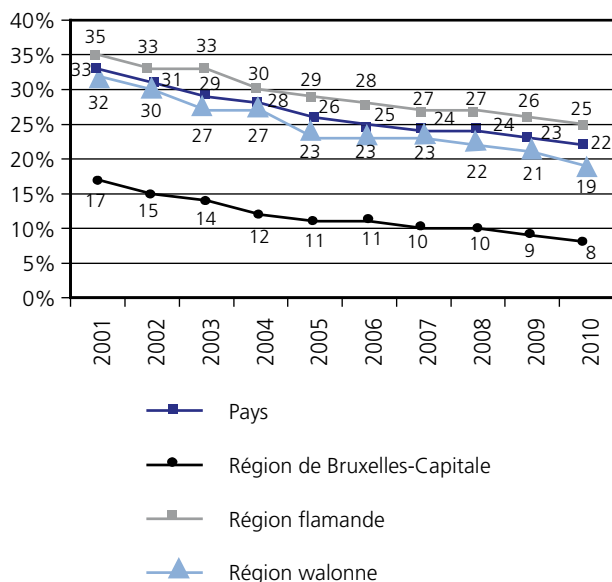
En %



GRAPHIQUE 3.5.VII

Les hommes
ratio "pré-pensionnés par rapport à la population active
+ pré-pensionnés" par région

En %

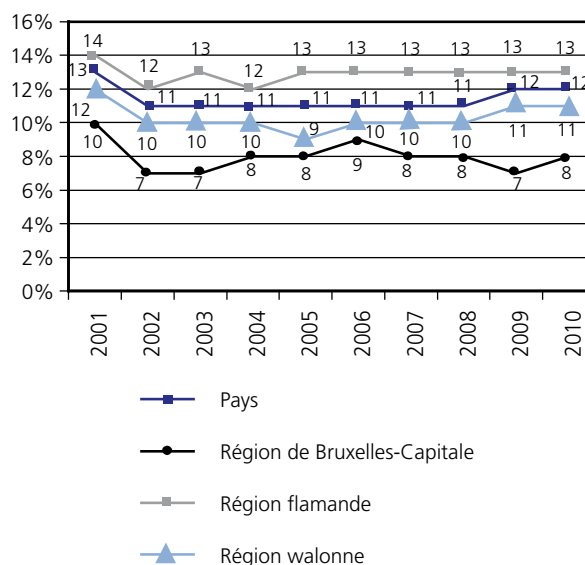


La Région de Bruxelles-Capitale se caractérise, quant à elle par une situation assez particulière tendant à l'égalité entre les hommes et les femmes. Le ratio masculin a régressé de 17 % à 8 % et celui des femmes de 10 % en 2001 s'est stabilisé aux alentours de 8 % depuis plusieurs années.

GRAPHIQUE 3.5.VIII

Les femmes
ratio "pré-pensionnés par rapport à la population active
+ pré-pensionnés" par région

En %



L'analyse comparée des graphiques 3.5.VII et 3.5.VIII, présentant les ratios enregistrés selon le sexe, montre clairement que la pré-pension a d'abord été un statut destiné aux travailleurs masculins. Cette évolution perdure malgré la régression importante du ratio des hommes et la stabilisation de celui des femmes au cours de la dernière décennie.

En Région flamande, le ratio masculin a chuté de 35 % à 25 % entre 2001 et 2010 tandis que le ratio féminin passait durant la même période de 14 % à 13 %.

3.5.2

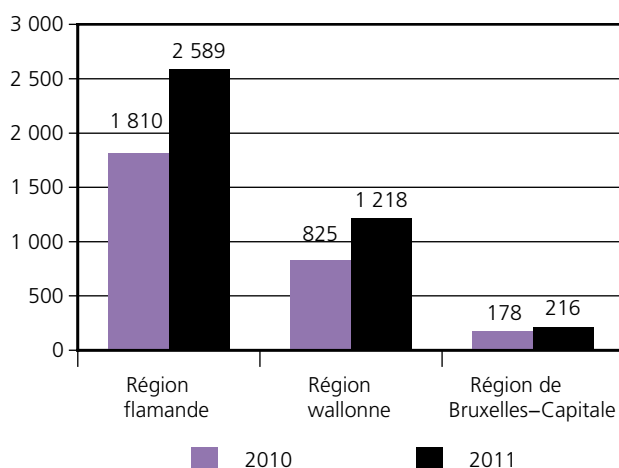
Les prépensionnés demandeurs d'emploi

TABLEAU 3.5.VIII

	50 à < 55ans		55 à < 60ans		60 ans et +		Total	
	chiffres absolus	Indices (2008=100)	chiffres absolus	Indices (2008=100)	chiffres absolus	Indices (2008=100)	chiffres absolus	Indices (2008=100)
2007	25		13		0		39	
2008	637	100	529	100	31	100	1 196	100
2009	845	133	1 072	203	59	193	1 976	165
2010	986	155	1 708	323	118	385	2 812	235
2011	1 142	179	2 647	500	233	752	4 023	336

Tous les prépensionnés n'appartiennent pas au sous-groupe des non-demandeurs d'emploi. Depuis 2007, en effet, un plus grand nombre de prépensionnés sont obligés d'être inscrits comme demandeur d'emploi et de rester disponibles pour le marché général de l'emploi, p. ex. la plupart des prépensionnés qui ont acquis leur statut dans le cadre d'une reconnaissance de leur entreprise comme entreprise en difficultés ou en restructuration.

GRAPHIQUE 3.5.IX



En 2011, 4 023 personnes étaient enregistrées comme prépensionnés à temps plein demandeurs d'emploi. 64,5 % d'entre eux sont domiciliés en Région flamande, 30 % en Région wallonne et 5,5 % en Région de Bruxelles-Capitale.

TABLEAU 3.5.IX

	50 à < 55 ans	55 à < 60 ans	60 ans et plus	Total
Chiffres absolus				
Hommes	835	1 822	151	2 808
Femmes	307	825	82	1 214
Total	1 142	2 647	233	4 023
Chiffres relatifs (en %)				
Hommes	20,8	45,3	3,7	69,8
Femmes	7,6	20,5	2,0	30,2
Total	28,4	65,8	5,8	100,0

Les prépensionnés demandeurs d'emploi sont en majorité des hommes (2 808 unités, soit près de 70 %).

La classe d'âge la plus importante parmi ce statut est celle des 55 à moins de 60 ans qui concentre les 2/3 des bénéficiaires, suivie par celle des 50 à 54 ans qui représente 28,4 % de l'ensemble.

3.6 Mesures fédérales pour l'emploi 3.6

Evolution des allocations sociales

3.6.1

Les travailleurs à temps partiel avec maintien des droits et AGR

GRAPHIQUE 3.6.1

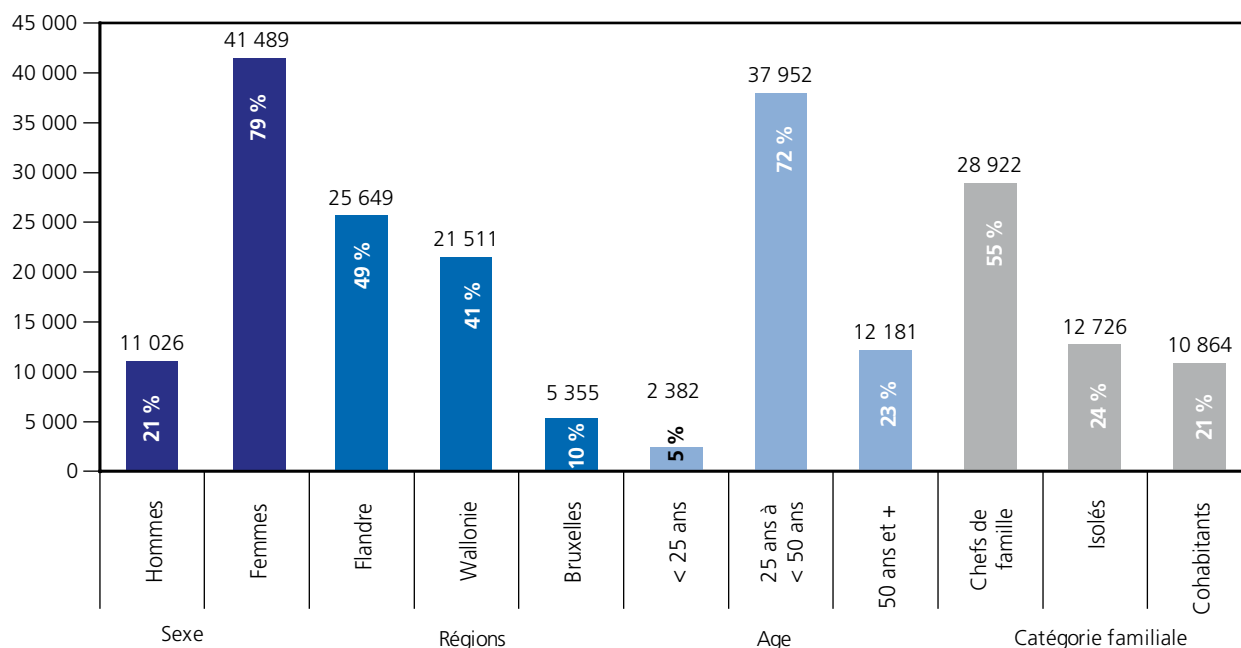


TABLEAU 3.6.1

Hommes		Femmes	
2011	2010-2011	2011	2010-2011
11 026	+ 0,0 % + 0	41 489	- 0,2 % - 91

Région flamande		Région wallonne		Région de Bxl-Capitale	
2011	2010-2011	2011	2010-2011	2011	2010-2011
25 649	- 1,3 % - 331	21 511	+ 1,1 % + 225	5 355	+ 0,3 % + 15

Chef de ménage		Isolé		Cohabitant	
2011	2010-2011	2011	2010-2011	2011	2010-2011
28 922	- 1,1 % - 315	12 726	+ 3,1 % + 382	10 864	- 1,4 % - 156

Moins de 25 ans		Entre 25 et moins de 50 ans		50 ans et plus	
2011	2010-2011	2011	2010-2011	2011	2010-2011
2 382	- 5,1 % - 129	37 952	- 2,2 % - 840	12 181	+ 7,8 % + 878

Contrairement aux 3 dernières années, le nombre de travailleurs à temps partiel avec maintien des droits bénéficiant d'une allocation de garantie de revenus n'a plus augmenté en 2011. Au total, on atteint 52 515 unités en 2011 contre 52 606 unités en 2010.

Le profil des travailleurs à temps partiel bénéficiant d'une AGR est toujours plutôt féminin (79 % en 2011). Le nombre d'hommes est stable tandis que celui des femmes régresse très légèrement: moins 91 unités.

Un peu moins de la moitié des travailleurs à temps partiel avec maintien des droits et une AGR provient de la Région flamande, 41 % de la Région wallonne et 10 % de la Région de Bruxelles-

Capitale. Par rapport à 2010, la Région flamande enregistre une faible diminution de 1,3 % tandis que les deux autres régions progressent quelque peu.

Seuls les travailleurs isolés bénéficiant d'une allocation de garantie de revenus augmentent: plus 3,1 %.

Par classe d'âge, on constate un nombre croissant de chômeurs de 50 ans et plus: plus 878 unités ou plus 7,8 %. Les deux autres classes d'âge sont toutes deux en diminution.

3.6.2

Mesures d'activation selon le régime

TABLEAU 3.6.II

	ALE	Progr. de transition profess.	SINE	Activa + win-win	Complément de reprise de travail	Total
2007	26 450	5 748	8 713	38 271	4 605	83 787
2010	18 764	5 213	11 626	45 782	13 060	94 445
2011	17 508	4 900	11 400	74 216	17 396	125 420
Ecart en % 2011/2007	- 33,8	- 14,8	30,8	93,9	277,8	49,7
Ecart en % 2011/2010	- 6,7	- 6,0	- 1,9	62,1	33,2	32,8
Part en % des régimes 2007	31,6	6,9	10,4	45,7	5,5	100
Part en % des régimes 2010	20,3	5,5	12,3	48,5	13,8	100
Part en % des régimes 2011	14,4	3,9	9,1	59,2	13,9	100

La rubrique Activa + win-win inclut en plus du plan Activa ordinaire et du plan d'embauche win-win, l'Activa Start ainsi que les contrats Activa-APS (agents de prévention et de sécurité). Ce groupe vise les chômeurs de longue durée et /ou peu qualifiés. Le complément de reprise du travail englobe aussi le complément temporaire de reprise du travail destiné aux travailleurs de 50 ans et plus qui ne peuvent pas prouver 20 années de passé professionnel et le complément de reprise du travail ACCO pour les chômeurs qui se sont installés comme indépendants à titre principal après un contrat avec une coopérative d'activités.

En 2011, 125 420 personnes ont bénéficié, en moyenne, par mois, d'une mesure d'activation. C'est encore 32,8 % de plus qu'en 2010.

La rubrique Activa + win-win constitue la part la plus importante dans l'ensemble des mesures d'activation (59,2 %). Ce groupe a encore progressé de 62,1 % en 2011 par rapport à 2010. Les compléments de reprise de travail ont également augmenté (+ 33,2 %). Les 3 autres groupes (ALE, Programmes de transition professionnelle et SINE) se tassent quelque peu.

3.6.2.1

Plan d'embauche win-win

Répartition des contrats par groupe-cible

TABLEAU 3.6.III

Contrats	< 26 ans sans ESS	< 26 ans avec ESS	> 1 an chômage	50 ans et +	Total
Région flamande	15 611 37 %	7 150 17 %	12 447 29 %	7 288 17 %	42 496 100 %
Région wallonne	27 672 45 %	14 390 24 %	14 161 23 %	5 000 8 %	61 223 100 %
Région de Bruxelles-Capitale	4 657 42 %	1 726 15 %	3 477 31 %	1 314 12 %	11 174 100 %
Pays	47 940 42 %	23 266 20 %	30 085 26 %	13 602 12 %	114 893 100 %

Depuis son introduction en janvier 2010 et jusqu'au 30 décembre 2011, pas moins de 114 893 contrats de travail dans le cadre du plan d'embauche win-win ont été conclus.

62 % des contrats conclus dans le cadre de ce plan concernent des jeunes de moins de 26 ans. Parmi ceux-ci, 67 % sont conclus par des jeunes qui ne disposent pas d'un certificat de l'enseignement secondaire supérieur. En Région wallonne, 69 % des contrats conclus concernent des jeunes de moins de 26 ans contre 54 % en Région flamande et 57 % en Région de Bruxelles-Capitale.

En Région flamande, 17 % des contrats conclus l'ont été par des demandeurs d'emploi âgés de 50 ans et + contre seulement 8 % en Région wallonne et 12 % en Région de Bruxelles-Capitale.

C'est en Région de Bruxelles-Capitale (31 %) et en Région flamande (29 %) que l'on retrouve le pourcentage le plus élevé de contrats pour des chômeurs dont la durée de chômage excède 1 an et qui ne se retrouvent pas dans les 2 groupes-cibles précités (de moins de 26 ans et de 50 ans et plus). La Région wallonne n'atteint que 23 %.

Evolution du nombre mensuel moyen de paiements

TABLEAU 3.6.IV

		Région flamande	Région wallonne	Région de Bxl-Capitale	Pays
2010	T1	702	1 120	154	1 975
	T2	5 410	7 226	1 149	13 785
	T3	8 846	12 481	2 107	23 434
	T4	12 266	17 378	3 153	32 798
	Année	6 806	9 551	1 641	17 998
2011	T1	15 636	22 494	4 398	42 528
	T2	17 459	25 480	4 870	47 809
	T3	18 751	27 045	5 116	50 912
	T4	19 942	30 026	5 787	55 756
	Année	17 947	26 261	5 043	49 251
		36 %	53 %	10 %	100 %

Le nombre mensuel moyen de paiements continue de croître de trimestre en trimestre. Au cours du 4^{ème} trimestre 2011, il atteignait 55 756. En 2011, par région, ce sont les demandeurs d'emploi issus de la Région wallonne qui sont majoritaires: 53 % des paiements contre près de 37 % pour la Région flamande et 10 % pour la Région de Bruxelles-Capitale.

3.6.3

Mesures de formation

3.6.3.1

Formation professionnelle

GRAPHIQUE 3.6.II

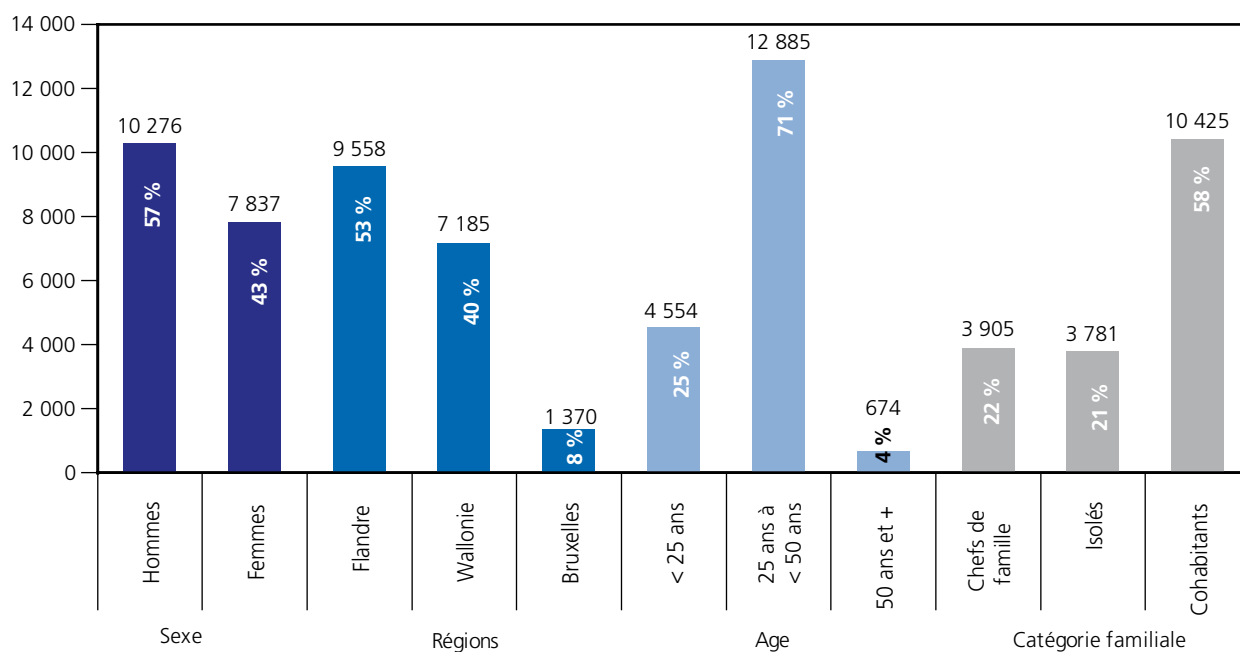


TABLEAU 3.6.V

Hommes		Femmes	
2011	2010-2011	2011	2010-2011
10 276	- 7,4 % - 817	7 837	+ 0,7 % + 54

Région flamande		Région wallonne		Région de Bxl-Capitale	
2011	2010-2011	2011	2010-2011	2011	2010-2011
9 558	- 1,6 % - 152	7 185	- 7,5 % - 580	1 370	- 2,3 % - 33

Chef de ménage		Isolé		Cohabitant	
2011	2010-2011	2011	2010-2011	2011	2010-2011
3 905	- 4,9 % - 203	3 781	- 5,2 % - 207	10 425	- 3,3 % - 354

Moins de 25 ans		Entre 25 et moins de 50 ans		50 ans et plus	
2011	2010-2011	2011	2010-2011	2011	2010-2011
4 554	- 9,3 % - 469	12 885	- 2,1 % - 278	674	- 2,5 % - 17

Contrairement à 2010 qui voyait encore les chômeurs en formation professionnelle croître de plus de 5 %, 2011 enregistre un recul de 4 %. A noter que cette diminution est le seul fait des hommes (- 7,4 %).

C'est surtout en Région wallonne que le recul est le plus prononcé: moins 7,5 %.

La classe d'âge des moins de 25 ans est celle qui diminue le plus: moins 9,3 % par rapport à 2010.

3.6.3.2

Etudes et formations

GRAPHIQUE 3.6.III

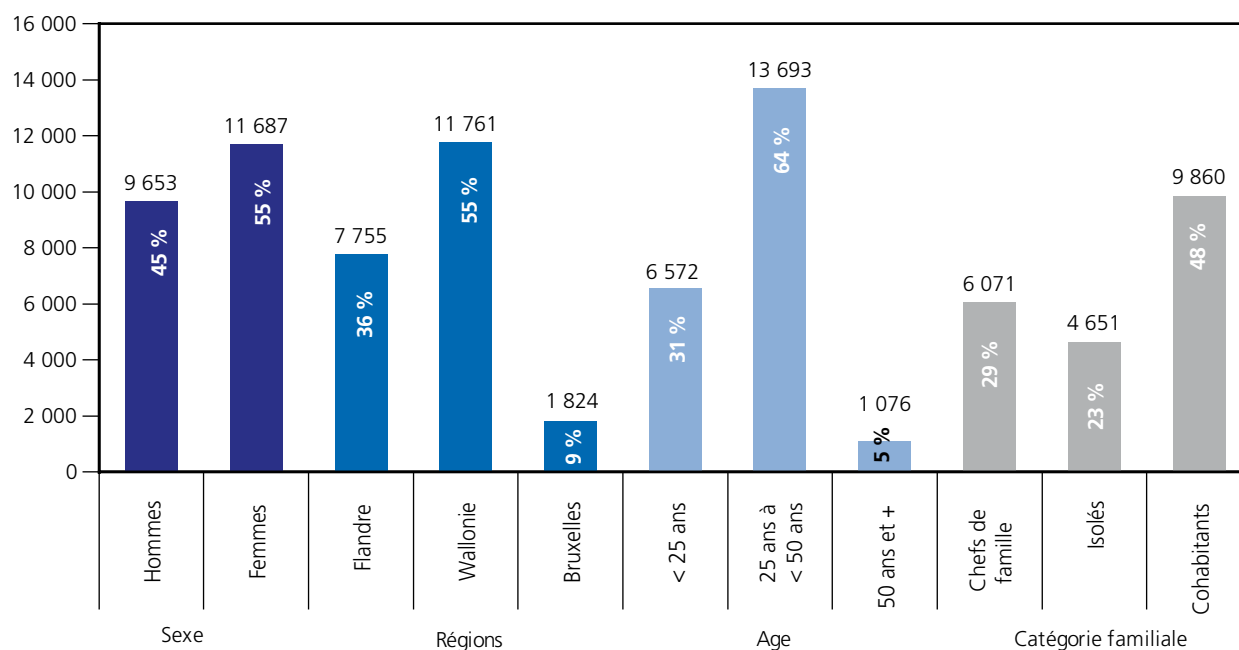


TABLEAU 3.6.VI

Hommes		Femmes	
2011	2010-2011	2011	2010-2011
9 653	- 0,5 % - 46	11 687	+ 1,1 % + 132

Région flamande		Région wallonne		Région de Bxl-Capitale	
2011	2010-2011	2011	2010-2011	2011	2010-2011
7 755	+ 4,7 % + 348	11 761	- 2,5 % - 307	1 824	+ 2,5 % + 45

Chef de ménage		Isolé		Cohabitant	
2011	2010-2011	2011	2010-2011	2011	2010-2011
6 071	- 4,2 % - 265	4 651	+ 1,3 % + 61	9 860	+ 3,3 % + 315

Moins de 25 ans		Entre 25 et moins de 50 ans		50 ans et plus	
2011	2010-2011	2011	2010-2011	2011	2010-2011
6 572	+ 0,5 % + 35	13 693	- 0,1 % - 20	1 076	+ 7,1 % + 72

Au sein du groupe "Etudes et formations" figurent également les primes de fin de formation et de stage de même que les bonus de démarrage qui s'adressent aux étudiants qui suivent des études en alternance.

Contrairement à la formation professionnelle proprement dite, le nombre de chômeurs dispensés pour études et formations est resté stable en 2011 par rapport à 2010. La majorité de ceux-ci sont des femmes (55 %) à l'inverse de la formation professionnelle.

A remarquer l'accroissement d'un peu plus de 7 % des chômeurs âgés de 50 ans et plus.

3.6.4

Primes de crise

3.6.4.1

Demandes

TABLEAU 3.6.VII

Situation au 29 décembre 2011	Région flamande	Région wallonne	Région de Bxl-Capitale	Pays	
Demandes traitées	36 894	29 057	7 385	73 336	100 %
Décisions:					
- Pas de droit	555	891	232	1 678	2 %
- Prime partiellement à charge de l'ONEM	25 442	18 351	5 846	49 639	68 %
- Prime entièrement à charge de l'ONEM	10 897	9 815	1 307	22 019	30 %
Total des primes octroyées	36 339	28 166	7 153	71 658	98 %

Sur 73 336 demandes de primes de crise traitées depuis le début de la mesure (mars 2010) et jusqu'au 29 décembre 2011, 2 % sont jugées irrecevables; 68 % sont partiellement à charge de l'ONEM et 30 % entièrement à charge de l'ONEM. En tout, 71 658 primes ont été octroyées.

3.6.4.2

Paielements

TABLEAU 3.6.VIII

		Région flamande	Région wallonne	Région de Bxl-Capitale	Pays
2010	T1	349	237	42	628
	T2	4 378	3 365	637	8 380
	T3	4 136	3 060	778	7 974
	T4	5 326	4 041	941	10 308
	Année	14 189	10 703	2 398	27 290
2011	T1	5 811	4 387	1 091	11 289
	T2	5 430	4 405	1 214	11 049
	T3	4 386	3 627	872	8 885
	T4	5 557	4 377	1 134	11 068
	Année	21 184	16 796	4 311	42 291
		50 %	40 %	10 %	100 %

Le nombre de primes payées par trimestre aux ouvriers qui perdent leur emploi a augmenté jusqu'à un maximum de 11 289 primes au 1^{er} trimestre 2011. Aux 2^{ème} et 3^{ème} trimestres 2011, ce nombre avait baissé pour remonter à 11 068 primes durant le 4^{ème} trimestre 2011. 50 % de ces primes ont été octroyées aux ouvriers issus de la Région flamande contre 40 % à ceux issus de la Région wallonne et 10 % à ceux issus de la Région de Bruxelles-Capitale.

3.6.5

L'évolution des titres-services

3.6.5.1

Les travailleurs titres-services et les entreprises actives dans les titres-services

Entre 2011 et 2010, le nombre d'entreprises actives a encore crû de plus de 5 % pour atteindre 2 708. En 2011, la part des sociétés commerciales dans l'ensemble des entreprises actives est de loin la plus importante (46,6 %). Par rapport à 2010, le nombre de ces sociétés a encore augmenté de 7,7 %. Cette hausse est encore plus prononcée lorsqu'on prend en compte le nombre de titres-services remboursés. Ceux-ci ont, en effet, progressé pour les sociétés commerciales de près de 22 % en 2011 par rapport à 2010 alors que, dans le même temps, le nombre total de titres-services remboursés (toutes entreprises confondues) a progressé de 11 %.

Comme l'indique le tableau 3.6.IX, la part des différents types d'entreprise dans le total des entreprises actives a peu évolué entre 2010 et 2011.

TABLEAU 3.6.IX

Entreprises actives et nombre de titres-services remboursés en 2010 et 2011

Types de société	Nombre d'entreprises			Nombre de titres-services				
	2010	2011	2010-2011	2010	2011	2010-2011	2010	2011
Sociétés commerciales	1 171 45,5 %	1 261 46,6 %	+ 7,7 %	43 628 295 46,0 %	53 163 723 50,5 %	+ 21,9 %		
Firmes d'intérim	30 1,2 %	27 1,0 %	- 10,0 %	13 010 418 13,7 %	13 209 660 12,5 %	+ 1,5 %		
Entreprises d'insertion	112 4,3 %	110 4,1 %	- 1,8 %	7 674 985 8,1 %	7 511 416 7,1 %	- 2,1 %		
ASBL	332 12,9 %	349 12,9 %	+ 5,1 %	13 606 193 14,3 %	13 895 679 13,2 %	+ 2,1 %		
Communes	9 0,3 %	10 0,4 %	+ 11,1 %	259 300 0,3 %	260 133 0,2 %	+ 0,3 %		
CPAS	243 9,4 %	242 8,9 %	- 0,4 %	5 066 863 5,3 %	5 169 160 4,9 %	+ 2,0 %		
ALE	231 9,0 %	231 8,5 %	+ 0,0 %	8 086 785 8,5 %	8 407 754 8,0 %	+ 4,0 %		
Personnes physiques	448 17,4 %	478 17,7 %	+ 6,7 %	3 497 984 3,7 %	3 655 476 3,5 %	+ 4,5 %		
Total	2 576 100 %	2 708 100 %	+ 5,1 %	94 830 823 100 %	105 273 001 100 %	+ 11,0 %		

Les statistiques concernant les travailleurs titres-services sont disponibles à chaque fois à un an d'écart par rapport aux chiffres des utilisateurs qui sont déjà disponibles pour 2011 et abordés plus loin.

Le nombre de travailleurs occupés au cours de l'année 2010 s'élevait à 136 915 unités. A ce nombre, il faut ajouter le personnel d'encadrement qui assure la gestion administrative au sein des entreprises titres-services. En 2010, 4 193 travailleurs étaient recensés dans ces fonctions.

TABLEAU 3.6.X

Travailleurs titres-services en 2010 et personnel d'encadrement

Types de société	Travailleurs comptabilisés au cours de l'année		Personnel d'encadrement	
	Nombre	%	Nombre	%
Sociétés commerciales	61 996	45,3	1 760	42,0
Firmes d'intérim	21 327	15,6	160	3,8
Entreprises d'insertion	11 362	8,3	564	13,5
ASBL	18 901	13,8	702	16,7
Communes	308	0,2	11	0,3
CPAS	6 970	5,1	410	9,8
ALE	11 430	8,3	476	11,4
Personnes physiques	4 621	3,4	110	2,6
Total	136 915	100,0	4 193	100,0

Le nombre de travailleurs titres-service a encore progressé en 2010 par rapport à 2009. On est passé de 120 324 travailleurs en 2009 à 136 915 travailleurs en 2010 soit une hausse de 13,8 %.

TABLEAU 3.6.XI

Répartition des travailleurs titres-services selon le régime de travail en 2010

	2009		2010	
	Nombre	%	Nombre	%
Temps plein (38 h)	12 483	10,4	16 353	11,9
Mi-temps ou plus (de 19 à 37 h)	74 919	62,3	85 404	62,4
Temps partiel (< 19 h)	32 922	27,4	35 158	25,7
Total	120 324	100,0	136 915	100,0

Plus de 60 % des travailleurs titres-services exercent leurs activités à concurrence d'un mi-temps ou plus sans atteindre un temps plein. Le régime à temps plein ne concerne que 11,9 % de ces travailleurs en 2010. La répartition des travailleurs titres-services selon le régime de travail a peu évolué de 2009 à 2010.

TABLEAU 3.6.XII

Evolution 2005-2010 du nombre et de la part des travailleurs titres-services selon la région

	2005 ¹		2006 ¹		2007		2008		2009		2010	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Région flamande	27 643	72,4	41 872	67,8	55 979	64,2	63 626	61,5	72 445	60,2	82 281	60,1
Région wallonne	8 894	23,3	14 884	24,1	23 960	27,5	29 527	28,5	33 643	28,0	37 378	27,3
Région de Bruxelles-Capitale	1 668	4,4	5 003	8,1	7 213	8,3	10 284	9,9	14 236	11,8	17 256	12,6
Pays	38 205	100	61 759	100	87 152	100	103 437	100	120 324	100	136 915	100

¹ Ventilation selon le siège d'exploitation en 2005 et 2006 (à partir de 2007, selon le lieu de domicile du travailleur)

La Région de Bruxelles-Capitale poursuit son mouvement de rattrapage par rapport aux 2 autres Régions. Alors que cette région ne représentait seulement que 4,4 % du total des travailleurs titres-services du Royaume en 2005, cette part s'est graduellement appréciée pour s'élever à 12,6 % en 2010.



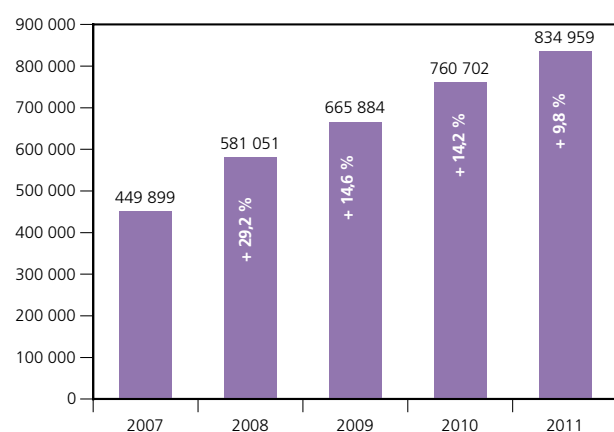


3.6.5.2

Les utilisateurs de titres-services

Evolution du nombre d'utilisateurs actifs depuis 2007

GRAPHIQUE 3.6.IV



Le nombre d'utilisateurs de titres-services demeurés actifs durant l'année est passé de 449 899 en 2007 à 834 959 unités en 2011. La hausse du nombre d'utilisateurs actifs a eu tendance à se stabiliser en 2009 (+ 14,6 %) et 2010 (+ 14,2 %) puis à se tasser quelque peu en 2011 (+ 9,8 %).

Evolution du nombre d'utilisateurs actifs par région

TABLEAU 3.6.XIII

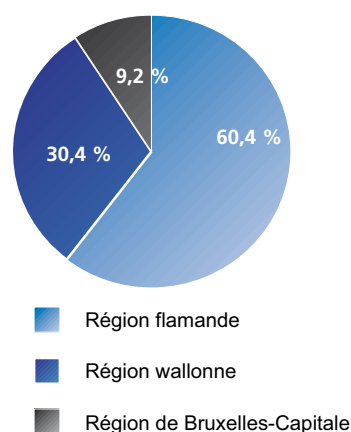
Evolution 2010-2011 des utilisateurs actifs par région

	2011	2010-2011
Région flamande	504 259	+ 43 302 + 9,39 %
Région wallonne	253 811	+ 20 861 + 8,96 %
Région de Bruxelles-Capitale	76 889	+ 10 094 + 15,11 %

La progression du nombre d'utilisateurs actifs est, comme en 2010, comparable au sein des régions wallonne (+ 8,96 %) et flamande (+ 9,39 %). En Région de Bruxelles-Capitale, en revanche, on constate, à l'instar de 2010, une hausse plus prononcée (+ 15,11 %). Ce phénomène s'explique par un effet de rattrapage de la Région de Bruxelles-Capitale vis-à-vis de la Région flamande où le dispositif des titres-services a connu très vite un énorme succès. En valeurs absolues, la hausse du nombre d'utilisateurs est toutefois toujours plus importante en Région flamande (+ 43 302) qu'en Région wallonne (+ 20 861) et en Région de Bruxelles-Capitale (+ 10 094).

Répartition des utilisateurs actifs par région en 2011

GRAPHIQUE 3.6.V



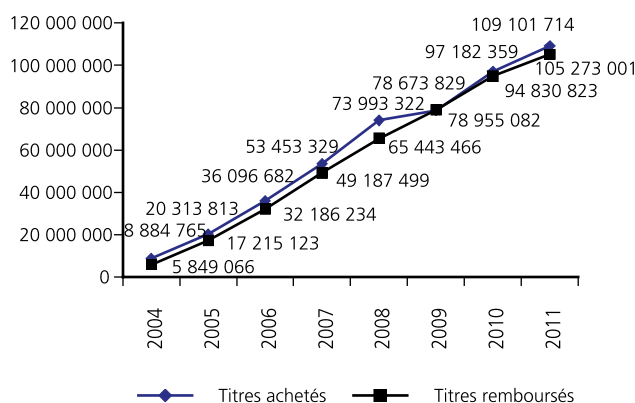
En 2011, la Région flamande comptait toujours le plus grand nombre d'utilisateurs actifs (60,4 %). Cependant, ce pourcentage fléchit quelque peu par rapport au 60,6 % enregistré en 2010. La Région wallonne se tasse aussi de 0,2 %. Par contre, la Région de Bruxelles-Capitale poursuit un certain mouvement de rattrapage: 9,2 % en 2011 contre 8,8 % en 2010.

3.6.5.3

Les titres achetés par les utilisateurs de titres-services et remboursés aux entreprises agréées

Evolution du nombre de titres achetés et remboursés depuis 2004¹

GRAPHIQUE 3.6.VI



¹ Y compris depuis janvier 2006, les titres-services fournis aux travailleuses indépendantes.

Alors que le nombre d'utilisateurs actifs continue à se tasser progressivement, le nombre de titres-services achetés qui avait connu une moindre croissance en 2009 (+ 6,3 % au lieu de + 38,4 % entre 2007 et 2008) enregistre une hausse importante en 2010 : + 23,5 % entre 2009 et 2010 et modérée entre 2010 et 2011 : + 12,26 %.

Entre 2010 et 2011, la hausse du nombre de titres-services remboursés aux entreprises agréées suit de près celle du nombre de titres-services achetés : + 11,01 %.

TABLEAU 3.6.XIV

Répartition du nombre de titres achetés en 2011 par région

	Titres achetés	
Région flamande	66 552 336	61,0 %
Région wallonne	29 943 316	27,4 %
Région de Bruxelles-Capitale	12 606 062	11,6 %

En 2011, la part des titres achetés en Région de Bruxelles-Capitale a atteint 11,6 % et est encore supérieure à la part de cette région dans le total des utilisateurs du pays (9,2 %). A l'inverse, la part des titres achetés en Région wallonne est moindre que la part des utilisateurs wallons : 27,4 % contre 30,4 %. En Région flamande, ces pourcentages sont proches : 61 % et 60,4 %.

3.6.5.4

Le coût du régime des titres-services

Depuis le 1^{er} janvier 2004, l'intervention financière est entièrement à charge de l'ONEM (y inclus les frais d'administration pour la société émettrice).

L'intervention financière de l'ONEM s'élève par titre-service à 13,30 EUR pour les premiers mois de l'année 2010, depuis le 1^{er} septembre à 13,60 EUR et depuis le 1^{er} mai 2011 à 13,91 EUR.

Coût en 2010

Le bureau d'étude Idea Consult a estimé, dans son évaluation pour 2010, les coûts (bruts et nets) et les effets de retour financier directs et indirects (de 1^{er} ordre) tels que repris dans le tableau 3.6.XV.

TABLEAU 3.6.XV

Coût et effets de retour des activités titres-services en 2010

	En EUR
Coût brut	
- Intervention financière de l'ONEM	1 220 617 577
- Frais d'encadrement	13 236 476
- Coût de la déductibilité fiscale	196 578 651
Total coût brut	1 430 432 704
Effets de retour directs	
- Diminution des allocations	261 741 391
- Accroissement des recettes de cotisations sociales	254 736 548
- Accroissement des recettes des impôts des personnes physiques	113 256 570
Total effets de retour directs	629 734 509
Effets de retour indirects de 1^{er} ordre	
- Accroissement des recettes des impôts des sociétés	30 600 000
- Accroissement des recettes des cotisations sociales et des impôts des personnes physiques du personnel d'encadrement	36 130 727
- Diminution des allocations de chômage du personnel d'encadrement	7 644 356
Total effets de retour indirects de 1^{er} ordre	74 375 083
Coût net (1^{er} ordre)	726 323 112

Ainsi, le coût brut pour les activités titres-services effectuées en 2010 s'élève à 1 430 433 milliers d'EUR. Ce coût comprend l'intervention financière de l'ONEM (y compris pour les travailleuses indépendantes), les frais d'encadrement (société émettrice, ONEM et SPF Emploi, travail et concertation sociale) et le coût de la déductibilité fiscale du fait que les utilisateurs peuvent déduire fiscalement le montant dépensé pour l'achat de titres-services.

Ce coût est en réalité un coût brut dans la mesure où les activités titres-services génèrent un certain nombre d'effets de retour financier directs dont le plus important est la diminution des dépenses d'allocations de l'ONEM. Les nouveaux emplois créés engendrent à leur tour des cotisations sociales et du pré-compte professionnel supplémentaires. Les activités titres-services créent aussi des effets de retour financier indirects comme la création indirecte d'emplois, des recettes supplémentaires à l'impôt des sociétés et à la TVA, etc. Les effets de retour directs et indirects clairement identifiables (de 1^{er} ordre) du système permettent d'en diminuer le coût d'environ 50 %.

L'étude d'Idea Consult a aussi identifié et quantifié des effets de retour indirects de 2^{ème} ordre. Ces effets de retour varient entre un minimum de 343,9 millions d'EUR et un maximum de 460,2 millions d'EUR; le principal poste est détenu par les recettes supplémentaires de l'impôt des personnes physiques des utilisateurs découlant de leur changement de situation professionnelle (232,9 millions d'EUR).

Pour 2011, l'intervention financière de l'ONEM est estimée à 1 431 907 milliers d'EUR.

3.6.6

Comparaison du profil des travailleurs titres-services et des travailleurs ALE

TABLEAU 3.6.XVI

	Travailleurs Titres-services 2010		Travailleurs ALE 2010	
	Nombre	%	Nombre	%
Hommes	3 834	2,8	6 099	32,5
Femmes	133 081	97,2	12 665	67,5
Région flamande	82 281	60,1	8 610	45,9
Région wallonne	37 378	27,3	8 500	45,3
Région de Bruxelles-Capitale	17 256	12,6	1 653	8,8
Moins de 25 ans	12 895	9,4	160	0,9
De 25 à - 35 ans	37 427	27,3	1 068	5,7
De 35 à - 50 ans	62 771	45,8	6 454	34,4
Plus de 50 ans	23 822	17,4	11 082	59,1
Max. études secondaires inférieures	84 792	61,9	12 746	67,9
Etudes secondaires supérieures	47 488	34,7	4 315	23,0
Enseignement supérieur	4 635	3,4	1 469	7,8
Autres	/	/	234	1,3

En 2010, le profil des travailleurs titres-services et en ALE diffère sensiblement l'un de l'autre. En effet, les femmes, quoique largement majoritaires dans les deux populations, le sont encore davantage dans le secteur des titres-services: 97,2 % contre "seulement" 67,5 % pour les travailleuses en ALE.

Cette différence résulte directement de la nature du travail exécuté en titres-services et en ALE. Il s'agit essentiellement de travaux ménagers (nettoyage et repassage) pour les titres-services tandis qu'en ALE, la nature du travail est plus diversifiée: en plus de l'aide ménagère, on y retrouve aussi des tâches plus souvent exécutées par des hommes telles que l'entretien du jardin, les petits travaux de réparation et d'entretien, etc.

Par région, on retrouve une nette majorité de travailleurs titres-services en Flandre: 60,1 % contre 27,3 % en Wallonie et 12,6 % à Bruxelles. Cette majorité est nettement plus faible pour les ALE: 45,9 % contre 45,3 % en Wallonie et seulement 8,8 % à Bruxelles.

L'immense majorité des travailleurs titres-services se retrouvent dans les deux classes d'âge intermédiaires, soit: 73,1 %. Ce n'est pas le cas des travailleurs ALE qui se concentrent à concurrence de près de 60 % dans la classe d'âge supérieure des 50 ans et plus.

Enfin, le niveau d'études est relativement bas pour les travailleurs titres-services et encore plus bas pour les travailleurs en ALE: 61,8 % des travailleurs titres-services et 68 % des travailleurs en ALE ont un diplôme n'excédant pas le secondaire inférieur. Il n'en reste pas moins vrai que dans le total des travailleurs titres-services, 38,1 % disposent d'un diplôme du secondaire supérieur ou de l'enseignement supérieur. C'est le cas de 31,2 % des travailleurs en ALE.

3.7 Interruption de carrière et crédit-temps

3.7.1

Évolution générale

Les régimes de l'interruption de carrière et du crédit-temps visent principalement à permettre de mieux combiner vie privée et vie professionnelle. Les différents régimes ont progressivement été assouplis et, année après année, le nombre d'allocataires a augmenté. L'interruption de carrière ordinaire a été lancée en 1985. Les congés spécifiques, eux, (c.-à-d. les trois congés thématiques, à savoir le congé parental, le congé pour assistance médicale ou le congé pour soins palliatifs) sont en vigueur depuis 1995. Quant au crédit-temps, il date de 2002.

Globalement, en 2011, le nombre de paiements dans les différents régimes de l'interruption de carrière et du crédit-temps a connu une hausse de 2,2 %. Cette augmentation est relativement minime par rapport à celle des années précédentes. De 2007 à 2011, en 4 ans donc, les régimes de l'interruption de carrière et du crédit-temps ont enregistré une hausse de 21,5 %, soit en moyenne 47 971 paiements mensuels de plus qu'en 2007. L'évolution s'est déroulée comme suit: + 5,5 % (entre 2007 et 2008), + 7,1 % (entre 2008 et 2009), + 5,2 % (entre 2009 et 2010) et + 2,2 % (entre 2010 et 2011).

TABLEAU 3.7.1

Evolution du nombre d'allocataires en interruption de carrière ou crédit-temps

	2007	2011	2007 - 2011	2010	2011	2010 - 2011	
Interruption de carrière ordinaire							
Complète	8 447	6 296	- 25,5 %	6 326	6 296	- 30	- 0,5 %
A mi-temps	36 838	34 054	- 7,6 %	34 565	34 054	- 511	- 1,5 %
Réduction d'1/3	907	1 078	+ 19,0 %	1 011	1 078	+ 67	+ 6,7 %
Réduction d'1/4	2 347	2 470	+ 5,2 %	2 457	2 470	+ 13	+ 0,5 %
Réduction d'1/5	23 242	28 584	+ 23,0 %	27 850	28 584	+ 734	+ 2,6 %
Total	71 781	72 482	+ 1,0 %	72 208	72 482	+ 274	+ 0,4 %
Crédit-temps							
Complet	11 452	7 794	- 31,9 %	8 397	7 794	- 603	- 7,2 %
A mi-temps	32 094	38 888	+ 21,2 %	38 221	38 888	+ 667	+ 1,7 %
Réduction d'1/5	68 122	89 104	+ 30,8 %	85 701	89 104	+ 3 403	+ 4,0 %
Total	111 668	135 786	+ 21,6 %	132 318	135 786	+ 3 468	+ 2,6 %
Formes spécifiques							
Congé parental	34 111	52 539	+ 54,0 %	51 944	52 539	+ 595	+ 1,1 %
Assistance médicale	5 554	10 256	+ 84,6 %	8 875	10 256	+ 1 380	+ 15,6 %
Congé pour soins palliatifs	205	226	+ 10,6 %	228	226	- 2	- 0,9 %
Total	39 870	63 021	+ 58,1 %	61 048	63 021	+ 1 973	+ 3,2 %
Total général	223 319	271 290	+ 21,5 %	265 575	271 290	+ 5 715	+ 2,2 %

C'est l'assistance médicale, une forme spécifique d'interruption de carrière pour assister ou prodiguer des soins à un proche, qui a enregistré la croissance la plus marquée: + 84,6 % (2007-2011), dont + 15,6 % la dernière année.

Ces quatre dernières années, le congé parental a lui aussi connu une forte augmentation (+ 54 %) mais, en 2011, sa croissance n'a plus été que de 1,1 %. La réduction des prestations de 1/5 temps connaît, elle, une croissance considérable depuis 2007 dans le cadre de l'interruption de carrière: + 23 % (2007-2011), contre + 30,8 % (2007-2011) dans le cadre du crédit-temps. L'année dernière, toutefois, ce régime a encore augmenté de 2,6 % dans le cadre de l'interruption de carrière ordinaire, alors que dans le cadre du crédit-temps, il s'est accru de 4 %.

En revanche, on observe une diminution dans deux régimes de l'interruption de carrière ordinaire: la suspension complète et la réduction du temps de travail à mi-temps. Pour ce qui est du crédit-temps, seule la suspension complète enregistre une baisse.

TABLEAU 3.7.II

Evolution de la répartition selon le régime en %

	2007		2010		2011	
Interruption de carrière ordinaire	71 781	32,1 %	72 208	27,2 %	72 482	26,7 %
Crédit-temps	111 668	50,0 %	132 318	49,8 %	135 786	50,1 %
Formes de congés spécifiques	39 870	17,9 %	61 048	23,0 %	63 021	23,2 %
Total	223 319	100,0 %	265 575	100,0 %	271 290	100,0 %

L'évolution de la répartition par régime s'avère très limitée au cours de la période 2010-2011. La part des trois principaux régimes reste constante et le crédit-temps se maintient juste à hauteur de 50 % de la population totale.

TABLEAU 3.7.III

Evolution globale de la population en interruption de carrière ou crédit-temps

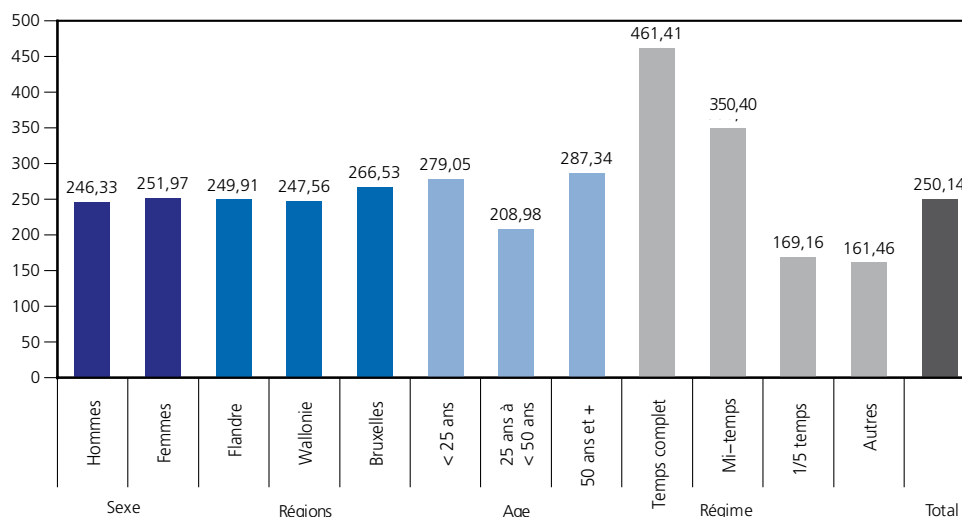
		2009-2010	2010-2011
Sexe	Hommes	+ 4 476	+ 1 721
	Femmes	+ 8 670	+ 3 994
Région	Flandre	+ 8 977	+ 4 351
	Wallonie	+ 3 163	+ 1 050
	Bruxelles	+ 1 006	+ 314
Âge	< 25 ans	- 40	- 160
	de 25 à < 50 ans	+ 5 175	- 914
	50 ans et +	+ 8 011	+ 6 789
Régime	Complet	- 668	- 405
	A mi-temps	+ 1 634	+ 1 138
	Réduction d'1/5	+ 12 056	+ 4 902
	Autre	+ 124	+ 81
Total		+ 13 146	+ 5 715

L'augmentation globale de 5 715 unités en 2011 équivaut à 43,5 % de l'augmentation observée au cours de la période précédente (+ 13 146 unités dans la période 2009-2010).

En ce qui concerne les classes d'âge, entre 2009 et 2010, il y avait encore eu une augmentation dans la population des 25 ans à < 50 ans, alors que la population des jeunes diminuait déjà. Entre 2010 et 2011, seule la classe d'âge des 50 ans et plus augmente globalement.

GRAPHIQUE 3.7.I

Allocation mensuelle moyenne (EUR) en 2011



3.7.2

Interruption de carrière ordinaire

TABEAU 3.7.IV

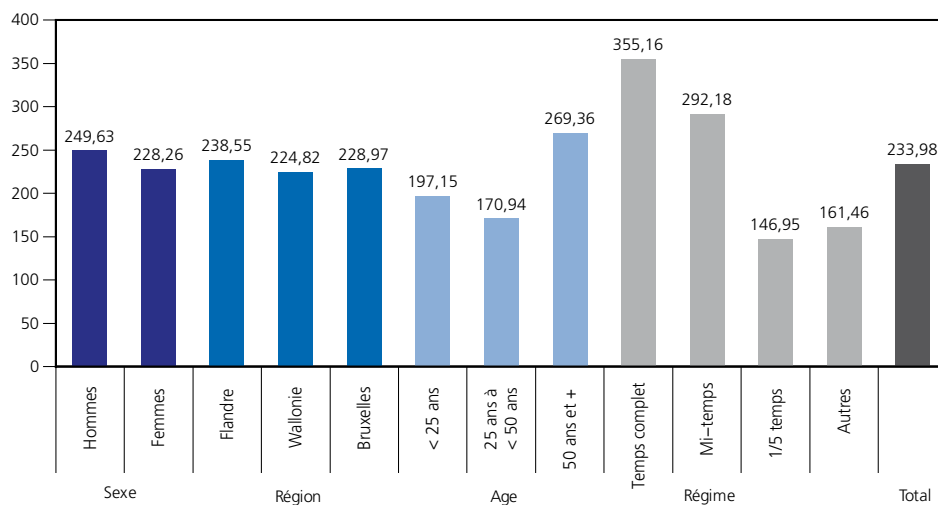
Interruption de carrière ordinaire

		2010	2011	2010-2011	
Sexe	Hommes	19 892	19 413	- 479	- 2,4 %
	Femmes	52 316	53 069	+ 753	+ 1,4 %
Région	Flandre	46 903	47 481	+ 578	+ 1,2 %
	Wallonie	22 452	22 085	- 367	- 1,6 %
	Bruxelles	2 853	2 916	+ 63	+ 2,2 %
Âge	< 25 ans	149	162	+ 13	+ 8,7 %
	25 ans à < 50 ans	26 121	25 937	- 184	- 0,7 %
	50 ans et +	45 939	46 384	+ 445	+ 1,0 %
Régime	Complet	6 326	6 296	- 30	- 0,5 %
	A mi-temps	34 565	34 054	- 511	- 1,5 %
	Réduction d'1/5	27 850	28 584	+ 734	+ 2,6 %
	Autres	3 468	3 548	+ 81	+ 2,3 %
Total		72 208	72 482	+ 274	+ 0,4 %

En chiffres absolus, ce sont les sous-groupes suivants qui augmentent: les femmes (+ 753), les allocataires flamands (+ 578), les 50 ans et plus (+ 445) et le sous-groupe réduction du temps de travail de 1/5 temps (+ 734).

GRAPHIQUE 3.7.II

Allocation mensuelle moyenne (EUR) en 2011



3.7.3

Crédit-temps

Depuis le 1^{er} janvier 2002, le régime de l'interruption de carrière dans le secteur privé est remplacé par le régime du crédit-temps.

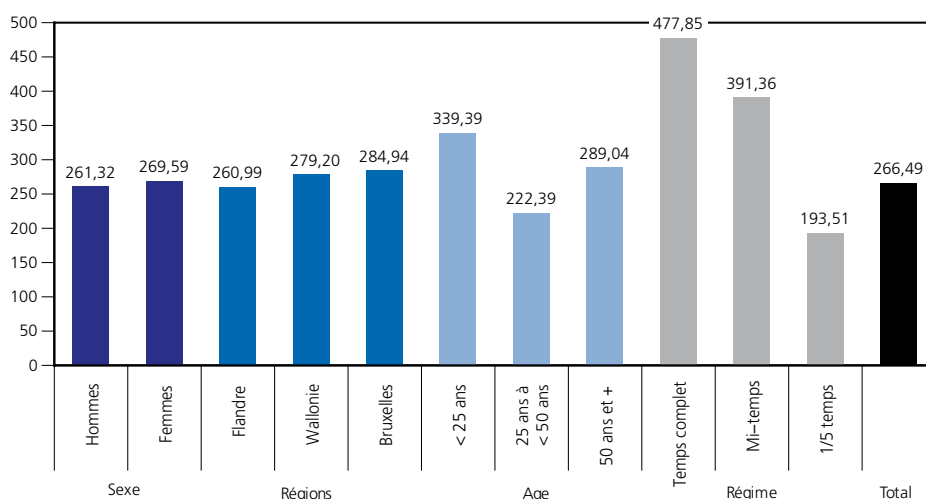
TABLEAU 3.7.V

Crédit-temps

		2010	2011	2010-2011	
Sexe	Hommes	49 869	50 906	+ 1 037	+ 2,1 %
	Femmes	82 450	84 880	+ 2 430	+ 2,9 %
Région	Flandre	94 101	96 932	+ 2 831	+ 3,0 %
	Wallonie	31 413	31 971	+ 558	+ 1,8 %
	Bruxelles	6 804	6 882	+ 78	+ 1,2 %
Âge	< 25 ans	380	281	- 99	- 26,0 %
	de 25 à < 50 ans	47 947	46 156	- 1 791	- 3,7 %
	50 ans et +	83 992	89 349	+ 5 357	+ 6,4 %
Régime	Complet	8 397	7 794	- 603	- 7,2 %
	A mi-temps	38 221	38 888	+ 667	+ 1,7 %
	Réduction d'1/5	85 701	89 104	+ 3 403	+ 4,0 %
Total		132 318	135 786	+ 3 468	+ 2,6 %

En ce qui concerne le crédit-temps, on enregistre une augmentation dans la plupart des sous-groupes. Une forte augmentation du nombre d'unités s'observe tant chez les hommes (+ 1 037; + 2,1 %) que chez les femmes (+ 2 430; + 2,9 %), et on assiste également à une hausse dans les trois régions. La répartition selon l'âge présente néanmoins une forte variation: seul le nombre des 50 ans et plus (+ 5 357; + 6,4 %) est en hausse. En revanche, l'interruption complète (- 603; - 7,2 %), elle, baisse fortement d'année en année.

GRAPHIQUE 3.7.III

Allocation mensuelle moyenne (EUR) en 2011

3.7.3.1

Réduction individuelle et temporaire du temps de travail (crédit-temps de crise)

Cette mesure est restée en vigueur du 1^{er} juillet 2009 au 31 janvier 2011. En 2011, le crédit-temps de crise fait encore partie du crédit-temps. Les paiements en 2011 concernent les arriérés de paiement des derniers mois de 2010 ainsi que ceux du mois de référence janvier 2011.

La période d'interruption fait l'objet d'un accord entre l'employeur et le travailleur, et elle couvre une période d'au moins

1 mois et de 6 mois au plus. Deux régimes sont prévus: la réduction du temps de travail de 1/5 temps et le passage à un emploi à mi-temps.

La moyenne annuelle du nombre mensuel d'allocataires en crédit-temps de crise présente l'évolution suivante: 945 (2009), 1 424 (2010) et 46 (2011).

En 2011, leur nombre disparaît comme suit: 498 (janvier), 50 (février), 4 (mars), 2 (avril) et 0 (mai).

3.7.4

Formes spécifiques (congrés thématiques)

Trois congrés thématiques peuvent être pris dans le cadre des régimes spéciaux d'interruption de carrière. Ces régimes s'appliquent tant dans le secteur privé que dans le secteur public.

En 2011, signalons la généralisation, depuis le 20 mai 2011, par le biais d'une loi, du droit au congé parental pour prodiguer des soins à son enfant handicapé jusqu'à l'âge de 21 ans.

TABLEAU 3.7.VI

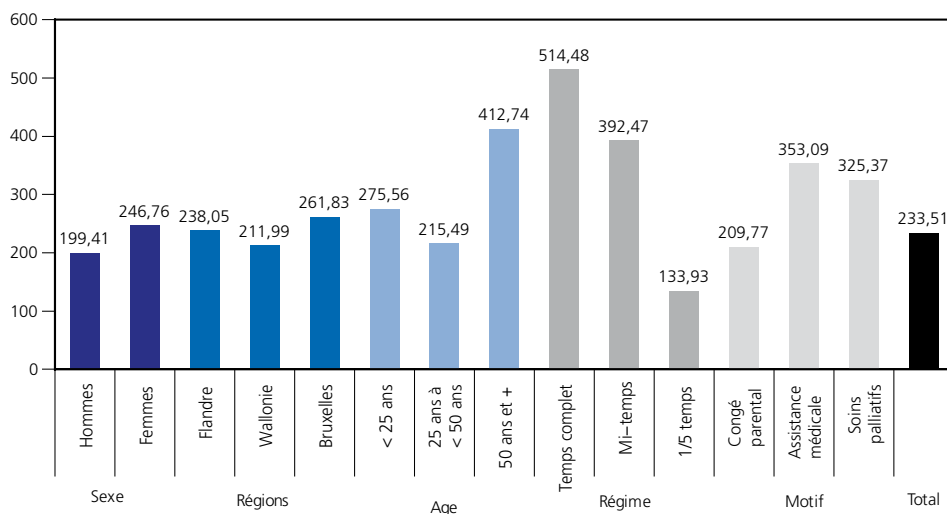
Congés spécifiques

		2010	2011	2010-2011	
Sexe	Hommes	16 467	17 630	+ 1 163	+ 7,1 %
	Femmes	44 581	45 391	+ 810	+ 1,8 %
Région	Flandre	44 109	45 050	+ 942	+ 2,1 %
	Wallonie	13 454	14 313	+ 859	+ 6,4 %
	Bruxelles	3 485	3 658	+ 173	+ 5,0 %
Âge	< 25 ans	1 127	1 053	- 74	- 6,6 %
	de 25 à < 50 ans	55 470	56 530	+ 1 060	+ 1,9 %
	50 ans et +	4 451	5 438	+ 987	+ 22,2 %
Régime	Complète	9 962	10 190	+ 228	+ 2,3 %
	A mi-temps	8 292	9 273	+ 981	+ 11,8 %
	Réduction d'1/5	42 793	43 557	+ 764	+ 1,8 %
Motif	Congé parental	51 944	52 539	+ 595	+ 1,1 %
	Assistance médicale	8 875	10 256	+ 1 380	+ 15,6 %
	Congé pour soins palliatifs	228	226	- 2	- 0,9 %
Total		61 048	63 021	+ 1 973	+ 3,2 %

Il est frappant de constater qu'il y a une augmentation dans presque toutes les formes de congrés spécifiques. Il y a cependant deux exceptions: le nombre d'allocataires de moins de 25 ans diminue (- 74; - 6,6 %), tout comme le nombre d'allocataires en congé pour soins palliatifs (- 2; - 0,9 %).

GRAPHIQUE 3.7.IV

Allocation mensuelle moyenne (EUR) en 2011



Dans le graphique, il est frappant de constater que l'allocation mensuelle moyenne octroyée pour le congé parental (209,77 EUR) est sensiblement moins élevée que celle des deux autres régimes, à savoir 353,09 EUR pour l'assistance médicale et 325,37 EUR pour le congé pour soins palliatifs.





3.8.1

Evolution des groupes d'allocataires

TABLEAU 3.8.1

Evolution du nombre de paiements par groupe

	2000	2007	2010	2011	2000-2011	2007-2011	2010-2011
Chômeurs indemnisés et prépensionnés	649 846	690 662	686 192	661 223	+ 11 377	- 4,3 %	- 3,6 %
Demandeurs d'emploi	385 222	458 378	469 629	453 960	+ 68 738	- 1,0 %	- 3,3 %
Non-demandeurs d'emploi	264 624	232 284	216 563	207 263	- 57 361	- 10,8 %	- 4,3 %
Travailleurs soutenus par l'ONEM	200 702	276 295	355 105	354 012	+ 153 310	+ 28,1 %	- 0,3 %
Chômage temporaire & allocations assimilées	109 742	119 949	173 286	140 847	+ 31 105	+ 17,4 %	- 18,7 %
Travailleurs à temps partiel avec AGR	3 276	10 620	9 944	10 076	+ 6 800	- 5,1 %	+ 1,3 %
Mesures d'activation	36 103	47 516	52 605	52 514	+ 16 412	+ 10,5 %	- 0,2 %
	51 581	98 210	119 270	150 575	+ 98 994	+ 53,3 %	+ 26,2 %
Travailleurs aménageant leur temps de travail	98 386	224 021	266 199	271 953	+ 173 567	+ 21,4 %	+ 2,2 %
Crédit-temps		111 668	132 319	135 786	+ 135 786	+ 21,6 %	+ 2,6 %
IC ordinaire	87 754	71 781	72 208	72 482	- 15 272	+ 1,0 %	+ 0,4 %
Congés thématiques	9 540	39 870	61 048	63 021	+ 53 481	+ 58,1 %	+ 3,2 %
Prépension à mi-temps	1 092	702	624	663	- 429	- 5,6 %	+ 6,2 %
Total des 3 groupes	948 935	1 190 978	1 307 496	1 287 188	+ 338 254	+ 8,1 %	- 1,6 %
Autres (travailleurs frontaliers, prime de crise, etc.)	14 824	14 382	23 037	23 630	+ 8 805	+ 64,3 %	+ 2,6 %
Total général	963 759	1 205 360	1 330 533	1 310 818	+ 347 059	+ 8,7 %	- 1,5 %

Par rapport à 2007, c'est-à-dire comparée à la situation d'avant-crise, la moyenne mensuelle du nombre de paiements a augmenté de 8,7 %. Néanmoins, en 2011, on constate une baisse de 1,5 % par rapport à 2010.

En 2011, deux des trois principaux groupes enregistrent un recul: - 3,6 % pour le groupe des chômeurs indemnisés et des prépensionnés et - 0,3 % pour les travailleurs soutenus par l'ONEM. Par contre, les travailleurs aménageant leur temps de travail continuent d'augmenter: + 2,2 %.

En 2010, nous avons constaté une légère augmentation (+ 1,2 %) du nombre de chômeurs demandeurs d'emploi et une baisse de 2 % du nombre de non-demandeurs d'emploi. En 2011, les deux sous-catégories du groupe des chômeurs indemnisés et des prépensionnés baissent sensiblement: - 3,3 % pour les demandeurs d'emploi et - 4,3 % pour les non-demandeurs d'emploi, soit une baisse moyenne de 3,6 %.

La légère baisse enregistrée dans le groupe des travailleurs soutenus par l'ONEM (- 0,3 %) est due à une forte diminution du chômage temporaire (- 18,7 %) qui n'est pas totalement compensée par la forte hausse des mesures d'activation (+ 26,2 %), les autres régimes n'enregistrant que peu de variations.

Dans le groupe des travailleurs aménageant leur temps de travail, en 2011, les quatre régimes augmentent: le crédit-temps (+ 2,6 %), l'interruption de carrière ordinaire (+ 0,4 %), les congés thématiques (+ 3,2 %) ainsi que la prépension à mi-temps (+ 6,2 %).

3.8.2

Evolution du nombre de clients

Le tableau ci-après reprend le nombre de clients qui ont directement ou indirectement perçu une allocation de l'ONEM. Les personnes ont été seulement prises en compte dans le régime dans lequel elles ont été indemnisées en dernier lieu. Les utilisateurs de titres-services et les travailleurs indemnisés par le Fonds de Fermeture d'Entreprises (FFE) sont quant à eux repris dans le tableau sous la rubrique "Autres mesures". En outre, ces personnes peuvent également être comptabilisées dans les différents régimes d'allocations des quatre groupes.

Dans la suite de ce chapitre, le nombre d'allocataires est défini sous forme de moyenne mensuelle (unités physiques) ou sous forme de moyenne journalière pour le régime du chômage temporaire (unités budgétaires). Il va de soi que le nombre total de personnes différentes ayant reçu au minimum une allocation de l'ONEM durant l'année calendrier diffère fortement de ces chiffres.

TABLEAU 3.8.II

Evolution du nombre de clients

	2010	2011	2010-2011
Groupe 1: Chômeurs indemnisés et prépensionnés			
Après une occupation à temps plein	428 460	417 614	- 2,5 %
Ayants droit à des allocations d'attente	148 991	145 572	- 2,3 %
Après un emploi à temps partiel volontaire	38 697	38 827	+ 0,3 %
Prépension à temps plein sans dispense de l'IDE	3 118	4 294	+ 37,7 %
Dispense pour des difficultés sociales et familiales	10 592	9 630	- 9,1 %
Chômeurs âgés	101 913	97 124	- 4,7 %
Prépension à temps plein avec dispense de l'IDE	129 955	128 141	- 1,4 %
Groupe 2: Travailleurs indemnisés par l'ONEM			
Chômeurs temporaires	383 061	333 406	- 13,0 %
Parents d'accueil	6 745	6 556	- 2,8 %
Vacances-jeunes	16 462	16 183	- 1,7 %
Vacances-seniors	225	261	+ 16,0 %
Période non rémunérée dans l'enseignement	14 191	14 622	+ 3,0 %
Soins d'accueil	350	367	+ 4,9 %
Travailleurs à temps partiel avec maintien des droits et AGR	60 823	59 110	- 2,8 %
Chômeurs avec une dispense ALE	1 538	1 476	- 4,0 %
Mesures d'act. ciblées sur les chômeurs qui s'engagent à l'étranger	22	20	- 9,1 %
Mesures d'act. ciblées sur les jeunes chômeurs	517	447	- 13,5 %
Mesures d'act. ciblées sur les chômeurs âgés	14 267	17 192	+ 20,5 %
Mesures d'act. ciblées sur la formation des chômeurs: études	29 773	29 419	- 1,2 %
Mesures d'act. ciblées sur la formation des chômeurs: formation professionnelle	23 204	23 148	- 0,2 %
Mesures d'act. ciblées sur les chômeurs de longue durée, à l'excl. des progr. de transition professionnelle	79 865	101 766	+ 27,4 %
Mesures d'act. ciblées sur les chômeurs de longue durée: progr. de transition professionnelle	5 650	5 408	- 4,3 %
Complément de garde d'enfants	1 466	1 318	- 10,1 %
Mesures d'act. ciblées sur l'encouragement des chômeurs à s'installer comme indépendant	5	24	+ 380,0 %
Groupe 3: Travailleurs aménageant leur temps de travail			
Prépension à mi-temps	723	717	- 0,8 %
IC, interruption complète	9 263	9 359	+ 1,0 %
IC, réduction des prestations	77 795	79 568	+ 2,3 %
Congés thématiques	112 981	117 475	+ 4,0 %
Crédit-temps, interruption complète	13 628	12 781	- 6,2 %
Crédit-temps, réduction des prestations	139 803	143 550	+ 2,7 %
Autres allocations et compléments			
Prime de crise	5 013	8 161	+ 62,8 %
Travailleurs frontaliers	1 023	545	- 46,7 %
Complément formation professionnelle (art.131)	38	67	+ 76,3 %
Complément de mobilité (art.131 septies)	3	4	+ 33,3 %
Complément de formation ALE (art.131 octies)		2	-
Bonus de stage	7 609	7 237	- 4,9 %
Sous-total¹	1 872 140	1 867 769	- 0,2 %
Autres mesures			
Utilisateurs de titres-services	760 702	834 959	+ 9,8 %
Travailleurs indemnisés par le FFE	19 298	22 283	+ 15,5 %
Total	2 648 068	2 720 856	+ 2,7 %

¹ Nombre de personnes différentes payées dans le courant de l'année, affectées au régime d'allocations du dernier mois de référence payé.

3.8.3

Evolution des dépenses

TABLEAU 3.8.III

Evolution des dépenses dans les trois groupes (en millions d'EUR)

	2000	2007	2010	2011	2000 - 2011	2007-2011	2010-2011
Chômeurs indemnisés et prépensionnés	4 925,33	6 215,98	6 909,69	6 854,10	+ 1 928,77	+ 10,3 %	- 0,8 %
Demandeurs d'emploi	2 468,60	3 700,25	4 304,11	4 261,21	+ 1 792,61	+ 15,2 %	- 1,0 %
Non-demandeurs d'emploi	2 456,74	2 515,73	2 605,59	2 592,90	+ 136,16	+ 3,1 %	- 0,5 %
Travailleurs soutenus par l'ONEM	751,75	1 190,24	1 938,99	2 003,56	+ 1 251,81	+ 68,3 %	+ 3,3 %
Chômage temporaire & allocations assimilées	281,62	381,41	872,80	647,47	+ 365,85	+ 69,8 %	- 25,8 %
Travailleurs à temps partiel	15,60	33,37	37,83	40,30	+ 24,70	+ 20,8 %	+ 6,5 %
Mesures d'activation	145,90	191,64	235,44	238,73	+ 92,83	+ 24,6 %	+ 1,4 %
	308,63	583,81	792,92	1 077,06	+ 768,43	+ 84,5 %	+ 35,8 %
Travailleurs aménageant leur temps de travail	242,07	649,45	785,52	817,36	+ 575,30	+ 25,9 %	+ 4,1 %
Crédit-temps		337,35	416,74	434,23	+ 434,23	+ 28,7 %	+ 4,2 %
IC ordinaire	201,14	200,30	201,19	203,51	+ 2,38	+ 1,6 %	+ 1,2 %
Congés thématiques	36,98	108,89	164,80	176,59	+ 139,62	+ 62,2 %	+ 7,2 %
Prépension à mi-temps	3,95	2,91	2,78	3,03	- 0,93	+ 3,8 %	+ 8,7 %
Total des 3 groupes	5 919,15	8 055,66	9 634,20	9 675,03	+ 3 755,88	+ 20,1 %	+ 0,4 %
Titres-services		652,87	1 231,38	1 431,91	+ 1 431,91	+ 119,3 %	+ 16,3 %
Total	5 919,15	8 708,53	10 865,58	11 106,93	+ 5 187,78	+ 27,5 %	+ 2,2 %

Par rapport à 2007, les dépenses annuelles ont augmenté de 27,5 %.

L'augmentation enregistrée entre 2010 et 2011 est de 2,2 %.

TABLEAU 3.8.IV

Evolution des dépenses par région (en millions d'EUR)

	Flandre	Wallonie	Bruxelles	Pays
Chômeurs indemnisés demandeurs d'emploi et prépensionnés	1 521,06 35,70 %	1 922,19 45,11 %	817,96 19,20 %	4 261,21 100 %
Chômeurs non-demandeurs d'emploi et prépensionnés	1 639,88 63,25 %	789,98 30,47 %	163,03 6,29 %	2 592,90 100 %
Chômeurs temporaires et allocations assimilées	369,48 53,72 %	280,91 40,84 %	37,39 5,44 %	687,78 100 %
Travailleurs à temps partiel avec maintien des droits et AGR	117,98 49,42 %	93,01 38,96 %	27,74 11,62 %	238,73 100 %
Mesures d'activation	447,01 41,50 %	524,05 48,66 %	106,00 9,84 %	1 077,06 100 %
Interruption de carrière et crédit-temps ¹	568,19 69,77 %	203,11 24,94 %	43,04 5,29 %	814,34 100 %
Titres-services	874,39 61,06 %	394,43 27,55 %	163,09 11,39 %	1 431,91 100 %
Total 2011	5 537,98 49,87 %	4 207,67 37,89 %	1 358,26 12,23 %	11 103,90 100 %
Population en âge de travailler 2011 ²	4 126 958 57,36 %	2 321 285 32,27 %	746 175 10,37 %	7 194 418 100 %
Total 2010	5 482,80 50,50 %	4 107,30 37,80 %	1 275,50 11,70 %	10 865,60 100 %
Total 2009	5 370,80 51,00 %	3 982,50 37,80 %	1 172,50 11,10 %	10 525,80 100 %
Total 2008	4 512,80 49,30 %	3 576,60 39,10 %	1 067,10 11,70 %	9 156,50 100 %
Total 2007	4 295,30 49,30 %	3 407,60 39,10 %	1 005,60 11,50 %	8 708,50 100 %
Total 2000	3 031,90 51,20 %	2 255,30 38,10 %	632,20 10,70 %	5 919,40 100 %
2000 - 2007 (2000=100)	142,0	151,0	159,0	147,0
2007 - 2011 (2007=100)	128,9	123,5	135,1	127,5
2000 - 2011 (2000=100)	182,7	186,6	214,8	187,6
2010 - 2011 (2010=100)	101,0	102,4	106,5	102,2

¹ Prépension à mi-temps incluse

² Population entre 15 et 64 ans selon les estimations du BfP et de la DGSIE

L'augmentation de 2,2 % enregistrée pour le pays se ventile par région comme suit: Flandre + 1,0 %, Wallonie + 2,4 % et Bruxelles + 6,5 %.

3.8.4

Evolution sur 10 ans des dépenses par prestation sociale

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des dépenses engagées par prestation sociale sur une période de 10 ans. Ces dépenses sont exprimées en prix courants, en prix constants et sous la forme d'une évolution relative depuis 2002. A l'aide d'un ratio, l'évolution des dépenses en prix courants est également comparée à celle du PIB en prix courants. Ensuite, en guise de références, le nombre d'allocataires correspondant, la population en âge de travailler et la population active ont été joints.

TABLEAU 3.8.V

Dépenses par prestation sociale (en milliers EUR)

	2002 réel	2003 réel	2004 réel	2005 réel	2006 réel	2007 réel	2008 réel	2009 réel	2010 réel	2011 réel	2012 contrôle budgétaire
En prix courants											
Chômage complet ¹	4 460 958	4 857 578	5 082 499	5 196 533	5 124 195	4 863 204	4 839 551	5 287 134	5 323 976	5 222 602	5 416 856
Activation ²	572 344	644 400	698 401	707 207	750 579	790 741	843 392	866 247	1 044 988	1 334 761	1 134 189
Chômage temporaire	388 694	427 564	404 947	417 038	401 762	381 410	430 637	1 052 999	872 802	647 474	677 757
Prépension (temps plein + mi-temps)	1 158 074	1 188 969	1 233 364	1 256 603	1 300 688	1 359 213	1 442 688	1 501 887	1 591 516	1 637 267	1 644 724
IC & Crédit-temps	360 438	437 108	491 809	556 410	589 547	646 531	699 914	749 452	782 731	814 336	795 992
Dépenses totales (en milliers EUR)	6 940 508	7 555 619	7 911 020	8 133 791	8 166 771	8 041 099	8 256 182	9 457 719	9 616 013	9 656 440	9 669 518
Chômage + prépension	1,0595	1,0736	1,0878	1,1133	1,1318	1,1487	1,1953	1,2190	1,2271	1,2599	1,2958
IC + CT	1,0577	1,0718	1,0860	1,1115	1,1300	1,1487	1,1894	1,2190	1,2251	1,2579	1,2915
En prix constants											
Chômage complet ¹	4 460 958	4 793 782	4 950 274	4 945 412	4 796 859	4 485 562	4 289 722	4 595 339	4 596 816	4 391 893	4 429 047
Activation ²	572 344	635 937	680 232	673 031	702 632	729 338	747 573	752 903	902 261	1 122 454	927 360
Chômage temporaire	388 694	421 949	394 412	396 885	376 097	351 792	381 712	915 219	753 593	544 487	554 162
Prépension (temps plein + mi-temps)	1 158 074	1 173 354	1 201 277	1 195 878	1 217 599	1 253 666	1 278 782	1 305 373	1 374 143	1 376 843	1 344 795
IC & Crédit-temps	360 438	431 358	478 993	529 478	551 826	595 313	622 414	650 283	675 777	684 731	651 894
Dépenses totales (en milliers EUR)	6 940 508	7 456 379	7 705 187	7 740 684	7 645 013	7 415 670	7 320 202	8 219 118	8 302 590	8 120 408	7 907 258
En prix 2002											
Chômage complet ¹	100,00 %	107,46 %	110,97 %	110,86 %	107,53 %	100,55 %	96,16 %	103,01 %	103,05 %	98,45 %	99,28 %
Activation ²	100,00 %	111,11 %	118,85 %	117,59 %	122,76 %	127,43 %	130,62 %	131,55 %	157,64 %	196,12 %	162,03 %
Chômage temporaire	100,00 %	108,56 %	101,47 %	102,11 %	96,76 %	90,51 %	98,20 %	235,46 %	193,88 %	140,08 %	142,57 %
Prépension (temps plein + mi-temps)	100,00 %	101,32 %	103,73 %	103,26 %	105,14 %	108,25 %	110,42 %	112,72 %	118,66 %	118,89 %	116,12 %
IC & Crédit-temps	100,00 %	119,68 %	132,89 %	146,90 %	153,10 %	165,16 %	172,68 %	180,41 %	187,49 %	189,97 %	180,86 %
Dépenses totales (en milliers EUR)	100,00 %	107,43 %	111,02 %	111,53 %	110,15 %	106,85 %	105,47 %	118,42 %	119,63 %	117,00 %	113,93 %
PIB (en milliards d'EUR) ³	268,62	276,16	291,29	303,36	318,70	335,61	346,13	340,40	354,38	369,52	378,02
En prix courants (ratio: dépense / PIB)											
Chômage complet ¹	1,66	1,76	1,74	1,71	1,61	1,45	1,40	1,55	1,50	1,41	1,43
Activation ²	0,21	0,23	0,24	0,23	0,24	0,24	0,24	0,25	0,29	0,36	0,30
Chômage temporaire	0,14	0,15	0,14	0,14	0,13	0,11	0,12	0,31	0,25	0,18	0,18
Prépension (temps plein + mi-temps)	0,43	0,43	0,42	0,41	0,41	0,40	0,42	0,44	0,45	0,44	0,44
IC & Crédit-temps	0,13	0,16	0,17	0,18	0,18	0,19	0,20	0,22	0,22	0,22	0,21
Dépenses totales (en % du PIB)	2,58	2,74	2,72	2,68	2,56	2,40	2,39	2,78	2,71	2,61	2,56

	2002 réel	2003 réel	2004 réel	2005 réel	2006 réel	2007 réel	2008 réel	2009 réel	2010 réel	2011 réel	2012 contrôle budgétaire
Nombres physiques											
Chômage complet ¹	576 539	616 392	629 858	633 995	616 130	577 534	543 713	568 074	566 290	542 381	539 599
Activation ²	102 334	115 815	126 481	130 474	139 907	148 253	152 931	153 203	172 836	204 264	181 200
Chômage temporaire	144 217	142 810	123 701	131 215	121 514	119 949	134 736	210 864	173 286	140 847	147 378
Prépension (temps plein + mi-temps)	107 682	108 988	110 796	109 891	111 851	114 320	115 964	118 111	120 946	119 881	116 800
IC & Crédit-temps	130 698	156 583	176 411	194 848	210 962	223 319	235 679	252 429	265 575	271 290	259 200
Total	1 061 470	1 140 588	1 167 247	1 200 423	1 200 364	1 183 375	1 183 023	1 302 681	1 298 933	1 278 663	1 244 177
Dépenses titres-services (en prix courants)		5 041	90 927	239 142	445 519	652 875	883 127	1 051 041	1 231 375	1 431 907	1 624 911
Dépenses titres-services (en prix 2003)		5 041	88 561	227 586	417 059	602 177	782 793	913 518	1 063 191	1 204 148	1 328 595
Population en âge de travailler⁴	6 774 000	6 805 000	6 835 000	6 879 000	6 942 000	7 012 000	7 070 000	7 114 000	7 154 000		
Population active⁴	4 722 000	4 768 000	4 853 000	4 933 000	4 975 000	4 992 000	5 044 000	5 088 000	5 138 000		

¹ CCI + temps partiels volontaires + personnes âgées + dispensés pour raisons sociales et familiales + occupés dans un atelier protégé

² (dispensés ALE + programmes de transition professionnelle + formations + conventions de premier emploi + SINE + Activa + complément de reprise du travail) + chômeurs en formation professionnelle + chômeurs qui reprennent des études + AGR partiel)

³ BFP 09 février 2012 (2002-2012)

⁴ Source: BNB

3.9 Evolution historique

3.9.1

Les CCI DE

TABLEAU 3.9.I

Chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi (CCI DE)

	Par âge				Par durée + âge		Total		Ratio Population active (en %)
	< 25 ans	25 à 49 ans	50 ans et +	50 ans et + ¹	2 ans et +		(A) y compris 50-57 disp ¹		
					< 50 ans	50 ans et +			
2002	70 782	290 244	26 316	121 978	161 024	9 773	387 342	483 004	8,2
2003	78 868	313 929	39 668	123 917	172 412	18 115	432 466	516 714	9,1
2004	77 898	322 005	55 535	124 755	187 382	32 625	455 437	524 657	9,4
2005	73 694	323 473	72 552	126 187	196 053	48 609	469 719	523 354	9,5
2006	69 441	304 319	85 836	125 759	181 190	61 990	459 596	499 519	9,2
2007	62 770	273 453	92 864	120 621	155 497	71 298	429 087	456 844	8,6
2008	58 444	251 007	94 395	111 567	131 738	74 068	403 845	421 017	8,0
2009	65 535	267 446	101 139	109 483	121 563	76 487	434 120	442 464	8,5
2010	63 992	267 954	106 480	108 774	120 312	79 425	438 426	440 719	8,5
2011	58 594	256 298	106 932	108 346	119 740	80 548	421 823	423 237	8,2

Le tableau qui précède met en perspective les chiffres annuels du chômage depuis 10 ans.

Le tableau 3.9.I donne les chiffres absolus. Le tableau 3.9.II classe les années selon le nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi dans la catégorie concernée, en commençant par le nombre le plus bas.

TABLEAU 3.9.II

Chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi (CCI DE)

	Par âge				Par durée + âge		Total		Ratio Population active (en %)
	< 25 ans	25 à 49 ans	50 ans et +	50 ans et + ¹	2 ans et +		(A)	y compris 50-57 disp ¹	
					< 50 ans	50 ans et +			
1	2008	2008	2002	2011	2011	2002	2002	2008	2008
2	2011	2011	2003	2010	2010	2003	2008	2011	2011
3	2007	2009	2004	2009	2009	2004	2011	2010	2002
4	2010	2010	2005	2008	2008	2005	2007	2009	2009
5	2009	2007	2006	2007	2007	2006	2003	2007	2010
6	2006	2002	2007	2002	2002	2007	2009	2002	2007
7	2002	2006	2008	2003	2003	2008	2010	2006	2003
8	2005	2003	2009	2004	2006	2009	2004	2003	2006
9	2004	2004	2010	2006	2004	2010	2006	2005	2004
10	2003	2005	2011	2005	2005	2011	2005	2004	2005

On constate que l'année 2011 se classe en très bonne position. A l'exception de 2008, le nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi n'a jamais été aussi bas chez les jeunes de moins de 25 ans et dans la tranche d'âge des 25 à 49 ans.

Pour les chômeurs de 50 ans ou plus, 2011 arrive en dernière position. Toutefois, l'évolution dans cette tranche d'âge est faussée par un changement de la réglementation. Auparavant, la majorité des chômeurs âgés de 50 à 57 ans n'apparaissaient pas dans les statistiques des demandeurs d'emploi: ils pouvaient en effet être dispensés d'inscription comme demandeur d'emploi. L'âge de la dispense d'IDE a été augmenté progressivement de 50 à 58 ans depuis 2002. Si on neutralise ce changement réglementaire en intégrant également dans les statistiques des demandeurs d'emploi les chômeurs âgés de 50 à 57 ans dispensés d'inscription comme demandeurs d'emploi, l'année 2011 arrive en tête du classement des 10 dernières années. Toutes classes d'âge confondues et à réglementation constante, les années 2008 et 2011 occupent les 2 premières places.

Le chômage de longue durée (2 ans et +) présente 2 figures opposées selon la classe d'âge envisagée. D'une part, le nombre de CCI DE de longue durée de moins de 50 ans n'a jamais été aussi bas depuis 10 ans: 120 253 personnes en 2011. Par contre, le nombre de CCI DE de longue durée de 50 ans ou plus n'a jamais été aussi élevé au cours des dix dernières années: 80 638 personnes en 2011.

Si l'on calcule le ratio entre le nombre de CCI DE d'une part et la population active d'autre part, on constate que l'année 2011 se situe en tête du classement après l'année 2008: respectivement 8,2 % et 8 %.

¹ A réglementation constante c.-à-d. y compris les 50-57 ans autrefois dispensés. Auparavant, la majorité des chômeurs âgés de 50 à 57 ans n'apparaissaient pas dans les statistiques des demandeurs d'emploi du fait qu'ils pouvaient être dispensés d'inscription comme demandeur d'emploi. Depuis 2002, l'âge de la dispense d'IDE a été augmenté progressivement de 50 à 58 ans.

3.9.2

Les chômeurs âgés dispensés et les prépensionnés

TABLEAU 3.9.III

	Chômeurs âgés dispensés	Prépensionnés				Total (B)
		50 à 54 ans	55 à 59 ans	60 ans et + ²	Total	
2002	152 309	6 080	38 657	61 746	106 482	258 791
2003	146 417	6 453	41 284	60 178	107 915	254 332
2004	136 907	7 239	42 769	59 861	109 869	246 776
2005	125 683	6 104	43 343	59 582	109 029	234 713
2006	116 169	4 778	42 477	63 991	111 247	227 416
2007	107 939	3 577	40 384	69 781	113 741	221 680
2008	100 844	3 024	39 062	73 358	115 445	216 288
2009	94 801	2 708	37 489	77 467	117 664	212 465
2010	89 193	2 388	36 714	81 220	120 322	209 515
2011	83 077	1 977	35 043	82 199	119 218	202 295

TABLEAU 3.9.IV

	Chômeurs âgés dispensés	Prépensionnés				Total (B)
		50 à 54 ans	55 à 59 ans	60 ans et + ²	Total	
1	2011	2011	2011	2005	2002	2011
2	2010	2010	2010	2004	2003	2010
3	2009	2009	2009	2003	2005	2009
4	2008	2008	2002	2002	2004	2008
5	2007	2007	2008	2006	2006	2007
6	2006	2006	2007	2007	2007	2006
7	2005	2002	2003	2008	2008	2005
8	2004	2005	2006	2009	2009	2004
9	2003	2003	2004	2010	2011	2003
10	2002	2004	2005	2011	2010	2002

Lorsque l'on met en parallèle l'évolution des chômeurs âgés dispensés et des prépensionnés au cours des 10 dernières années, on constate que l'année 2011 se classe en première position avec les chiffres les plus bas chez les chômeurs âgés dispensés et au total des 2 groupes.

Au sein des prépensionnés, on note de grandes différences selon les classes d'âge envisagées: on comptabilise en 2011 le nombre le plus bas de prépensionnés de 50 à 59 ans (37 020 personnes en 2011) et le nombre le plus haut de prépensionnés de 60 ans et plus (82 199 personnes en 2011). Toutefois, la forte hausse dans ce sous-groupe (+ 20 453 en 10 ans) s'explique presque intégralement par le relèvement de l'âge de la pension des femmes entre 1997 et 2009.

L'évolution est aussi influencée par la forte progression de la population active dans la tranche d'âge de 50 à 64 ans (+ 64,6 % entre 2000 et 2011).

² L'âge de la retraite pour les femmes a été porté progressivement de 60 à 65 ans entre 1997 et 2009, ce qui explique en grande partie l'augmentation: 21 347 prépensionnées étaient dans cette tranche d'âge en 2011 (+ 29 440 chômeuses âgées dispensées, soit 50 787 allocataires qui influencent aussi les totaux)

3.9.3

Les chômeurs complets indemnisés et les prépensionnés

TABLEAU 3.9.V

Tot. général (A+B)		Ratio (populat. en âge de travailler)	
2008	620 134	2011	8,7 %
2011	624 119	2008	8,8 %
2002	646 133	2010	9,1 %
2009	646 585	2009	9,1 %
2010	647 940	2007	9,3 %
2007	650 767	2002	9,5 %
2003	686 798	2006	9,9 %
2006	687 012	2003	10,1 %
2004	702 213	2005	10,2 %
2005	704 431	2004	10,3 %

L'année 2011 arrive également en 2^{ème} position, après 2008 lorsque l'on totalise les chômeurs complets indemnisés (demandeurs d'emploi et non-demandeurs d'emploi plus âgés) et les prépensionnés. Le ratio de ce groupe total par rapport à la population en âge de travailler est aussi le plus bas des 10 dernières années (8,7 %).

3.9.4

Les chômeurs temporaires

TABLEAU 3.9.VI

Unités physiques		Unités budgétaires	
2007	119 949	2007	29 963
2006	121 514	2008	32 381
2004	123 701	2006	32 394
2005	131 215	2004	34 158
2008	134 737	2005	34 365
2011	140 847	2011	35 895
2003	142 810	2002	38 556
2002	144 217	2003	39 178
2010	173 286	2010	49 507
2009	210 864	2009	60 566

L'évolution du chômage temporaire au cours des 10 dernières années suit de près l'évolution de la conjoncture économique du pays. Ainsi, l'année 2009 se situe en pleine récession et le chômage temporaire y atteint des sommets: 60 566 travailleurs en équivalents temps-plein sont mis temporairement en arrêt de travail forcé du fait de la crise. L'année 2010 est une année de transition. La reprise caractérise l'année 2011: le chômage temporaire baisse et retrouve un niveau moyen pour la décennie.

3.10 Comparaison internationale 3.10

Evolution des allocations sociales

3.10.1

Taux de chômage

TABLEAU 3.10.I

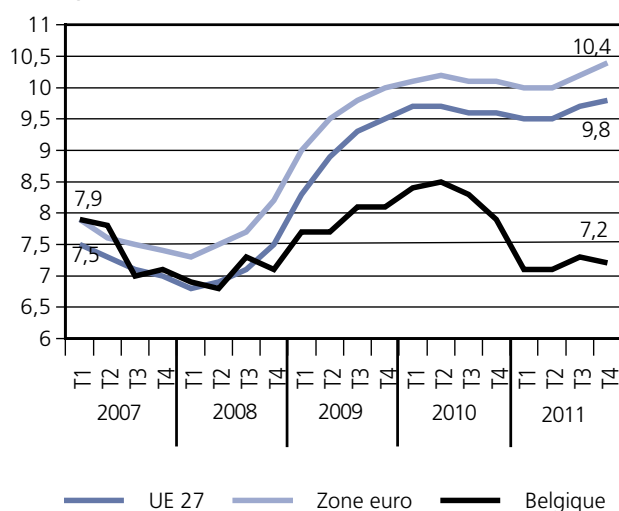
Taux de chômage (en %)

	2007	2008	2009	2010	2011	2007/2011
UE 27	7,2	7,1	9,0	9,7	9,6	+ 2,4 points %
Zone Euro	7,6	7,6	9,6	10,1	10,1	+ 2,5 points %
Belgique	7,5	7,0	7,9	8,3	7,2	- 0,3 point %

Source: Eurostat - EFT

La situation du chômage en Belgique n'a pas suivi, durant la crise, la même tendance que la moyenne européenne (Union européenne des 27 ou Zone euro): elle s'est dégradée dans une moindre mesure et la reprise y a été plus vigoureuse. En 2011, le taux de chômage y est même inférieur à celui d'avant-crise (- 0,3 point pour-cent par rapport à 2007). A l'inverse, les taux de chômage dans l'Union européenne des 27 et dans la Zone euro ont progressé respectivement de 2,4 et 2,5 points pour-cent durant la même période.

GRAPHIQUE 3.10.I



Le graphique 3.10.I illustre très bien l'évolution contrastée des taux de chômage en Belgique et en Europe. Au cours des années 2009 et 2010, en pleine crise économique, le taux de chômage belge progresse moins que la moyenne européenne. Par la suite, lors de la reprise économique, le taux de chômage belge baisse davantage qu'en moyenne en Europe (- 1,4 point de base contre - 0,2). Enfin, lors du retournement conjoncturel de la seconde moitié de 2011, les taux de chômage moyens de l'Union européenne des 27 et de la Zone euro repartent à la hausse. Le taux de chômage belge se maintient aux alentours des 7,2 %.

3.10.2

Emploi

TABLEAU 3.10.II ¹

		UE 27	Zone euro	Belgique			UE 27	Zone euro	Belgique
2007	T1	215 327	140 796	4 348	2007	T1	100,0	100,0	100,0
	T2	218 606	142 911	4 345		T2	100,0	100,0	100,0
	T3	221 019	144 312	4 385		T3	100,0	100,0	100,0
	T4	220 357	144 052	4 443		T4	100,0	100,0	100,0
	Année	218 827	143 018	4 380		Année	100,0	100,0	100,0
2008	T1	219 363	143 329	4 450	2008	T1	101,9	101,8	102,3
	T2	221 448	144 488	4 414		T2	101,3	101,1	101,6
	T3	223 120	145 530	4 465		T3	101,0	100,8	101,8
	T4	221 311	144 448	4 455		T4	100,4	100,3	100,3
	Année	221 311	144 449	4 446		Année	101,1	101,0	101,5
2009	T1	217 133	141 620	4 418	2009	T1	100,8	100,6	101,6
	T2	217 828	142 035	4 396		T2	99,6	99,4	101,2
	T3	217 983	141 794	4 415		T3	98,6	98,3	100,7
	T4	216 846	141 628	4 454		T4	98,4	98,3	100,2
	Année	217 448	141 769	4 421		Année	99,4	99,1	100,9
2010	T1	214 153	140 049	4 470	2010	T1	99,5	99,5	102,8
	T2	216 719	141 114	4 443		T2	99,1	98,7	102,3
	T3	217 879	141 514	4 488		T3	98,6	98,1	102,3
	T4	216 871	141 311	4 554		T4	98,4	98,1	102,5
	Année	216 405	140 997	4 489		Année	98,9	98,6	102,5

¹ Les chiffres définitifs d'Eurostat pour l'année 2011 ne sont pas encore connus.

Source: Eurostat - Emploi total de la population résidente (en milliers) - 15 ans et + - Séries EFT ajustées (lfsq_egan)

La Belgique fait mieux que la moyenne des pays européens: pendant la crise, l'emploi n'est jamais tombé en dessous du niveau de l'année 2007 et après la crise, la hausse de l'emploi atteint plus de 2 %. A l'inverse, les pays européens ont en moyenne subi une baisse du volume de l'emploi durant la crise (- 0,6 % pour l'UE 27 et - 0,9 % pour la Zone euro en 2009). Par la suite, l'emploi ne s'est jamais véritablement redressé et reste en moyenne inférieur à son niveau de 2007.

TABLEAU 3.10.III

15 à 64 ans	2000		2007		2010		2000-2007		2007-2010	
	Belgique	UE15	Belgique	UE15	Belgique	UE15	Belgique	UE15	Belgique	UE15
Emploi	4 067 500	157 710 200	4 348 100	172 218 000	4 450 600	169 712 100	+ 280 600	+ 14 507 800	+ 102 500	- 2 505 900
2000 = 100	100	100	106,9	109,2	109,4	107,6	+ 6,9	+ 9,2	+ 9,4	+ 7,6
Population	6 719 207	248 383 200	7 007 813	257 667 600	7 176 834	259 531 000	+ 288 606	+ 9 284 400	+ 169 021	+ 1 863 400
Taux d'emploi	60,5 %	63,5 %	62,0 %	66,8 %	62,0 %	65,4 %	+ 1,5 point	+ 3,3 points	+ 0 point	- 1,4 point

Source: Eurostat (EFT - indicateurs principaux)

Si l'on relate l'évolution de l'emploi entre 2000 et 2007, on observe une moindre hausse en Belgique que dans l'Union européenne (15 pays): respectivement + 6,9 % et + 9,2 %. Par la suite, la situation se renverse; en 2010, la hausse de l'emploi en Belgique atteint, sur l'ensemble de la période, + 9,4 % contre + 7,6 % en moyenne dans l'Europe des 15.

Le taux d'emploi de la population des 15 à 64 ans suit la même évolution: il progresse davantage dans l'UE 15 entre 2000 et 2007 (+ 3,3 points de base contre + 1,5 point de base en Belgique). Pendant la crise, le taux d'emploi belge se stabilise alors qu'il se replie en moyenne dans l'Union européenne des 15: - 1,4 point de base.

TABLEAU 3.10.IV

20 à 64 ans	2010				Objectif 2020
	Belgique	Flandre	Wallonie	Bruxelles	
Emploi	4 412 596	2 707 020	1 301 475	404 103	
Population	6 529 800	3 753 990	2 093 630	682 191	
Taux d'emploi	67,6 %	72,1 %	62,2 %	59,2 %	73,2 %

Source: Eurostat (EFT - indicateurs principaux)

Dans le cadre de la stratégie européenne 2020 pour la croissance et l'emploi, la Belgique s'est fixé comme objectif d'atteindre un taux d'emploi de 73,2 % en 2020 au sein de la population des 20 à 64 ans. Avec un taux d'emploi de 67,6 % en 2010, l'écart s'élève encore à 5,6 points pour-cent, et on constate de grosses différences entre les régions.

Les taux d'emploi harmonisés pour 2011 ne sont pas encore connus.

En février viennent d'être publiées les prévisions du Bureau fédéral du Plan et de la Banque Nationale. Elles concordent sur plusieurs points.

Dans son dernier communiqué de presse du 10 février dernier, le Bureau fédéral du Plan prévoit une croissance économique quasiment nulle pour la Belgique en 2012 (+ 0,1 %) ainsi qu'une simple stabilisation du volume de l'emploi (+ 6 400 unités). Dans son rapport annuel sur l'évolution économique et financière publié quelques jours plus tard, la Banque Nationale est un peu plus pessimiste: la croissance économique devient négative (- 0,1 %) et le volume de l'emploi stagne (+ 1 200 unités).

Depuis quelques mois, on assistait à une baisse progressive des prévisions de croissance de la Banque Nationale pour l'année 2012 en raison de la crise des dettes souveraines et de l'effet présumé des politiques budgétaires restrictives menées par les Etats européens: successivement + 2,2 % en juin 2011, + 0,5 % en décembre 2011 et - 0,1 % en janvier 2012. Les dernières prévisions confortent ce climat pessimiste. Toutefois, certains signes de détente sur les marchés monétaires et obligataires laissent présager d'un retour progressif à la croissance au cours du second semestre 2012.

TABLEAU 3.11.1

	2010	2011	2012 ¹	2010-2011	2011-2012
Taux de chômage harmonisé	8,3 %	7,2 %	7,5 %	- 1,1 point	+ 0,3 point
CCI DE	438 425	421 823	425 423	- 3,8 %	+ 0,9 %
Chômage temporaire (UP)	173 286	140 847	147 378	- 18,7 %	+ 4,6 %

Source: ONEM (2010-2011)

¹ Estimation (BfP - budget économique du 9 février 2012)

Après une année de baisse, le taux de chômage harmonisé de la Belgique devrait reprendre le chemin de la hausse pour atteindre 7,7 % (+ 0,5 point de base) selon la Banque Nationale et 7,5 % (+ 0,3 point de base) selon le Bureau fédéral du Plan. Plus vite sujet aux retournements de conjoncture, le chômage temporaire devrait s'apprécier d'environ 6 500 unités physiques au cours de l'année 2012 alors que le nombre de chômeurs indemnisés demandeurs d'emploi ne devrait progresser que de 3 600 unités physiques en tenant compte de l'effet des mesures adoptées par le Gouvernement.

Du fait de l'augmentation des prix des matières premières, l'inflation mesurée sur la base de l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH) a atteint + 3,5 % en Belgique au cours de l'année 2011. Ce taux est plus élevé que chez nos voisins européens où il affiche en moyenne + 2,6 % (Zone euro). Selon les dernières estimations formulées par la BNB, l'inflation devrait fléchir aux alentours de + 2,6 % en 2012.

3.12 Evolution dynamique des chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi

3.12.1

Introduction

Au cours de la période 2000-2011, nous avons connu deux cycles de déclin économique. Le premier déclin eut lieu en 2002-2003 et fut important, entraînant un pic de chômage en 2004-2005 avec un niveau d'allocation de 7 %* en août et en septembre 2005. En effet, le chômage réagit avec quelques mois de retard par rapport à l'évolution de la conjoncture. Le deuxième déclin économique est survenu en 2008-2009.

L'activité économique a connu une reprise au cours du deuxième trimestre de 2010. La croissance économique a augmenté grâce à la demande étrangère, ce qui a induit une croissance sensible de l'emploi. Cependant, le chômage n'a pas pu profiter pleinement de cette croissance de l'emploi étant donné que le nombre de personnes travaillant ou voulant travailler - la population active - a augmenté plus rapidement. Cette situation contraste clairement avec la situation de 2009, où une hausse du chômage a résulté du fait que les gens perdaient leur emploi. Lorsque le chômage augmente, les gens sont moins incités à se présenter sur le marché du travail car ils ont moins de chances de trouver un emploi.

Au troisième trimestre de 2010, la croissance de l'économie s'est consolidée, avec cette fois pour conséquence une diminution du chômage par rapport à la même période de l'année précédente. Il s'agissait d'ailleurs de la première diminution du chômage depuis le quatrième trimestre de 2008. D'emblée, le ton était donné pour les trimestres suivants, une forte croissance de l'emploi allant de pair avec une diminution croissante du chômage, vu que la croissance de l'emploi dépassait largement celle de la population active.

Au premier trimestre de 2011, le PIB a retrouvé son niveau d'avant la crise, étant donné qu'avec un chiffre de croissance de 2,9 %, il était plus élevé de 0,8 % qu'au deuxième trimestre de 2008.

Au cours de ce premier trimestre de 2011, le rythme de croissance de l'emploi était légèrement supérieur à celui du quatrième trimestre de 2010.

Au deuxième trimestre de 2011, la croissance de l'activité économique s'est poursuivie (2,1 %), même si elle fut un peu moins forte qu'au premier trimestre de 2011, alors que l'emploi a continué d'augmenter.

Au troisième trimestre de 2011, la croissance économique s'est clairement affaiblie, avec un taux de croissance d'1,6 %, pour ne plus atteindre que 0,9 % au quatrième trimestre.

Le chômage a globalement suivi la même tendance que ces développements et a provisoirement atteint son niveau le plus bas en 2011, avec 409 586 chômeurs complets indemnisés au mois de mai 2011. Par la suite, le nombre de chômeurs a néanmoins à nouveau augmenté, pour atteindre 425 502 unités en septembre 2011.

Le climat actuel d'insécurité économique et financière suscite une grande incertitude au sujet de l'évolution future du chômage.

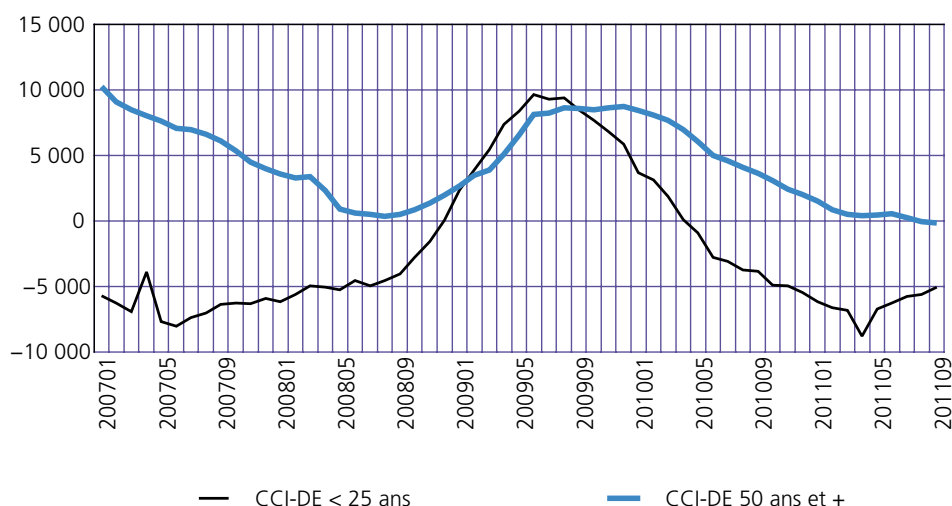
Une question importante est de savoir de quelle manière le marché du travail va se comporter dans des circonstances qui se dégradent. En 2008 et 2009, beaucoup d'entreprises sont parties du principe que le déclin économique était, certes, profond, mais qu'il serait de courte durée. La BNB tient à présent compte d'une réaction plus habituelle, par laquelle le chômage augmentera d'environ 22 000 unités en 2012 après avoir baissé de 20 700 unités en 2011.

Les personnes plus âgées n'ont pas profité de la baisse du chômage en 2010 et dans la majeure partie de l'année 2011. Ce n'est que depuis le mois d'août que le nombre de chômeurs de 50 ans et plus a diminué – bien que légèrement – en base annuelle.

* Paiements/population en âge de travailler, c.-à-d. les 15-64 ans.

GRAPHIQUE 3.12.I

Evolution des CCI-DE selon la classe d'âge (croissance A/A sur la base du mois de référence)



Cela est dû au fait que les travailleurs plus âgés ont davantage participé que durant les années précédentes, entre autres par des mesures facilitant la combinaison travail et famille. Le tableau révèle que la différence en taux d'activité entre les plus âgés et les jeunes a diminué au cours des dernières années. Cela revêt une importance croissante maintenant que la part des plus âgés dans la population active potentielle augmente. Une deuxième raison est que les plus âgés, une fois chômeurs, ont moins de possibilité de trouver un nouvel emploi.

TABLEAU 3.12.I

Taux d'activité	Catégorie d'âge			
	15-24 ans	25-49 ans	50-64 ans	15-64 ans
2006 trim. 3	35,0 %	86,4 %	49,3 %	66,6 %
2011 trim. 3	32,9 %	86,0 %	54,5 %	66,9 %

3.12.2

Caractéristiques des nouveaux chômeurs ("flux entrant" de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi)

Le tableau 3.12.II présente l'évolution du nombre de nouveaux chômeurs ("flux entrant" de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi) selon un certain nombre de caractéristiques.

Par rapport au troisième trimestre de 2010, le nombre de nouveaux chômeurs a augmenté d'1,7 % au troisième trimestre de 2011. C'est surtout chez les hommes - en chiffres absolus, certes, d'âge moyen (25-40 ans) mais, en termes relatifs, surtout chez les personnes de 50-55 ans - moyennement qualifiés, appartenant à la catégorie d'allocation de cohabitant et admis à l'assurance-chômage après des prestations de travail, qu'il y avait plus de nouveaux chômeurs. Le fait est que le chômage est plus sensible à la conjoncture chez les hommes que chez les femmes. Chez les femmes, le nombre d'"entrants" reste quasiment au même niveau qu'en 2010, mais cela masque l'augmentation relativement élevée chez les 50 ans et plus.

TABLEAU 3.12.II

"Flux entrant" comme chômeur complet indemnisé demandeur d'emploi

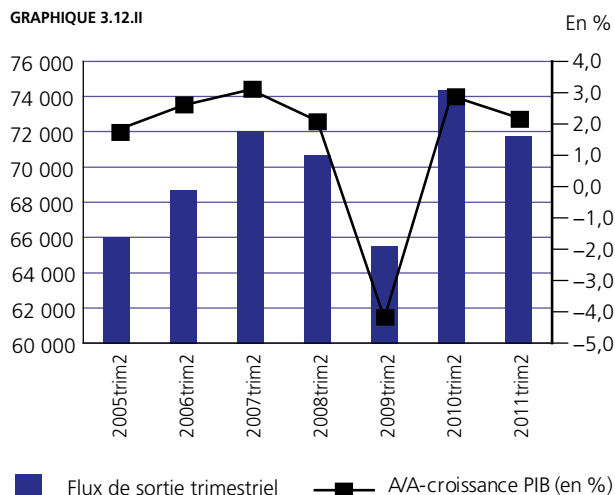
		2010 (3 ^{ème} trimestre)	2011 (3 ^{ème} trimestre)	Hausse/baisse	Hausse/baisse en %
Total		87 945	89 403	1 458	1,7
Sexe	Hommes	42 387	43 629	1 242	2,9
	Femmes	45 558	45 774	216	0,5
Statut	CCI-DE après des prestations de travail	60 027	61 204	1 177	2,0
	dont après prestations CPAS	1 307	1 443	136	10,4
	CCI-DE après des études	27 918	28 199	281	1,0
Catégorie d'allocations	Isolés	16 838	16 997	159	0,9
	Chefs de ménage	18 153	18 097	- 56	- 0,3
	Cohabitants (+ E303)	52 954	54 309	1 355	2,6
Classe d'âge	15-25 ans	22 516	22 500	- 16	- 0,1
	25-40 ans	42 077	42 961	884	2,1
	40-50 ans	16 365	16 706	341	2,1
	50-55 ans	4 671	4 924	253	5,4
	55 ans et +	2 316	2 312	- 4	- 0,2
Niveau de formation	Peu qualifiés	36 854	37 449	595	1,6
	Moyennement qualifiés	29 976	30 866	890	3,0
	Hautement qualifiés	19 567	19 730	163	0,8
	Inconnu	1 548	1 358	- 190	- 12,3
Région	Région flamande	40 907	41 794	887	2,2
	Région wallonne	37 179	37 802	623	1,7
	Région de Bruxelles-Capitale	9 859	9 807	- 52	- 0,5

3.12.3

"Flux sortant" du chômage chez les chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi

Le graphique 3.12.II montre l'évolution du "flux sortant" du chômage au cours de la période 2005-2011 (2^{ème} trimestre).

GRAPHIQUE 3.12.II



A partir du deuxième trimestre de 2008, le niveau du "flux sortant" trimestriel a été sensiblement plus bas qu'au cours de la même période un an auparavant. Au cours du dernier trimestre de 2008, cette évolution s'est d'ailleurs accompagnée d'une croissance négative du PIB par rapport au dernier trimestre de l'année précédente. C'est seulement à partir du troisième trimestre de 2009 que le "flux sortant" trimestriel des chômeurs complets a dépassé à nouveau celui du même trimestre de 2008. Cette tendance positive s'est poursuivie en 2010 et au cours du premier trimestre de 2011.

L'affaiblissement de la conjoncture économique s'est aussi accompagné d'une diminution du nombre de "sortants" au cours du deuxième trimestre de 2011.

3.12.4

Probabilité de sortie vers du travail

Il est davantage pertinent de considérer la probabilité de reprise du travail. A cet effet, on regarde combien de chômeurs (différentes personnes) au chômage au cours du deuxième trimestre de 2010, sont sortis vers du travail au cours de l'année (en tant que salarié ou indépendant).

TABLEAU 3.12.III

"Flux sortant" des chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi ayant reçu un paiement de l'ONEM en tant que CCI-DE pendant le deuxième trimestre de 2010

		Chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi au 2 ^{ème} trimestre 2010	"Sortants" vers du travail dans les 12 mois	
		Nombre	Nombre	%
Total		505 886	175 815	34,8
Sexe	Hommes	271 215	99 900	36,8
	Femmes	234 671	75 915	32,3
Classe d'âge	15-19 ans	7 800	3 915	50,2
	20-24 ans	73 002	38 753	53,1
	25-29 ans	78 236	37 547	48,0
	30-34 ans	65 525	27 358	41,8
	35-39 ans	58 819	22 119	37,6
	40-44 ans	56 105	19 388	34,6
	45-49 ans	53 474	15 099	28,2
	50-54 ans	60 249	8 653	14,4
	55-59 ans	48 998	2 852	5,8
	60 ans et +	3 678	131	3,6
Statut	CCI-DE après des prestations de travail	374 198	125 720	33,6
	CCI-DE après prestations de travail CPAS	11 383	2 421	21,3
	CCI-DE après des études	131 688	50 095	38,0
Catégorie d'allocations	Chômeurs ayant charge de famille	158 135	37 664	23,8
	Chômeurs sans charge de famille	224 500	101 040	45,0
	Isolés	123 251	37 111	30,1
Durée	< 1 an	185 505	95 184	51,3
	1-2 ans	103 035	43 464	42,2
	2-3 ans	48 765	15 324	31,4
	3-4 ans	28 684	6 801	23,7
	4-5 ans	21 202	3 951	18,6
	5-6 ans	16 918	2 626	15,5
	6 ans et +	101 777	8 465	8,3
Niveau de formation	Peu qualifiés	288 875	83 344	28,9
	Moyennement qualifiés	146 600	62 157	42,4
	Hautement qualifiés	66 882	30 136	45,1
	Inconnu	3 529	178	5,0
Région	Région flamande	194 572	84 471	43,4
	Région wallonne	227 775	69 951	30,7
	Région de Bruxelles-Capitale	83 539	21 393	25,6

Une sortie vers du travail dans les 12 mois est comptabilisée comme telle lorsque le CCI-DE n'a perçu aucune allocation de chômage pendant au moins un de ces 12 mois et lorsqu'il a en outre été retrouvé comme étant au travail à l'aide des messages enregistrés dans la banque de données de l'ONEM (A950 et A301). Une personne qui est sortie du chômage à plusieurs reprises n'est comptabilisée qu'une seule fois.

Au deuxième trimestre de 2011, 175 815 personnes encore au chômage un an plus tôt, ont retrouvé du travail dans l'année (34,8 %).

Par sexe, la probabilité de sortie est un peu plus élevée chez les hommes; la crise de 2009 a surtout fait bondir le chômage chez les hommes, mais l'amélioration du climat économique au cours de l'année 2010 et début 2011 s'est traduite par une sortie plus rapide chez les hommes. Notamment dans la catégorie d'âge des 20 à 24 ans, beaucoup de chômeurs encore au chômage un an plus tôt, avaient à nouveau du travail au deuxième trimestre de 2011 (38 753). La catégorie des 50 à 64 ans

enregistre les moins bons résultats (11 636); la probabilité de sortie est relativement plus faible au fur et à mesure que la catégorie d'âge augmente.

En chiffres absolus, plus du double des chômeurs admis à l'assurance-chômage sur la base du travail trouve un nouvel emploi (125 720 contre 50 095) mais, en termes relatifs, les jeunes admis sur la base des études trouvent plus facilement du travail.

Parmi ceux admis sur la base de prestations via un CPAS, moins de 22 % trouvent du travail au cours de l'année.

La sortie vers du travail concerne essentiellement les chômeurs de courte durée. La probabilité de sortie vers du travail diminue avec la durée de l'allocation. Il s'agit en partie d'une question de sélection: les meilleurs profils sont les premiers à sortir du chômage et les moins bons à y rester.

Plus la durée pendant laquelle le chômeur perçoit une allocation est longue, plus il perdra le contact avec le marché du travail.

En dépit du fait que la plupart de ceux qui trouvent un emploi sont peu qualifiés (83 344), il n'est pas étonnant que proportionnellement plus de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi moyennement qualifiés et hautement qualifiés sortent du chômage.

Enfin, des différences peuvent également être constatées selon la région et la catégorie d'allocation. Le nombre le plus élevé de "sortants" - tant en termes absolus qu'en termes relatifs - se retrouve en Région flamande. Alors que la probabilité moyenne de sortie s'élève à 34,8 %, elle retombe à 25,6 % dans la Région de Bruxelles-Capitale. La probabilité de sortie est également plus grande chez les chômeurs sans charge de famille.

Une enquête sur les facteurs de sortie vers du travail par le biais d'une régression logistique (comme au point 3.14.3) a révélé que ce sont surtout l'âge et la durée, et dans une moindre mesure la région et la catégorie d'allocation, qui sont déterminants. Les tendances du tableau 3.12. Il sont confirmées (tout en sachant cependant que, dans ce tableau, le taux de sortie le plus élevé des CCI-DE après études est lié à l'âge plus jeune des chômeurs au sein de ce groupe).

3.13 Banques de données spécifiques 3.13

Evolution des allocations sociales

L'ONEM dispose depuis peu de banques de données spécifiques qui permettent de réaliser une enquête relative au chômage et au marché de l'emploi. Pour cela, il est essentiel que les données relatives aux indemnités de l'ONEM puissent être combinées aux données sur l'occupation provenant de sources extérieures à l'ONEM.

3.13.1

Panel ONEM

Le "panel ONEM" est une banque de données intégrée spécialement conçue pour l'examen des carrières des personnes qui sont un jour entrées en contact avec l'ONEM. Cette base de données a vu le jour grâce à une collaboration entre l'ONEM et des chercheurs de l'Université d'Anvers et de la KUL dans le cadre d'un projet AGORA financé par le SPP Politique scientifique.

La banque de données concerne un échantillon suffisamment grand et contient des données longitudinales issues des différentes sources pertinentes du datawarehouse Marché de l'emploi et Protection sociale de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale. Actuellement, elle contient des données rendues anonymes sur 919 844 personnes qui sont devenues chômeuses au cours de la période 2000-2008 et qui ont pu être suivies jusqu'en 2009 au plus tard. Ces données ont entre autres été utilisées dans l'étude des facteurs de sortie vers le travail (voir point 3.14.3).

3.13.2

DOPFLUX

Afin de répondre aux questions spécifiques relatives à la transition du chômage complet vers le travail (ou d'autres positions socio-économiques) et de suivre les évolutions le plus rapidement possible, une source supplémentaire a été développée en interne au sein de l'ONEM, à savoir la banque de données "DOPFLUX".

Celle-ci contient, par trimestre calendrier, les données relatives à la population des chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi qui sont sortis du chômage (personnes avec au moins un paiement en tant que CCI DE au cours du trimestre calendrier mais sans aucun paiement en tant que CCI DE au cours du trimestre calendrier suivant). Pour ces personnes, nous disposons d'informations relatives à leur occupation (via l'ONSS, l'ONSSAPL) ou à leur activité en tant qu'indépendant, mais nous avons également des données concernant d'autres statuts au sein de l'ONEM, la pension, le décès et l'incapacité de travail pour cause de maladie. Un certain nombre de personnes ne s'y retrouvent pas du tout et sont considérées comme inconnues (environ 10 %). "DOPFLUX" a permis d'examiner la sortie du chômage au point 3.12. (mais sur une plus longue période, en cumulant les données de plusieurs trimestres).

Les deux sources sont comparées dans le tableau 3.13.I. Ces instruments sont clairement complémentaires.

TABEAU 3.13.I

Panel ONEM	DOPFLUX
Basé sur le datawarehouse de la BCSS	Communications d'institutions externes
Echantillon (environ 25 %)	Population totale des CCI DE sortis du chômage
Carrières complètes	"Instantané" par trimestre
Collaboration avec la BCSS et des universitaires	Initiative interne de l'ONEM
Collecte d'un grand nombre de variables	Nombre limité de variables
Retard des données (2 à 3 ans)	Données plus récentes (après 6 mois)

3.13.3

Banque de données Employeurs

Le croisement de données relatives aux entreprises, provenant du répertoire des employeurs de l'ONSS, avec des données relatives aux travailleurs et aux assurés sociaux contenues dans les banques de données de l'ONEM, permet d'établir et d'analyser des fichiers ou des statistiques sur le recours à certaines mesures par ces entreprises (chômage temporaire, crédit-temps, plan win-win, etc).

Au cours de l'année 2011, l'ONEM a publié trois études qui figurent sur le site Internet www.onem.be.

3.14.1

L'évolution des CCI DE entre 2000 et 2010

Le nombre de CCI-DE est passé de 358 518 unités en 2000 à 438 426 unités en 2010, soit une hausse de 22,3 %. Cette augmentation est due au relèvement progressif (depuis 2002) de 50 à 58 ans de l'âge autorisant la dispense d'inscription comme demandeur d'emploi. D'autres facteurs réglementaires, démographiques et conjoncturels ont aussi influencé l'évolution du nombre et du profil des chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi. C'est l'objet de cette étude dont nous pouvons retirer 5 lignes de force:

Plus de seniors

En 2000, les chômeurs n'étaient que 6,9 % à avoir 50 ans ou plus, alors qu'en 2010, cette proportion atteignait 24,3 %. Ce phénomène est dû à la combinaison de différents facteurs. Sur le plan démographique, il va sans dire que le vieillissement de la population joue un rôle, mais ce sont principalement les modifications réglementaires qui ont causé cet accroissement considérable. Il y a tout d'abord eu l'effet considérable de la suppression de la dispense destinée aux 50-57 ans au chômage depuis plus d'un an. A cela s'ajoute le relèvement de l'âge de la pension des femmes et ce, progressivement à partir de 1997 (61 ans en 1997, 62 ans en 2000, 63 ans en 2003, 64 ans en 2006 et 65 ans en 2009). Pour finir, il convient également de mentionner que l'instauration du système des titres-services en 2003 et de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi en 2004 ont entraîné une contraction de la proportion des catégories d'âge plus jeunes de sorte que l'importance relative des chômeurs âgés s'est encore accrue.

En 2010, le poids relatif des personnes âgées de 50 ans et plus dans la population des CCI-DE était toujours, malgré un effet de rattrapage des deux autres régions, de loin le plus important en Flandre. En effet, 27,7 % des chômeurs flamands étaient âgés de 50 ans ou plus, contre seulement 23,1 % des chômeurs wallons et 20,1 % des chômeurs bruxellois.

Plus d'hommes

En 2000, la population des CCI-DE comptait encore plus de femmes que d'hommes (55,4 %, de femmes) mais en 2010, cette proportion s'est totalement inversée (54,7 % d'hommes). Il est évident que ce phénomène est essentiellement dû à la crise économique qui a touché les hommes bien plus que les femmes. Les hommes sont, en effet, plus souvent occupés que les femmes dans des secteurs industriels qui ont payé le plus lourd tribut à la crise. L'introduction du système des titres-services a aussi joué un certain rôle. Il a principalement contribué à une sensible diminution du chômage des femmes ce qui a, dès lors, encore davantage renforcé le poids relatif des hommes dans la population totale.

Des allocations plus élevées

Durant les 10 années prises en compte, les allocations réelles ont considérablement augmenté. Différentes modifications réglementaires ainsi que, surtout depuis 2008, la liaison des allocations au bien-être et l'augmentation des salaires réels en sont les principales causes.

Plus d'isolés

La catégorie familiale d'isolés progresse le plus. Le nombre de chômeurs isolés est passé de 66 280 en 2000 à 109 876 en 2010 (+ 65,8 %). La proportion d'isolés dans la population des CCI-DE s'élevait ainsi en 2010 à 25,1 %. En 2000, elle n'était encore que de 18,5 %.

En termes relatifs, c'est à Bruxelles que la progression est la plus importante (+ 81,2 %). Dans cette région, en 2010, environ 1/3 des chômeurs étaient des isolés contre seulement 24,4 % en Wallonie et 22,1 % en Flandre.

Moins de chômeurs de longue durée < 50 ans

Globalement, le chômage de longue durée a connu une hausse entre 2000 et 2010. On peut imputer cet accroissement au relèvement de l'âge auquel les chômeurs âgés peuvent obtenir une dispense. En effet, de ce fait, de nombreux chômeurs âgés de longue durée se sont retrouvés dans la population des CCI-DE, alors qu'ils étaient auparavant classés parmi les chômeurs non demandeurs d'emploi. Si l'on ne prend pas en considération les personnes âgées de 50 ans et plus, on constate que le nombre de chômeurs de longue durée a, en fait, diminué.

L'introduction du plan de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi et l'instauration des titres-services ne sont certainement pas étrangères à cette baisse.

Celle-ci a eu une influence considérable sur le profil des chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi. En 2000, un peu plus d'un quart des chômeurs hommes de moins de 30 ans étaient en chômage de longue durée et un peu plus de la moitié dans la catégorie de ces chômeurs âgés de 30 à 49 ans. En 2010, cette proportion avait régressé jusqu'à 22,7 % dans la catégorie la plus jeune, alors qu'elle était retombée à 43,1 % dans la classe d'âge intermédiaire de 30 à 49 ans. Chez les femmes, la différence est encore plus marquée. Pour les moins de 30 ans, la proportion de chômeuses de longue durée a connu une diminution passant d'un tiers en 2000 à moins d'un quart en 2010. Dans la catégorie des chômeuses âgées de 30 à 49 ans, ce pourcentage a chuté de 61,1 % à 46,1 %.

3.14.2

L'évolution des allocataires de 50 ans et +

Près de la moitié de toutes les personnes indemnisées par l'ONEM au titre du chômage complet et de la prépension, soit 315 995 allocataires en 2010 (sur 647 941), ont entre 50 et 65 ans. Leur nombre a augmenté de 13 % entre 2000 et 2010 (+ 35 906). Sur la même période le nombre de chômeurs complets indemnisés de moins de 50 ans a diminué de 0,5 % soit 1 724 unités.

Plusieurs facteurs réglementaires, démographiques et économiques ont influencé cette évolution. Premièrement, l'augmentation précitée peut entièrement être imputée au relèvement progressif de l'âge de la pension des femmes qui est passé de 60 ans en 1997 à 65 ans en 2009. Entre 2000 et 2010, le nombre de femmes âgées de 60 à 65 ans indemnisées dans les régimes précités a en effet augmenté de 41 357 unités.

Deuxièmement, l'augmentation a aussi été influencée par l'évolution démographique qui a entraîné un vieillissement de la population. Entre 2000 et 2010, la population âgée de 50 à 65 ans a progressé de 22 %. Ce phénomène a en outre été renforcé par l'augmentation de la participation au marché du travail dans la tranche d'âge précitée. Sur la même période, la population active y a en effet augmenté de 62 %, alors qu'elle a stagné pour les moins de 50 ans.

Enfin, l'évolution résulte aussi d'un autre phénomène démographique. La période de guerre 40-45, caractérisée par un taux de natalité faible, a freiné les sorties vers la pension des personnes relevant des régimes d'allocations sociales entre 2005 et 2010. En effet, les personnes nées pendant la guerre 40-45 sont arrivées moins nombreuses à l'âge légal de la retraite (65 ans) entre 2005 et 2010. Par contre, la période de «baby boom» qui a suivi la guerre 40-45, caractérisée par un taux de natalité élevé, a augmenté les entrées dans les régimes d'allocations sociales durant la même période. Ceci explique aussi le gonflement du groupe des allocataires en chômage et en prépension que nous observons aujourd'hui au delà de 50 ans, et plus particulièrement encore dans le groupe des 58-65 ans (201 661 en 2010).

Le chômage temporaire a augmenté davantage chez les travailleurs âgés de 50 ans ou plus que chez les travailleurs plus jeunes. Cette évolution s'explique par le fait que le nombre d'ouvriers (qui représentent la grosse majorité des chômeurs temporaires) a sensiblement augmenté dans la classe d'âge de 50 à 64 ans (+ 77 % depuis 2000) tandis qu'il diminuait quelque peu dans les tranches d'âge inférieures (- 7 %).

Le nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi âgés d'au moins 50 ans a plus qu'été multiplié par quatre depuis 2000 (passant de 24 848 en 2000 à 106 480 en 2010). Cette évolution s'explique entièrement par le relèvement progressif, à partir de 2002, de l'âge à partir duquel les demandeurs d'emploi peuvent demander une dispense d'inscription comme demandeur d'emploi. Auparavant, ces personnes pouvaient se retirer du marché du travail dès 50 ans et n'apparaissaient donc plus dans la statistique des demandeurs

d'emploi. Depuis, cet âge a été porté à 58 ans. La cause de l'augmentation est uniquement réglementaire.

Aujourd'hui, les chômeurs dispensés d'inscription comme demandeurs d'emploi et donc retirés du marché du travail, sont beaucoup moins nombreux qu'au début de la décennie (89 193 en 2010 contre 140 763 en 2000 soit, - 37 %). Ils sont pratiquement tous âgés de 58 à 65 ans.

Le nombre de prépensionnés âgés de moins de 58 ans a diminué de 40 % depuis 2000. Ils sont encore 15 534, dont seulement 2 388 ont moins de 55 ans. Cette évolution s'explique par une forte diminution des entrées en prépension résultant aussi du durcissement des conditions réglementaires depuis le pacte des générations. En 2010, 929 entrées seulement ont été enregistrées dans la tranche d'âge de 50 à 54 ans contre 4 379 en 2003.

Malgré des taux de sorties plus faibles qui confirment leurs difficultés de réinsertion, les chômeurs âgés de 50 ans ou plus profitent moins des mesures pour l'emploi et pour la formation que les chômeurs de moins de 50 ans.

Les chômeurs âgés d'au moins 50 ans qui bénéficient des mesures d'activation (activa, win-win ...) ne représentent que 15 % du total des travailleurs activés et à peine 5 % des dispensés pour formation.

Le ratio des demandeurs d'emploi indemnisés qui utilisent les mesures d'activation par rapport au nombre total de demandeurs d'emploi indemnisés est de 16 % pour les moins de 50 ans et seulement 9 % pour les 50 ans et plus. Pour les formations, l'écart est encore plus important avec des ratios respectifs de 8 % et de 1 %.

Alors que l'interruption de carrière ou le crédit temps complet ont régressé dans toutes les classes d'âge, on observe un recours croissant aux différentes formules de réduction des prestations. Depuis l'année 2000, le nombre de bénéficiaires a été multiplié par environ 2,5 chez les moins de 50 ans (+ 159 %) et par environ 5 chez les 50 ans et + (+ 383 %), sous l'effet principalement du relèvement du montant des allocations.

3.14.3

Déterminants de la sortie vers le travail

Dans cette étude, on examine si certains facteurs peuvent expliquer (et si tel est le cas, dans quelle mesure) si un chômeur trouve ou non du travail. L'analyse a été effectuée sur des données provenant du "panel ONEM" et se base sur un échantillon du groupe des chômeurs qui ont été pour la première fois au chômage au cours de l'année 2007 (en outre, nous avons pu sélectionner une population pour laquelle nous savions avec certitude qu'elle n'avait pas été au chômage pendant au moins 5 ans). Pour ces personnes, on a pu observer si elles travaillaient 1 an après leur entrée en chômage. La "probabilité de sortie vers le travail" a pu être modélisée par le biais d'une régression logistique en fonction des caractéristiques de la personne, du chômage et de la situation familiale. Pour des cas concrets, les résultats de cet exercice ont pu être, de nouveau, calculés et transposés en "probabilité de sortie", ce qui facilite leur interprétation.

Tant le niveau de formation que la région apparaissent être des facteurs importants. Plus le niveau de formation est élevé, meilleures sont les probabilités sur le marché de l'emploi. Ces probabilités sont plus élevées en Région flamande qu'en Région wallonne, et c'est dans la Région de Bruxelles-Capitale qu'elles sont les plus faibles. L'âge joue également un rôle important: au fur et à mesure que l'âge avance, les probabilités diminuent. En ce qui concerne la catégorie d'indemnisation, il est frappant de constater que les cohabitants ont également de meilleures probabilités que les isolés ou les chefs de ménage.

Les différences au niveau du sexe ont pu être mises en rapport avec la situation familiale de la personne (ainsi le fait d'avoir de très jeunes enfants a une influence négative sur la probabilité de sortie pour la femme). L'influence de la nationalité (de meilleures probabilités pour les Belges) ainsi que de l'importance du montant journalier moyen (plus il est élevé, plus grande sera la probabilité de sortie) fait partie des autres constatations. L'effet unique de la base d'admission semble évident: l'admission sur la base du travail donne de meilleures probabilités de sortie.

Il est toutefois important de noter que, dans cette étude, on a choisi une population d'enquête homogène composée de chômeurs récemment entrés, ce qui représente seulement une sous-population (caractérisée par un âge relativement jeune et qui est de courte durée) de l'ensemble du groupe des chômeurs complets indemnisés. Les conclusions ne sont donc pas nécessairement généralisables, par exemple, au groupe des chômeurs de longue durée.



La collaboration **avec les** partenaires

4.1 Les organismes de paiement 4.1

La collaboration avec les partenaires

Il y a trois organismes privés et un organisme public de paiement des allocations.

Les organismes de paiement privés sont créés par les organisations syndicales et agréés par le ministre de l'Emploi. La CGSLB, la CSC et la FGTB ont chacune leur organisme de paiement. Celui-ci a un patrimoine distinct de l'organisation syndicale proprement dite et possède la personnalité juridique.

L'organisme public est la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de chômage (CAPAC).

L'article 24 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage définit les missions des organismes de paiement.

Le chômeur introduit sa demande d'allocations auprès de l'organisme de paiement de son choix.

Il incombe à l'organisme de paiement de conseiller gratuitement le chômeur, de lui fournir toutes informations utiles concernant ses droits et ses devoirs à l'égard de l'assurance chômage et de tenir à sa disposition les documents nécessaires à sa demande.

L'organisme de paiement constitue un dossier qu'il introduit au bureau du chômage compétent en fonction de la résidence du chômeur.

En 2011, les organismes de paiement ont introduit 2 240 707 dossiers auprès du service Admissibilité (voir point 5.1).

Si le dossier n'est pas complet, le service Admissibilité le renvoie à l'organisme de paiement en lui demandant de fournir les informations manquantes.

Lorsqu'il dispose de toutes les données, le service examine si les conditions d'admissibilité et d'octroi sont remplies et, si oui, délivre une autorisation de paiement sur laquelle il mentionne le montant journalier auquel le chômeur a droit. L'organisme de paiement communique le contenu de cette décision positive au chômeur en utilisant un modèle unique fixé par l'ONEM.

L'ONEM avance chaque mois aux organismes de paiement les moyens financiers qui leur permettent de payer les chômeurs en fonction des bases d'indemnisation déterminées par le service Admissibilité.

Le service Vérification du bureau du chômage vérifie ensuite si les paiements effectués par les organismes de paiement sont réglementairement justifiés. En 2011, ces organismes ont introduit 13 604 004 dossiers de paiement, qui ont tous été vérifiés jusqu'au dernier eurocent (voir point 5.2).

Les organismes de paiement perçoivent des indemnités pour frais d'administration (voir point 6.3). En outre, le solde de la provision d'intérêts produits par les avances versées par l'ONEM peut être attribué aux sections régionales des organismes de paiement, si les dossiers introduits par celles-ci répondent à certains critères de qualité fixés par le Comité de gestion de l'ONEM.

4.2 Les organismes régionaux et communautaires

Cinq organismes créés par les Régions et les Communautés (le FOREM, ACTIRIS, le VDAB, l'ADG et Bruxelles Formation) assurent les missions transférées par la loi de réformes institutionnelles du 8 août 1980, à savoir le placement et/ou la formation professionnelle des demandeurs d'emploi et des chômeurs.

Pour pouvoir bénéficier des allocations de chômage, le chômeur doit être inscrit comme demandeur d'emploi auprès du service régional de l'emploi compétent. Il est également tenu d'accepter tout emploi ou formation professionnelle convenable qui lui seraient proposés par ce service.

Un protocole, conclu le 22 décembre 1988, règle les rapports entre les organismes précités et l'ONEM et définit un certain nombre d'engagements de la part des organismes ainsi créés afin d'accomplir leurs missions au mieux des intérêts des travailleurs et des employeurs. La version intégrale de ce protocole est publiée dans le rapport annuel de 1989.

En exécution de ce protocole, des accords de coopération successifs ont été conclus entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions. Le dernier accord en date, signé le 30 avril 2004, concerne l'accompagnement et le suivi actifs des chômeurs dans leur démarche de recherche d'un emploi.

Cet accord de coopération entend lutter contre le chômage et, en particulier le chômage de longue durée:

- d'une part, en mettant tout en œuvre, au niveau des organismes régionaux et communautaires, pour offrir un accompagnement aux chômeurs dans les premiers mois de chômage et pour créer à terme un droit à un accompagnement pour tous les chômeurs, lié à l'obligation pour ces mêmes chômeurs d'y collaborer de manière active;
- d'autre part, en liant le droit aux allocations de chômage à l'obligation pour les chômeurs de chercher activement du travail et de collaborer à toutes les actions qui peuvent renforcer ou améliorer leur position sur le marché du travail.

En exécution de ce volet de l'accord de coopération, depuis le 1^{er} juillet 2004, les services de l'ONEM assurent eux-mêmes le suivi de la disponibilité des chômeurs pour le marché de l'emploi en évaluant les efforts du chômeur en vue de son intégration effective sur le marché du travail et en vérifiant ainsi s'il satisfait toujours aux conditions pour bénéficier des allocations (pour plus d'explications sur la procédure de suivi et les résultats de celle-ci, voir le point 5.6 relatif à l'activation du comportement de recherche d'emploi du chômeur complet).

L'accord de coopération du 30 avril 2004 comporte également un volet relatif à l'échange électronique de données (via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale) entre l'ONEM et les organismes régionaux en vue du contrôle de la disponibilité des chômeurs complets. Cet échange périodique de données optimise le fonctionnement de ces organismes en mettant l'information disponible à leur disposition et décharge ainsi, dans une large mesure, le chômeur de ses obligations administratives à l'égard de ces organismes. Ces flux électroniques sont opérationnels dans les deux sens depuis octobre 2004.

En exécution de l'accord de coopération, les organismes régionaux transmettent à l'ONEM, pour chaque chômeur complet inscrit obligatoirement comme demandeur d'emploi, les données relatives à la date de sa première inscription comme demandeur d'emploi et aux différentes actions d'accompagnement, de formation ou d'insertion qui lui sont proposées. En outre, des informations sont transmises concernant le suivi des actions proposées telles que les dates de début et de fin de l'action et l'intensité de celle-ci. Les absences du chômeur à une convocation de l'organisme régional, le refus, l'arrêt ou l'échec de l'action proposée sont également communiqués à l'ONEM. Les données chiffrées relatives aux transmissions des organismes régionaux et aux décisions prises par l'ONEM à la suite de ces transmissions sont reprises au point 5.6.

De son côté, l'ONEM transmet aux organismes régionaux toutes les informations concernant la situation des chômeurs suivis dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi et ce, à chaque stade de la procédure.

Des concertations régulières sont organisées entre l'ONEM et les services régionaux de l'emploi et de la formation, soit dans le cadre de réunions bilatérales, soit au niveau du Collège des Fonctionnaires dirigeants.

On signalera enfin que les organismes régionaux collaborent également avec l'ONEM dans le cadre de certaines mesures d'insertion (voir point 5.10).

Il existe dans chaque commune une agence locale pour l'emploi (ALE) créée sous la forme d'une association sans but lucratif.

Ses organes de gestion, tant l'assemblée générale que le conseil d'administration, ont une composition paritaire: la moitié des membres est désignée par le conseil communal et l'autre moitié par les partenaires sociaux. L'ALE a comme tâche de procurer à certaines catégories de chômeurs des activités non rencontrées dans le circuit de travail régulier. Par ailleurs, elle peut créer une section sui generis se consacrant à l'activité des titres-services (voir point 5.10).

En outre, en Région flamande, l'ONEM collabore depuis une dizaine d'année avec les communes dans le cadre de la politique de l'emploi au niveau local. L'ONEM et l'ALE sont ainsi devenus des partenaires actifs dans les boutiques locales de l'emploi ("Werkwinkels").

Les boutiques de l'emploi (et leurs points de contact) ont pour objectif d'offrir au citoyen des informations et des services en matière d'emploi, dans un endroit unique et proche de son domicile.

Dans la boutique de l'emploi, l'ONEM est responsable, par l'intermédiaire de l'agent ALE, des services suivants: les services prévus dans la réglementation ALE, la délivrance d'attestations en vue d'un emploi ainsi que l'information relative aux mesures fédérales pour l'emploi et au régime des titres-services.

D'autres services peuvent également y être offerts: l'information, la promotion et la délivrance de formulaires et d'attestations relatifs à l'interruption de carrière et au crédit-temps, une aide aux employeurs et aux assurés sociaux en matière de consultation et de transfert de données électroniques dans le cadre des missions de l'ONEM et de l'ALE ainsi que l'information, la promotion et l'exécution de mesures nouvelles ou modifiées.

Des initiatives de guichet unique en matière d'emploi sont également développées en Région wallonne et en Région Bruxelles-Capitale. Leurs structures sont basées sur une association volontaire des différents acteurs locaux en matière d'emploi.

4.4 La Banque carrefour de la Sécurité Sociale

Créée par une loi du 15 janvier 1990, la Banque Carrefour joue un rôle moteur dans le développement de l'e-government dans le secteur de la sécurité sociale en croisant en toute sécurité les informations émanant des institutions, des employeurs et des assurés sociaux.

Elle a pour missions principales:

- l'autorisation, l'organisation et la conduite des échanges de données entre les institutions de sécurité sociale;
- la coordination entre les institutions de sécurité sociale de l'offre de transactions par le biais du portail de la sécurité sociale;
- la coordination des relations entre les institutions de sécurité sociale et le registre national des personnes physiques.

Dans ce réseau informatique en étoile composé des institutions publiques de sécurité sociale (= réseau primaire) et des institutions coopérantes de sécurité sociale (= réseau secondaire), chaque assuré social est identifié par une clé unique, le numéro d'identification de la sécurité sociale qui est mentionné sur sa carte SIS.

Les communications se font à différents niveaux:

En premier lieu, l'ONEM peut consulter les données du registre national et des autres organismes de sécurité sociale (par exemple, la banque de données DmfA - Déclaration trimestrielle à l'ONSS).

En deuxième lieu, le secteur de l'assurance chômage transmet des données relatives au chômage et à l'interruption de carrière aux autres organismes de sécurité sociale.

Enfin, l'ONEM et les organismes de paiement ont, dans le réseau secondaire, un échange électronique de données relatives à l'assurance chômage.

Ce point est détaillé dans le chapitre 6.4 "Les ressources informatiques".

Les principaux avantages du réseau sont:

- de meilleurs services à l'assuré social (traitement des dossiers plus rapide et de meilleure qualité, diminution de la charge administrative et garanties au niveau de la protection des données);
- un fonctionnement plus efficace des institutions de sécurité sociale (optimalisation de l'automatisation de l'exécution des tâches et évitement de doubles emplois).

La Banque Carrefour et les institutions de sécurité sociale ont développé un important projet d'e-government (voir point 5.12): la déclaration multifonctionnelle (DmfA) et la déclaration de risque social (DRS).





4.5 Les Centres publics d'aide sociale (CPAS) 4.5

La collaboration avec les partenaires

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

Les chômeurs qui connaissent des problèmes financiers à cause d'un retard dans le traitement de leur demande d'allocations de chômage, peuvent solliciter auprès du CPAS une avance sur leurs allocations de chômage.

Une des options prioritaires dans la stratégie de l'ONEM a pour objet le paiement rapide des demandeurs d'allocations.

Afin de réduire sensiblement le nombre d'avances octroyées par les CPAS, il existe une procédure de communication d'informations relatives aux personnes étant dans une situation financière difficile entre les bureaux du chômage, les organismes de paiement et les CPAS.

Grâce à cette procédure, 34,80 % des avances sur les allocations de chômage ont pu être évitées en 2011.

En outre, chaque CPAS est annuellement invité à au moins une réunion d'information au bureau du chômage compétent afin de trouver des solutions pour les difficultés qui pourraient se poser au niveau de la collaboration entre les deux institutions.

4.6 L'administration des Domaines

Lorsqu'une personne a reçu de l'ONEM des allocations et que plus tard il est prouvé qu'elle n'y avait pas droit, l'ONEM doit récupérer ces allocations.

C'est d'abord le bureau du chômage qui tente de récupérer les allocations indues (voir le point 5.7).

Si le bureau du chômage ne parvient pas à récupérer, l'administration des Domaines du SPF Finances prend le relais. En effet, la loi donne à cette administration plus de compétences qu'à l'ONEM dans le cas où la personne ne rembourse pas.

L'administration des Domaines n'intervient qu'en Belgique. Si le débiteur réside dans un pays étranger, l'ONEM poursuit ses efforts dans ce pays via une instance spécialisée.

TABEAU 4.6.1

Montant des dossiers confiés par l'ONEM en Belgique et à l'étranger, montant récupéré et montant restant à récupérer (en EUR)

Année	Confiés par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
2008	13 589 790,66	1 500 554,87	57 917 470,71
2009	18 409 021,72	1 754 355,36	69 047 340,56
2010	22 814 380,93	2 500 241,80	82 978 446,11
2011	17 641 338,72	3 540 561,83	91 079 860,74

Le tableau fait apparaître le rendement de cette activité. Les recettes restent modestes mais ont davantage augmenté en 2011 par rapport à 2010 que les années précédentes. L'augmentation des recettes fait suite à deux réalisations dans le cadre du plan d'action du Collège pour la Lutte contre la fraude et du plan stratégique de l'ONEM OPTIREC :

- l'automatisation de la transmission des dossiers, de leur inscription dans les bureaux des Domaines et de la phase initiale du recouvrement par ceux-ci;
- l'intégration des créances de l'ONEM dans la balance fiscale gérée par l'administration fiscale au niveau de chaque contribuable. De cette manière, au lieu de rembourser à un débiteur de l'ONEM une somme que l'Etat lui devrait au titre de l'impôt, cette somme est utilisée par compensation en recouvrement de la dette de ce contribuable à l'égard de l'ONEM.

Le solde à recouvrer augmente malgré l'annulation annuelle de vieilles créances improductives (de 1 319 819,37 EUR en 2008, de 1 187 137,75 EUR en 2009, de 950 006,37 EUR en 2010 et de 1 190 619,29 EUR en 2011) (voir aussi le point 5.7).

4.7 Le Collège des Médiateurs fédéraux 4.7

La collaboration avec les partenaires

La collaboration avec ce partenaire important est explicitement prévue à l'article 81 du contrat d'administration.

Le nombre de nouveaux dossiers introduits en 2011 par le Médiateur fédéral auprès de l'ONEM a diminué par rapport à celui de l'an dernier: 108 dossiers en 2011 contre 131 en 2010. Ce nombre réduit de dossiers doit être apprécié en regard du grand nombre de dossiers introduits pour traitement à l'Office: 2 240 707 dossiers au service Admissibilité, 13 604 004 dossiers au service Vérification, 143 321 dossiers au service Dispenses, 390 187 dossiers au service Interruption de carrière/crédit-temps. A cela, on ajoutera 593 950 attestations délivrées en vue d'une embauche et 310 425 dossiers traités dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi du chômeur complet (pour plus de détails, voir le point 5.6).

Le tableau qui suit donne un aperçu du nombre de nouveaux dossiers depuis l'année 2007.

TABEAU 4.7.I

Année	Nombre de nouveaux dossiers
2011	108
2010	131
2009	134
2008	167
2007	43

Les chômeurs qui font appel au Médiateur le font pour les raisons reprises dans le tableau suivant:

TABEAU 4.7.II

Admissibilité	36
Litiges / Récupérations	25
Contrôle de la disponibilité des chômeurs	10
Interruption de carrière – Crédit-temps	8
Accueil des visiteurs et accueil téléphonique	8
Primes	6
Prépension	4
Titres-services	3
Chômage temporaire	2
Divers	6
Total	108

Les conditions d'admissibilité sont le plus fréquemment évoquées (36 dossiers). En ce qui concerne les dossiers Litiges et Récupérations (25 dossiers), c'est principalement au sujet des cumuls des allocations avec des jours de maladie, une activité indépendante (à titre accessoire) ou du travail (à temps partiel) que l'assuré social s'adresse au Médiateur. Le contrôle de la disponibilité des chômeurs n'a occasionné que dix dossiers en 2011.

La plupart des dossiers reçoivent une solution par une explication claire du bureau du chômage ou de la direction concernée. Cette information permet souvent au Médiateur de clôturer le dossier.

La rapidité de la réaction aux courriers du Médiateur reste un point d'attention important pour l'ONEM. Le contrat d'administration prévoit un délai de réponse de 15 jours ouvrables maximum. Cette année, un seul dossier a été traité hors délai. Le délai de réponse moyen a été de 5 jours.

Le Médiateur a évalué le comportement de l'ONEM dans 99 dossiers: il a jugé que la plainte était fondée dans 6 cas (avec correction obtenue), non fondée dans 52 cas, sans objet dans 4 cas, que la médiation était réussie dans 35 cas et qu'elle avait échoué dans deux cas.

Comme partenaire objectif, le Médiateur fédéral est bien placé pour apprécier les décisions de l'ONEM du point de vue des principes généraux de la bonne administration. Son appréciation est un paramètre important en dépit du nombre restreint de dossiers.

Les données concrètes relatives aux dossiers clôturés et au fonctionnement des Médiateurs peuvent être consultées sur le site web: www.mediateurfederal.be.

4.8 Contacts internationaux

4.8.1

Création du "réseau international" au sein de l'ONEM

Par la création en juin 2011 d'un "réseau international" qui rassemble des collaborateurs de l'Administration centrale et des bureaux du chômage ayant différentes compétences, l'ONEM entend développer une véritable politique de relations internationales. L'objectif est d'une part de formaliser et de structurer les collaborations déjà existantes et d'autre part, de renforcer et de promouvoir à l'avenir les activités internationales de l'ONEM. Parmi les activités principales du réseau, on retrouve le benchmark international et la détection de bonnes pratiques dans différents domaines, le développement d'un réseau des personnes de contact dans les institutions des pays voisins et dans les ambassades, la veille documentaire et la réalisation d'études comparatives.

Dans ce cadre, l'ONEM collabore notamment avec les services du Benelux pour la réalisation d'un portail destiné aux travailleurs frontaliers des pays du Benelux et entretient des contacts suivis avec l'Unédic et Pôle Emploi (France) en vue de la détection de bonnes pratiques en matière de gestion.

En ce qui concerne la matière des titres-services, l'ONEM a fait une présentation du système à un workshop européen sur les services sociaux à Bratislava, ainsi qu'à une délégation chinoise.

4.8.2

Activités opérationnelles

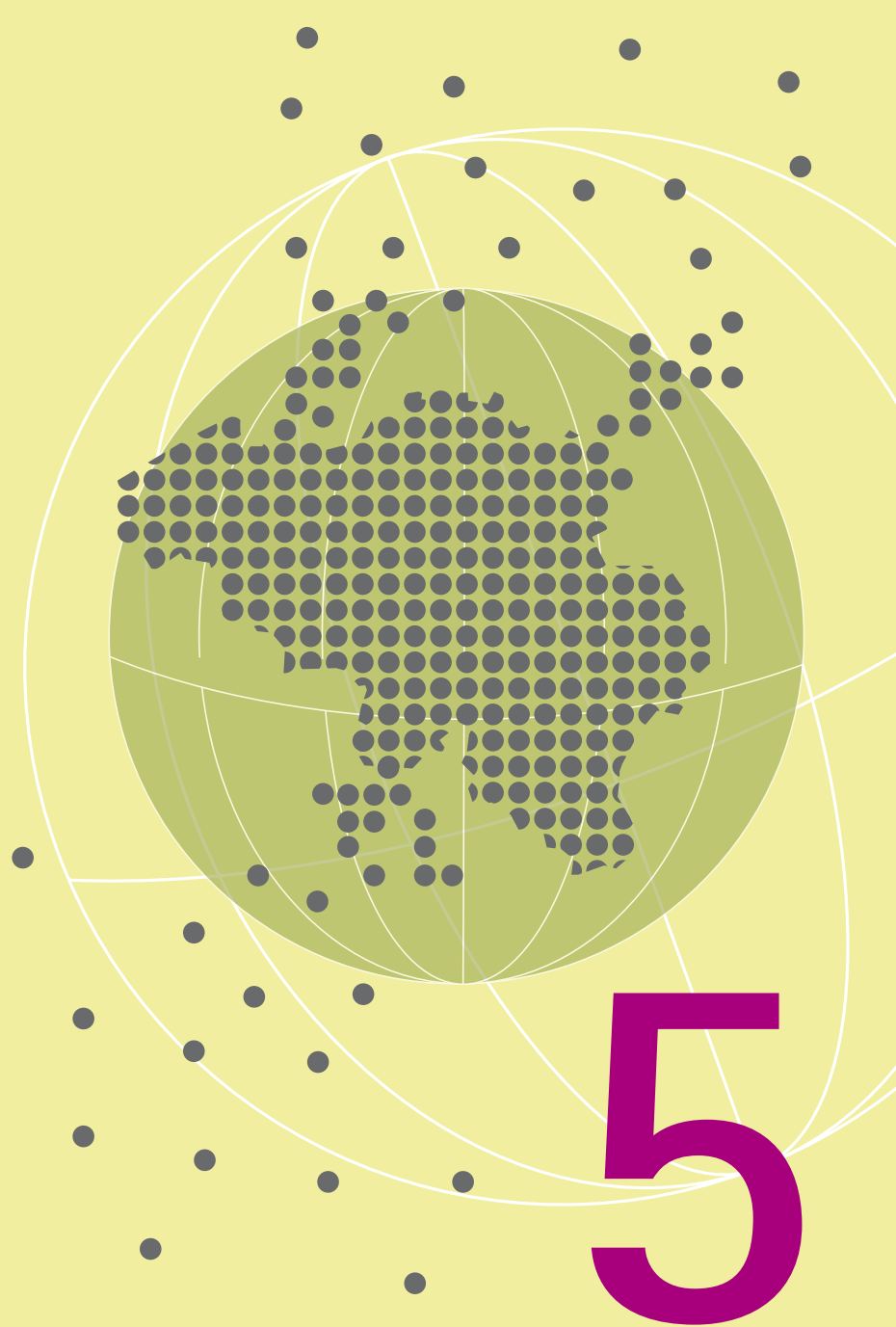
En 2011, l'ONEM a poursuivi sa collaboration avec les institutions des pays voisins (Allemagne, France, Luxembourg et Pays-Bas), notamment dans les domaines suivants: établissement des formulaires européens dans le cadre de l'application des dispositions relatives aux travailleurs migrants, collaboration en matière de récupération d'allocations indues, transmission réciproque de constats susceptibles de révéler des situations délicieuses et vérification de l'absence de cumul entre allocations belges et étrangères.

4.8.3

Participation aux travaux de l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS)

Depuis de nombreuses années, l'ONEM participe aux travaux de l'AISS, notamment dans le cadre de la Commission technique des politiques de l'emploi et de l'assurance chômage dont l'Administrateur général de l'ONEM assure la présidence.

Les travaux de l'AISS sont organisés par périodes de trois ans, à savoir les périodes qui séparent deux forums mondiaux de la sécurité sociale. Pour le triennium qui a débuté en 2011, le thème général est "Promotion de démarches proactives et préventives dans la sécurité sociale". Dans ce cadre, l'ONEM collabore à deux projets transversaux pour tous les risques: le projet "Soutenir l'emploi et l'activité", dans lequel il est responsable d'un rapport technique pour le volet "Identification et intervention précoces" et le projet "Soutenir l'autonomisation et la responsabilisation". Il collabore également à l'élaboration des lignes directrices de l'AISS en matière de qualité de service pour les administrations de la sécurité sociale. Dans ce cadre également, l'Administrateur général de l'ONEM est intervenu dans deux séminaires techniques sur la problématique du retour au travail des personnes présentant des problèmes de santé physique ou mentale, ainsi que sur des bonnes pratiques belges de prévention du chômage et de réintégration des demandeurs d'emploi telles que le chômage partiel, les titres-services et le plan win-win.



L'exécution des missions de l'ONEM

5.1 Les activités des services Admissibilité 5.1

L'exécution des missions de l'ONEM

5.1.1

Procédure

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

Un dossier chômage contient des documents papier (p.ex. demande d'allocations signée par le travailleur) ainsi que des déclarations ou messages électroniques. L'ONEM fixe donc en grande partie les droits individuels qui sont basés sur les prestations de travail en utilisant les données relatives au temps de travail disponibles dans la banque de données multifonctionnelle de l'ONSS et de l'ONSSAPL (voir également le point 5.12.1).

Le service Admissibilité réceptionne ces dossiers et vérifie s'il y a suffisamment d'éléments pour octroyer, prolonger ou adapter le droit aux allocations. Si le dossier est incomplet, ce service renvoie le dossier à l'organisme de paiement afin d'obtenir les données manquantes.

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

Si c'est le cas, le service octroie le droit aux allocations et fixe le montant de l'allocation. Cette décision est transmise au moyen d'un message électronique à l'organisme de paiement qui informe le chômeur par écrit de cette décision positive. L'organisme de paiement vérifie mensuellement si le chômeur a toujours droit à l'allocation et s'occupe du paiement de l'allocation.

Si le service Admissibilité constate que le chômeur n'est pas admissible ou n'est pas indemnisable, le chômeur en est informé. Lorsque le dossier contient des indices selon lesquels le chômeur a commis une faute ou une infraction relative à certaines conditions d'octroi (p.ex. le chômeur a été licencié suite à une attitude fautive), il en informe le service Litiges (voir le point 5.5). Celui-ci examine le litige en tenant compte des dispositions réglementaires qui peuvent entraîner une limitation ou une suspension du droit aux allocations.

5.1.2

Données chiffrées

Nombre de dossiers

En 2011, les services Admissibilité ont reçu 2 240 707 dossiers. Cela signifie une baisse de 0,49 % par rapport à 2010 (2 251 735 dossiers).

Ces 2 240 707 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 notamment aussi de déclarations de modifications ayant une incidence sur le montant de l'allocation, telles que les modifications dans la composition de ménage.

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

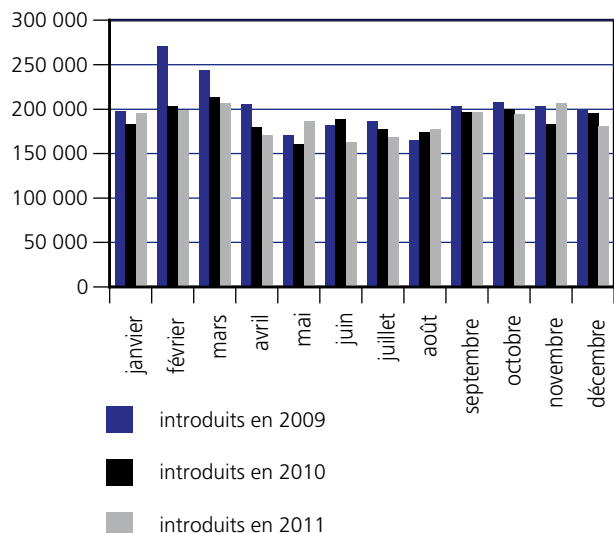
TABEAU 5.1.1

Composition en pourcentage par type de dossier introduit en 2011

Type	En %
Transferts (d'organisme de paiement, de bureau du chômage)	5,29
Prépensions	2,07
Déclarations de modifications (composition du ménage, adresse, mode de paiement, ...)	10,70
Passé professionnel (incidence sur le montant de l'allocation de certains chômeurs)	8,10
Catégories particulières (ports, pêche en mer, travail frontalier, diamant, formation professionnelle, activation, ...)	17,44
Chômage complet (première demande après travail ou études, après interruption du chômage ... et travail à temps partiel)	41,84
Chômage temporaire (manque de travail, intempéries ...vacances jeunes et seniors, accueillantes d'enfants)	14,57
Total	100

Le graphique 5.1.I indique le nombre d'introductions par mois pendant les trois dernières années.

GRAPHIQUE 5.1.I



Délai de traitement

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

La réglementation prévoit que le service Admissibilité traite les dossiers dans un délai d'un mois. En 2011, comme en 2010, le délai de traitement était en moyenne de 13 jours calendrier.

L'ONEM est particulièrement attentif aux dossiers dans lesquels il est possible que les demandeurs connaissent des difficultés financières au début de la période de chômage en raison de l'absence d'allocation. De cette manière, on réduit le risque qu'ils doivent faire appel au CPAS dans l'attente de l'octroi d'allocations (voir également le point 4.5 relatif à la collaboration avec les CPAS).

Renvois de dossiers incomplets

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

Le pourcentage de tels dossiers renvoyés a légèrement augmenté par rapport à 2010, pour passer de 8,4 % à 8,6 %. Cela signifie qu'en 2011, 192 389 dossiers ont été traités deux fois, contre 190 321 dossiers en 2010.

Les dossiers qui comportent une première demande d'allocations continuent à poser problème: environ 20 % de ces dossiers doivent être renvoyés parce qu'ils sont incomplets. Cela est dû également à la complexité de la réglementation et au nombre croissant de données qui doivent être introduites et vérifiées.

Afin de réduire le nombre de renvois, l'ONEM a responsabilisé les organismes de paiement privés. Un faible pourcentage de renvois à la section locale d'un organisme de paiement privé entraîne l'octroi d'un bonus financier, en application de l'article 168bis de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage. La fixation du pourcentage ne tient compte que de renvois que l'organisme de paiement aurait pu éviter.

Exactitude des dossiers traités

L'application correcte de la réglementation par le service Admissibilité est vérifiée selon les principes du Statistical Process Control. Le traitement correct de dossiers traités, sélectionnés au hasard, est mesuré au moyen de 10 éléments différents. Il ressort de ce contrôle SPC qu'en 2011, les 30 bureaux du chômage ont en moyenne tout à fait correctement traité 96,42 % des dossiers.

Décisions de non-octroi d'allocations

Les tableaux 5.1.II, 5.1.III et 5.1.IV indiquent, pour 2010 et 2011, le nombre de dossiers dans lesquels l'ONEM a constaté l'absence de droit aux allocations parce que les conditions d'admissibilité n'étaient pas remplies. Il s'agit ici donc uniquement de décisions de non-admission car des conditions objectives n'étaient pas remplies (p.ex. un passé professionnel insuffisant) et non en raison d'un "litige" (voir infra point 5.5).

Sur un total de 2 240 707 dossiers, des allocations n'ont pas été octroyées dans 71 048 cas (3,17 %).

TABLEAU 5.1.II
Décisions 2010

	Nombre total de cas
1. Non-admission (travail/études insuffisants)	18 555
2. Non-admission à la suite de l'introduction d'un dossier incomplet ou à l'introduction tardive d'un dossier	11 445
3. Limitation du droit de travailleurs à temps partiel	4 026
4. Non-indemnisation	37 331
5. Total	71 357

TABLEAU 5.1.III
Décisions 2011

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

TABLEAU 5.1.IV
Décisions 2010-2011

	Nombre total de cas
1. Non-admission (travail/études insuffisants)	309
2. Non-admission à la suite de l'introduction d'un dossier incomplet ou à l'introduction tardive d'un dossier	- 137
3. Limitation du droit de travailleurs à temps partiel	- 537
4. Non-indemnisation	56
5. Total	- 309

Commentaire par rapport aux tableaux précités**Groupe 1 (travail/études insuffisants)**

Le nombre de décisions de non-admission faute d'un nombre suffisant de journées de travail ou parce que les conditions imposées aux jeunes ayant quitté l'école n'étaient pas remplies, a augmenté de 1,67 % par rapport à 2010.

Groupe 2 (dossier incomplet/introduit tardivement)

Le nombre de décisions de non-admission ou d'admission différée parce que le dossier était incomplet ou introduit tardivement a baissé de 1,20 % par rapport à 2010.

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

Ce groupe concerne principalement les travailleurs à temps partiel qui ne satisfont pas aux conditions pour pouvoir bénéficier du statut de travailleur à temps partiel avec maintien des droits, p.ex. parce que leur salaire dépasse le plafond. Le nombre de cas dans ce groupe a baissé de 13,34 % par rapport à 2010.

Groupe 4 (non-indemnisation - autres motifs)

Appartiennent à ce groupe de décisions:

1. le non-octroi d'allocations parce que le chômeur dispose encore d'un revenu et parce que les conditions de cumul ne sont pas remplies (8 032 cas: soit une diminution de 16,12 % par rapport à 2010);
2. le non-octroi d'allocations pendant une période d'interruption de carrière ou de crédit-temps ou, en cas de demande d'allocations après un abandon d'emploi pour éduquer ses enfants ou pour exercer une activité indépendante, pendant une période de carence réglementairement prévue (11 070 cas: soit une diminution de 3,09 % par rapport à 2010);
3. le non-octroi d'allocations en raison des conditions d'âge et de l'interdiction de cumul avec une pension (9 765 cas: soit une augmentation de 9,67 % par rapport à 2010);
4. le non-octroi d'allocations pour indisponibilité pour le marché de l'emploi (6 746 cas: soit une augmentation de 16,98 % par rapport à 2010).
Il s'agit de décisions de non-octroi d'allocations lorsque le chômeur:
 - n'a pas donné suite à une convocation par le service de l'emploi compétent;
 - n'est plus inscrit comme demandeur d'emploi à la suite de la radiation de l'inscription par ce service;
 - pose pour sa remise au travail des conditions qui, compte tenu des critères de l'emploi convenable, ne sont pas justifiées;
5. le non-octroi d'allocations en raison d'un séjour à l'étranger, d'études de plein exercice, d'emprisonnement ou parce que les conditions en matière de travail à domicile ne sont pas remplies (919 cas: soit une augmentation de 21,24 % par rapport à 2010);
6. le non-octroi d'allocations à la suite de l'inaptitude au travail au sens de la législation relative à l'assurance maladie et invalidité obligatoire (855 cas: soit une diminution de 5,32 % par rapport à 2010).

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 revenu pendant la période qui aurait normalement dû être couverte par une indemnité de rupture.

L'ONEM octroie également des allocations provisoires aux travailleurs qui sont déclarés aptes au travail par l'assurance maladie-invalidité obligatoire mais qui contestent cette décision devant le tribunal du travail.

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

Lorsque par la suite, une indemnité de rupture, une indemnité de maladie ou d'invalidité ou une pension est octroyée rétroactivement, le bureau du chômage prend une décision de récupération des allocations provisoires. Le bureau du chômage peut également prendre cette décision lorsque le travailleur ne poursuit pas la procédure judiciaire pour obtenir l'indemnité de rupture ou lorsqu'il fait preuve de négligence en laissant traîner cette procédure.

Le nombre de dossiers avec récupération s'élevait en 2011 à 12 421 (contre 10 862 en 2010, 10 269 en 2009 et 10 107 en 2008). Le montant à recouvrer s'élevait à 48,211 millions EUR (contre 32,161 millions EUR en 2010, 28,458 millions EUR en 2009 et 26,555 millions EUR en 2008).

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

Fin 2011, les bureaux du chômage avaient 19 302 dossiers de paiement pour lesquels il fallait vérifier s'il y avait lieu de récupérer partiellement ou intégralement les allocations (contre 19 653 fin 2010, 18 811 fin 2009 et 17 725 fin 2008).

5.2 Les activités des services Vérification

5.2.1

Contrôle du paiement des allocations de chômage

5.2.1.1

Généralités

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

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

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

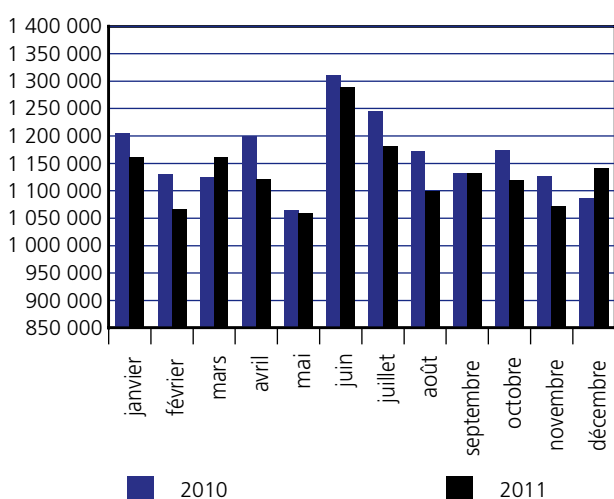
En 2011, les organismes de paiement ont introduit 13 604 004 dossiers de paiement. Par rapport à 2010 (13 971 008 dossiers de paiement), cela signifie une diminution de 2,63 %.

5.2.1.2

Dossiers de paiement introduits

GRAPHIQUE 5.2.1

Aperçu mensuel des dossiers de paiement introduits en 2010 et en 2011



5.2.1.3

Décisions et délais dans le service Vérification

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

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

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

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

L'organisme de paiement peut réintroduire 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 2011, les bureaux du chômage ont vérifié 13 870 128 dossiers de paiement, soit une augmentation de 1,57 % par rapport à 2010 (13 656 297). Cela signifie une moyenne mensuelle de 1 155 844 dossiers de paiement.

En 2010, le pourcentage définitif d'éliminations et de rejets était respectivement de 0,10 % (8,7 millions EUR) et 0,22 % (20,1 millions EUR). Les estimations pour 2011 indiquent également des chiffres comparables.

En 2011, le vérificateur a proposé un complément dans 370 135 cas, pour un montant total de 31 838 590,99 EUR.

En 2011, les organismes de paiement ont introduit 372 951 dossiers de paiement à la suite des compléments qui ont été proposés par le service Vérification. Cela concerne 2,74 % de tous les dossiers de paiement introduits.

Fin décembre 2011, 100 % des décisions que les services vérification devaient notifier aux organismes de paiement à cette date, avaient effectivement été traitées (c.-à-d. les dossiers de paiement jusqu'au mois de juillet 2011 inclus). En outre, 79,5 % des dossiers de paiement du mois d'août et 19,8 % des dossiers de paiement du mois de septembre avaient déjà été vérifiés.

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

5.2.2

Contrôle du paiement des autres allocations

5.2.2.1

Généralités

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

5.2.2.2

Sécurité d'existence - ouvriers de la construction

Les fonds de sécurité d'existence octroient des indemnités aux travailleurs dans certains secteurs lorsqu'ils sont exposés à des risques particuliers.

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

TABLEAU 5.2.I

Evolution des dépenses au cours des cinq dernières années

Années	Dépenses (en millions d'EUR)
2007	22,79 ¹
2008	23,27 ¹
2009	32,46 ¹
2010	38,93 ²
2011	29,27 ²

¹ Dépenses définitivement approuvées par l'ONEM.

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

5.2.2.3

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

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

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

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

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

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

TABLEAU 5.2.II

Evolution des dépenses au cours des cinq dernières années

Années	Dépenses (en millions d'EUR)
2007	1,12 ¹
2008	1,03 ¹
2009	0,93 ¹
2010	0,81 ²
2011	0,74 ²

¹ Dépenses définitivement approuvées par l'ONEM.

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

5.2.2.4

Indemnité compensatoire pour les travailleurs frontaliers occupés aux Pays-Bas

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

Depuis le nouveau traité fiscal avec les Pays-Bas en 2003, les travailleurs salariés aux Pays-Bas sont contribuables aux Pays-Bas. Ils n'avaient donc plus droit à l'indemnité compensatoire. Seules certaines catégories de travailleurs et de personnes inaptes au travail, qui restent contribuables en Belgique, préservent leur droit à l'indemnité.

TABLEAU 5.2.III

Evolution des dépenses au cours des cinq dernières années

Années	Dépenses (en millions d'EUR)
2007	0,08 ¹
2008	0,07 ¹
2009	0,06 ¹
2010	0,07 ²
2011	0,05 ²

¹ Dépenses définitivement approuvées par l'ONEM.

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

5.2.2.5

Indemnité compensatoire pour les travailleurs frontaliers occupés en France

Depuis janvier 1999, les travailleurs frontaliers occupés en France peuvent également bénéficier de l'indemnité compensatoire précitée.

Faisant suite à l'entrée en vigueur le 17 décembre 2009 de l'annexe au traité conclu entre la Belgique et la France dans le but d'éviter les doubles impositions, les travailleurs frontaliers qui habitent dans la région frontalière belge et qui sont occupés dans la région frontalière française sont dorénavant contribuables en France. Ils n'ont donc plus droit à l'indemnité compensatoire à partir de 2010. En 2011, des indemnités se rapportant à des mois de 2009 ont toutefois encore été payées.

TABLEAU 5.2.IV

Evolution des dépenses au cours des cinq dernières années

Années	Dépenses (en millions d'EUR)
2007	0,58 ¹
2008	0,54 ¹
2009	0,46 ¹
2010	0,19 ²
2011	0,007 ²

¹ Dépenses définitivement approuvées par l'ONEM.

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





5.3 Les activités des services Dispenses 5.3

L'exécution des missions de l'ONEM

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

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

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

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

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

- la dispense pour raisons sociales et familiales;
- la dispense pour suivre une formation autre qu'une formation professionnelle ou des études n'étant pas de plein exercice;
- la dispense pour se rendre à l'étranger afin d'y participer à une action humanitaire.

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

Le tableau 5.3.I précise le nombre de demandes de dispense reçues et traitées par le service pour les années 2008, 2009, 2010 et 2011.

TABEAU 5.3.I

	Demandes de dispense reçues	Demandes de dispense traitées ¹
2008	147 039	147 747
2009	141 393	142 080
2010	148 591	149 092
2011	143 321	142 785

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

Le tableau 5.3.II renseigne le délai moyen de traitement des demandes de dispense au cours des quatre dernières années. Ce délai reste toujours très court malgré le grand nombre de demandes à traiter.

TABEAU 5.3.II

	Délai de traitement ¹
2008	7 jours
2009	7 jours
2010	7 jours
2011	7 jours

¹ Jours calendrier.

5.4 Les activités des services de sauvegarde du système

5.4.1

Centralisation de la politique de contrôle de l'ONEM

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

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

Dans ce cadre, l'ONEM opte pour une politique de contrôle intégrée et coordonnée de manière centrale où l'attention se porte sur l'ensemble des éléments de la chaîne de contrôle, à savoir: l'information, la prévention, la régulation, le contrôle, la dissuasion et le suivi.

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

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

La réalisation de la vision et de la mission

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

Pour ce faire, il a été mis sur pied, en septembre 2010, un Service Central de Contrôle qui, depuis lors, pilote, coordonne et participe peu à peu à la mise en œuvre de la stratégie de contrôle.

Les objectifs fixés sont concrétisés par le plan stratégique 2011 - 2012 ainsi que par des plans opérationnels.

Le pilotage central implique notamment:

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

Dans le fonctionnement quotidien du Service Central de Contrôle, on distingue trois grandes entités:

- **le pool des contrôleurs sociaux:** ces contrôleurs sont affectés à l'Administration centrale et ont les mêmes tâches que les contrôleurs des bureaux du chômage.

C'est à eux qu'il est fait appel en priorité pour les missions de contrôle de grande envergure ainsi que pour la mise en œuvre des plans opérationnels. Dans le cadre des dossiers relatifs à la fraude de grande envergure, ils sont rapidement mobilisables pour des contrôles urgents. Ils prêtent main-forte aux services de contrôle des bureaux du chômage.

- **la cellule de détection administrative:** ces collaborateurs travaillent également à l'Administration centrale. Ils disposent d'un solide savoir-faire en matière d'analyse administrative des dossiers qui leur permet de détecter des fraudes.

Leurs tâches consistent principalement à croiser des banques de données en fonction des détections de cas de fraude et procéder à la préparation ainsi qu'au suivi administratif des dossiers de fraude traités par les contrôleurs de l'ONEM.

Les collaborateurs sont tous très polyvalents, mais ils se sont également spécialisés dans un ou plusieurs domaines, parmi lesquels: les titres-services, les faux documents, les mesures gouvernementales ou encore le chômage temporaire.

- **L'Observatoire de la fraude:** celui-ci se fixe pour objectif de détecter et d'analyser les nouvelles formes de fraude et les formes de fraude déjà connues et de développer des mécanismes de contrôle efficaces. La méthodologie utilisée dans ce cadre est celle de l'échantillon.

- Le pilotage et la coordination des activités de contrôle ont également été renforcés par l'engagement, en octobre 2011, de 10 inspecteurs de niveau A. Jusqu'alors, cette fonction n'existait pas. Leur tâche consiste à organiser, coordonner et encadrer des activités de contrôle entre les bureaux du chômage d'un même groupement. Ces inspecteurs font en même temps office d'intermédiaires entre le Service Central de Contrôle de l'Administration centrale et les services Contrôle des bureaux du chômage et, en cette qualité, ils assument également certaines tâches au sein du Service Central de Contrôle, notamment dans le cadre de la mise en œuvre des plans opérationnels sur le terrain.

5.4.2

Détection des fraudes et actions

5.4.2.1

Plan Stratégique

Le plan stratégique reprend annuellement les priorités en matière de contrôle.

Un premier volet concerne les priorités gouvernementales définies dans le cadre du plan d'action du Collège de lutte contre la fraude sociale et fiscale et les priorités définies en commun dans le plan d'action du SIRS (Service d'Information et de Recherche Sociale).

Dans ce cadre, qui constitue un investissement important des services de contrôle de l'ONEM, les priorités sont axées sur le contrôle du travail au noir et le contrôle dans les grands secteurs d'activité ou ceux qui sont plus sensibles à la fraude. Les opérations sont en outre coordonnées et souvent menées en commun avec les autres services d'inspection.

En 2011, les très nombreuses actions communes ont conduit à l'audition, par les contrôleurs sociaux de l'ONEM, de 1 482 employeurs et travailleurs. Un procès-verbal a été dressé pour 651 constatations d'infraction. Les contrôleurs ont en outre donné 831 avertissements, dont 76 ont été adressés à un employeur et 755 à un travailleur.

Un second volet concerne les priorités spécifiques à l'ONEM. Certaines de ces priorités ont d'ailleurs été intégrées dans les priorités gouvernementales précitées. Il s'agit du contrôle:

- des cumuls non autorisés d'allocations avec des revenus de travail ou de remplacement;
- du chômage temporaire;
- du dispositif des titres-services;
- des déclarations, notamment de situation familiale;
- des grands événements à caractère commercial (manifestations sportives, festivals, ...)
- des faux documents;
- de l'utilisation des mesures fédérales pour l'emploi;
- de la fraude transfrontalière.

Les services de contrôle traitent aussi de façon prioritaire les devoirs d'enquête qui leur sont confiés par le Parquet, le plus souvent sous forme d'apostilles de l'Auditeur du travail.

A côté de ces priorités, il reste bien sûr d'autres domaines ou matières qui donnent lieu à des contrôles plus ponctuels.

5.4.2.2

Plans opérationnels

Comme décrit plus haut, l'ONEM veut qu'un même phénomène de fraude fasse l'objet d'un traitement similaire à travers tout le pays. Cet objectif a été concrétisé par le biais d'un certain nombre de plans opérationnels faisant l'objet d'un suivi central.

Un plan opérationnel décrit les méthodes, définit les objectifs quantitatifs (nombre d'actions de contrôle à mener) et fixe l'approche concrète pour la mise en pratique du plan stratégique.

Utilisation de banques de données

Il va de soi que pendant l'élaboration de la nouvelle mouture de la politique de contrôle, le croisement des différentes banques de données a été intensifié.

Les banques de données disponibles permettent en effet de réaliser les enquêtes avec plus d'efficacité et d'efficacités, mais aussi de faire en sorte que la lutte contre l'usage impropre des allocations et contre la fraude, et en particulier la fraude organisée, se déroule de façon optimale.

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

Depuis plusieurs années déjà et de manière de plus en plus large, l'ONEM croise les informations de ses propres bases de données (chômage et interruption de carrière par exemple) et croise également ses données avec celles des autres bases de données de la sécurité sociale. Le tout dans le respect des principes de protection de la vie privée et des dispositions qui régissent les échanges de données sociales à caractère personnel sous forme électronique.

Ce datamatching est effectué de manière systématique et permet à l'ONEM de détecter les personnes qui ont demandé des allocations de chômage ou de prépension et qui ont pour les mêmes périodes et sans l'avoir déclaré à l'ONEM:

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

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

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

L'ONEM effectue également des contrôles sur:

- la nationalité des allocataires quand la nationalité déclarée ne correspond pas à celle qui est enregistrée au registre national;
- la résidence en Belgique, qui est une condition d'indemnisation, des personnes qui sont radiées au registre national mais qui continuent néanmoins à demander des allocations;

- les paiements d'allocations pour plusieurs personnes sur un même compte bancaire et qui ne peuvent se justifier par un lien de parenté ou d'autres raisons légitimes.

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

Depuis peu, l'ONEM a franchi une nouvelle étape et effectue aussi certains croisements de données a priori, c'est-à-dire avant d'autoriser le paiement des allocations de chômage, de prépension ou d'interruption de carrière:

- les organismes de paiement des allocations de chômage consultent la base de données DIMONA, dans laquelle sont reprises toutes les relations de travail salarié, avant le paiement des allocations de chômage du mois concerné. Une phase de tests a été menée pendant plus d'un an. Depuis le 1^{er} janvier 2011, le système est appliqué de manière systématique et les organismes de paiement sont responsables des paiements indus et doivent assurer eux-mêmes la récupération s'ils ont effectué un paiement sans tenir compte des informations disponibles dans la base de données;
- lors du traitement des demandes d'allocations de chômage, l'ONEM vérifie dans les banques de données de l'INASTI et de l'ONP si le demandeur n'exerce pas une activité indépendante ou ne bénéficie pas d'une pension non cumulable. Si c'est le cas, le droit n'est pas accordé et l'intéressé est invité à clarifier préalablement sa situation ou à retirer sa demande.

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

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

Il s'agit toutefois d'une procédure difficile à mettre en oeuvre car elle suppose la fiabilité totale et la disponibilité immédiate des bases de données consultées. Il faut en effet éviter que les paiements soient refusés à tort à cause d'une information non actualisée dans la base de données, ce qui impose des formalités supplémentaires aux assurés sociaux pour faire valoir leurs droits. Il faut aussi éviter que, pour une minorité de cas de cumuls détectés, des centaines de milliers de paiements soient retardés.

Ces consultations a priori induisent effectivement une diminution des situations de cumuls non autorisés ainsi qu'une réduction des récupérations et des sanctions, ce qui est positif et correspond à l'objectif recherché. Ainsi par exemple, la liste des

cas de cumuls d'allocations de chômage avec un travail salarié a fortement diminué (près de 60 %) depuis que les organismes de paiement appliquent les contrôles à la source de cette manière.

En tout état de cause, l'ONEM continue à effectuer des contrôles a posteriori même là où des contrôles à la source sont effectués.

Vous trouverez les chiffres des contrôles sur la base de ce data-matching dans le tableau 5.4.V.

Contrôle du chômage temporaire

Via ce plan opérationnel, l'ONEM a décidé d'accroître le nombre d'enquêtes chômage temporaire ainsi que leur efficacité et ce, aux fins de garantir l'octroi d'allocations aux personnes qui y ont réellement droit. Ces enquêtes sont réparties proportionnellement sur le territoire. Le déroulement de ces contrôles est le même dans tout le pays.

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

- les premières demandes de chômage temporaire. En 2011, 2 071 dossiers de ce type ont été examinés et une anomalie a été constatée dans 287 dossiers (13,85 %);
- le chômage temporaire structurel. Les contrôleurs de l'ONEM ont réalisé 593 enquêtes de ce type et une infraction a été constatée à 143 reprises (24,11 %);
- le chômage temporaire dans des secteurs spécifiques sensibles sur le plan de la fraude. Il s'agit notamment des secteurs de la construction, de la viande et du nettoyage. Sur un total de 5 675 contrôles, l'on a relevé 815 infractions (14,36 %).

Contrôle des entreprises titres-services

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

En 2011, 727 enquêtes ont été clôturées. Sur l'ensemble des entreprises contrôlées, 246 ne fonctionnaient pas conformément à la réglementation.

L'ONEM procède à 2 types de contrôles: les contrôles administratifs et les contrôles sur le terrain. Les contrôles administratifs comprennent:

- le contrôle des conditions d'agrément des entreprises (contrôle des statuts, de l'implication d'administrateurs dans les faillites, ...);
- le contrôle des entreprises qui ont des dettes envers le fisc, l'ONSS, l'ONEM, ...;
- le contrôle de la déclaration des travailleurs à l'ONSS avant le remboursement à l'entreprise des premiers titres-services;
- le contrôle de la correspondance entre le nombre de titres-services dont le remboursement est demandé et le nombre d'heures de travail déclarées à l'ONSS.

Les contrôles sur le terrain concernent toutes les nouvelles entreprises et les contrôles approfondis dans certaines entreprises.

Dans le cadre des contrôles préventifs et préalables, chaque mois, l'ONEM organise de manière centralisée une session d'information à l'intention des nouvelles entreprises titres-services agréées. Lors de ces sessions d'information, les responsables des entreprises qui ont sollicité un agrément, reçoivent des informations sur leurs droits ainsi que sur leurs devoirs en tant qu'employeurs dans le régime des titres-services. Depuis le 19 juillet 2011, ces séances d'information sont devenues obligatoires pour les nouvelles entreprises.

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

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

En cas de constat d'infractions, il est alors interdit à la société émettrice de verser l'intervention fédérale à l'entreprise agréée concernée.

En 2011, 308 entreprises ont fait l'objet d'un contrôle administratif et sur place dans le cadre d'une première introduction de titres-services et 84 ont été trouvées en défaut:

- pour 52 d'entre elles, aucune interdiction de paiement n'a été infligée;
- 27 entreprises faisant l'objet d'une interdiction de paiement, ont vu cette interdiction levée dans le courant de l'année 2011 après que l'infraction a été régularisée;
- pour 5 entreprises pour lesquelles le remboursement avait été interdit, au 31 décembre 2011, cette interdiction n'avait toujours pas été levée.

Outre ces contrôles administratifs, il y a également encore des contrôles qui sont effectués sur le terrain.

Ces contrôles s'effectuent:

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

TABLEAU 5.4.1

Type retraits	Décisions ministre	Décisions président	Décisions entreprise	Total
Infractions avant novembre 2008	0			0
Infractions retrait immédiat	9			9
Sursis pas levé		5		5
Faillite	0	27		27
Impliquée dans 2 faillites		0		0
Dettes ONSS et/ou fisc		65		65
Dettes ONEM		16		16
Entreprise non active + 12 mois		115		115
Fin durée déterminée			0	0
Retrait volontaire			65	65
Total	9	228	65	302

La lecture optique des titres-services et la base de données des titres-service électroniques sont exploitées afin de cibler les contrôles.

En 2011, 419 entreprises ont été soumises à un contrôle approfondi et sur ces 419 entreprises, 257 travaillaient en totale conformité avec la réglementation. Pour 162 d'entre elles, une infraction a été constatée. Au total, des récupérations ont été notifiées pour un montant de 3 908 238 EUR.

En 2011, 302 entreprises ont vu leur agrément en qualité d'entreprise titres-services retiré (voir également le point 5.10.1.2.2).

Depuis mars 2008, un groupe de travail constitué des différents services d'inspection sociale (ONEM, SPF Sécurité Sociale, ONSS, ONSS-APL, SPF Finances, Contrôle des Lois Sociales - SPF Emploi) vise un contrôle plus efficace des entreprises titres-services agréées. Ce groupe de travail permet:

- un échange direct d'informations entre les institutions;
- de mener des contrôles conjoints mieux organisés et mieux structurés. C'est dans ce cadre que l'ONEM a organisé, à l'intention des autres services d'inspection sociale, des formations spécifiques sur la réglementation titres-services.

Contrôle de la situation familiale

L'ONEM déclare également la guerre à la domiciliation frauduleuse. Dans ce cadre, on examine la situation familiale réelle du chômeur.

Depuis la loi du 6 décembre 2000 qui a fortement restreint la possibilité d'effectuer des contrôles au domicile, les contrôles s'effectuent selon une procédure réglementaire qui prévoit une convocation du chômeur au bureau de chômage. Les chômeurs sont invités à produire tous les documents qui confirment leur déclaration, par exemple une copie du contrat de bail, la preuve du paiement des consommations d'eau, de gaz, d'électricité, le montant des revenus des personnes avec lesquelles ils cohabitent ...

Les contrôles s'effectuent de manière ciblée, aléatoire et sur indices. Les données déclarées sont notamment comparées avec celles du Registre National.

Ces enquêtes visent notamment les chômeurs cohabitants dont au moins un de ces derniers est indemnisé comme chef de ménage ou comme isolé, les chômeurs isolés qui sont indemnisés comme chef de ménage parce qu'ils versent une pension alimentaire ou les chômeurs isolés qui perçoivent une allocation d'attente. Depuis le mois de mai 2011, ces contrôles sont en grande partie traités par les collaborateurs administratifs. Le contrôleur intervient uniquement si l'exercice de ses prérogatives est requis ou s'il y a de sérieuses indications de fraude.

On constate que la répartition des tâches instaurée entre les collaborateurs administratifs et les contrôleurs sociaux a entraîné un accroissement de l'efficacité ainsi que de l'efficacité de ces enquêtes.

Les enquêtes préliminaires menées par le collaborateur administratif et les auditions effectuées par les collaborateurs "Litiges" donnent lieu à un meilleur screening des dossiers qui doivent être traités par les contrôleurs sociaux.

Depuis l'introduction de la nouvelle procédure, on constate que 33 % des dossiers examinés par un contrôleur ne sont pas conformes (contre 23,25 % autrefois).

Cette procédure permet également de vérifier un plus grand nombre de dossiers dans un même laps de temps, ce qui permet également de limiter plus rapidement le paiement des allocations de chômage indues.

Au cours de la période allant de janvier à décembre 2011, les collaborateurs de l'ONEM (administratifs + contrôleurs) ont traité 15 226 dossiers dans le cadre d'enquêtes concernant les divers types de situations familiales.

TABLEAU 5.4.II

Evolution du nombre de dossiers revus à l'issue de la procédure d'examen

	Sans sanction	Avec sanction	Total
2009	1 468	1 000	2 468
2010	1 481	1 142	2 623
2011	1 834	1 387	3 221

Après concertation avec l'ONEM, le SPF Intérieur a envoyé la circulaire du 28 juin 2011 qui donne explicitement aux contrôleurs de l'ONEM la possibilité de demander la collaboration des communes lors de leur enquête sur la situation familiale d'un chômeur. Dans ce cadre, les services d'inspection de l'ONEM peuvent s'enquérir, par le biais d'un formulaire standard, de la résidence principale et de la composition de ménage effectives d'un chômeur auprès de la commune en question lorsqu'on suspecte que des informations erronées ont été communiquées en la matière. Dans cette circulaire, les communes sont invitées à toujours donner suite à de telles demandes de l'ONEM dans les délais les plus brefs et à toujours remettre à l'ONEM une copie du rapport de police concernant l'enquête de résidence.

A l'automne 2011, cette collaboration a été testée et celle-ci sera, après évaluation, poursuivie en 2012.

Contrôle de grands événements

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

Les contrôleurs se concentrent ici en grande partie sur leur tâche d'information et de prévention, à savoir informer les organisateurs et les acteurs d'événements sur ce qui est permis ou non sur le plan du bénévolat et ce, afin de décourager l'usage improprie d'allocations et le travail au noir et d'augmenter le nombre de jours d'occupation régulière.

En 2011, chaque bureau du chômage a contrôlé un grand événement dans le cadre de ce plan opérationnel. Il s'agissait de grands événements tels que de grandes manifestations sportives, des événements musicaux, des marchés de Noël, etc.

Sur un total de 30 contrôles, 1 659 travailleurs ont été contrôlés. 134 d'entre eux (soit 8,08 %) étaient en infraction avec la réglementation du chômage. Des 1 671 bénévoles contrôlés, 37 étaient des chômeurs en infraction. Pour 639 employeurs qui ont été soumis à un contrôle, 64 infractions (10 %) ont été constatées.

Activités de lutte contre les faux documents sociaux

En 2006, une cellule de détection spécifique a été créée à l'ONEM en vue de lutter contre les faux documents et ce, suite à un dossier judiciaire de grande ampleur centralisé à l'Auditorat de Bruxelles.

Dans le passé, un dossier chômage était essentiellement constitué de documents papier, avec une possibilité de falsification par le travailleur ou par l'employeur.

L'ONEM se base à présent directement sur les données de l'ONSS (Dmfa) pour l'admissibilité des travailleurs.

Des documents papier sont uniquement encore introduits afin d'étayer une dernière période de travail récent.

De ce fait, la possibilité de fraude via les documents est réduite et le nombre de cas effectifs de fraude a diminué ces dernières années.

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

Les demandes d'allocations dont il est question ici sont qualifiées de "fausses" parce qu'elles sont effectuées (en tout ou en partie) sur la base d'occupations fictives.

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

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

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

L'ONEM se situe donc à la fin de la chaîne de la fraude. Une collaboration intense avec d'autres services est nécessaire:

- l'ONSS - direction Perceptions spéciales, contrôle et dépistage;
- le SPF Finances - Inspection Spéciale des Impôts;
- le Fonds de Fermeture d'Entreprises et les curateurs;
- la police;
- l'Auditorat.

Le Service Central de Contrôle reçoit de la part des services susmentionnés des informations au sujet d'une occupation fictive potentielle et effectue également ses propres recherches via la consultation de banques de données et le croisement d'éléments pertinents. Les services détectent également de faux documents en examinant les déclarations faites sur les documents de demande.

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

A son tour, le bureau du chômage traite ce dossier:

- application d'une sanction administrative;
- récupération d'allocations indues;
- transmission du dossier à l'Auditeur du travail compétent qui décide des suites pénales.

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

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

Dès qu'une personne ou une entreprise est liée à l'utilisation d'un faux document, un "signal d'alerte" lui est attribué.

Dès que les services des bureaux du chômage reçoivent une demande d'allocations pour laquelle une personne ou une entreprise "avec un signal d'alerte" est impliquée, l'application informatique envoie un "clignotant" aux agents chargés de "calculer" le dossier.

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

En 2011, le Service Central de Contrôle de l'ONEM a clôturé 166 dossiers d'entreprise (y compris des dossiers détectés avant 2011).

42 d'entre eux n'étaient pas conformes (= avec des preuves suffisantes qu'il s'agit d'entreprises/d'occupations fictives). Chacun de ces dossiers a donné lieu à l'établissement d'un PV.

Dans ce cadre, au cours de cette même année, 164 dossiers travailleurs ont été examinés de manière approfondie.

Pour chaque travailleur concerné, l'ONEM a créé un dossier séparé afin de prendre une décision individuelle: une sanction et/ou une récupération.

Au cours de l'année 2011, les bureaux du chômage ont notifié, après audition, 196 décisions (y compris concernant des dossiers des années précédentes).

Ces décisions équivalent à 5 082 semaines d'exclusion et à un montant de 2 485 636 EUR à récupérer.

En 2011, après examen approfondi et collecte de preuves suffisantes, le système de clignotants a encore permis de détecter 5 dossiers de fraude grave.

Le contrôle de l'utilisation des mesures fédérales pour l'emploi

Le plan win-win est la première mesure basée sur l'activation des allocations de chômage dont la réglementation prévoit une sanction explicite en cas d'abus. Les avantages du plan ne sont en effet pas accordés, ou sont retirés, s'il est constaté qu'un travailleur a été engagé en remplacement et dans la même fonction qu'un travailleur licencié avec comme but principal d'obtenir les avantages du plan (sans préjudice d'autres pénalités, indemnités ou dommages et intérêts). Le travailleur licencié dans ces conditions peut porter plainte auprès de l'ONEM ou des autres services d'inspection sociale.

L'ONEM effectue des contrôles spontanés du respect de cette disposition en comparant les engagements de type win-win et les licenciements opérés dans une même entreprise au cours de la même période.

En 2011, la Cellule Mesures gouvernementales a poursuivi sa politique de contrôle concernant la mesure win-win. 57 274 contrats win-win ont été examinés. De ces 57 274 contrats, 605 ont été transmis aux bureaux du chômage pour un examen supplémentaire dans le cadre de "l'effet de substitution". Au total, 16 dossiers ont été jugés non conformes.

La fraude transfrontalière

Outre la collaboration avec nos partenaires des pays frontaliers (voir également le chapitre "collaboration avec les partenaires"), l'ONEM a entrepris 4 grandes actions en la matière.

A cette occasion, les banques de données du réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale sont comparées avec les banques de données de l'ONEM afin de détecter des indications qui peuvent conduire à constatations de fraude:

- chômeurs qui sont connus auprès de l'ONEM avec une adresse en Belgique mais dont l'adresse a été radiée du Registre National en raison de leur départ à l'étranger;
- contrôle de la nationalité des chômeurs connus dans la propre banque de données comme étant originaires d'un pays de l'Espace Economique Européen (EEE), alors qu'une autre nationalité hors EEE est mentionnée dans le Registre national. A cet égard, une attention particulière est consacrée aux permis de séjour et de travail requis;

- dépistage et analyse des dossiers de chômage de travailleurs étrangers qui ont été admis au bénéfice de l'assurance-chômage belge. Vérification de l'exactitude des documents concernant l'occupation à l'étranger et contrôle des prestations de travail effectives en Belgique;
- formation spécifique des collaborateurs: la complexité de la réglementation, qui permet à des travailleurs étrangers ou à des travailleurs avec des prestations de travail à l'étranger de faire appel à l'assurance-chômage belge, nécessite une formation spécifique et poussée des collaborateurs des services d'admissibilité, entre autres en matière de LIMOSA.

La collaboration avec les instances judiciaires

Les services de contrôle de l'ONEM travaillent également souvent et efficacement avec les instances judiciaires.

Ainsi, l'intervention des contrôleurs sociaux peut être requise par l'Auditeur du travail, le Procureur du Roi ou le juge d'instruction. Généralement, les actions se font au moyen d'une "apostille". Une telle apostille peut concerner, entre autres:

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

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

L'Observatoire de la fraude

Lorsque des infractions sont commises, l'Observatoire de la fraude examine, en utilisant la méthode d'échantillonnage, dans quelle mesure celles-ci se produisent, quel peut être leur impact et quelle est la meilleure manière de les traiter. Par exemple:

- comparaison du salaire mentionné sur le document C3.2 chômage temporaire avec le salaire réel déclaré dans la DMFA. Pour ce faire, 600 dossiers ont été examinés. Dans moins de 2 % des dossiers, le salaire réel ne correspondait pas à ce qui avait été déclaré sur le C3.2. Ces dossiers concrets ont été transmis aux bureaux du chômage compétents qui ont alors effectué une enquête sur place chez l'employeur.

Un dossier frauduleux a été détecté.

Lors du traitement d'un dossier chômage temporaire, une attention particulière est accordée aux situations pour lesquelles le salaire qui est renseigné entraîne une augmentation significative du montant des allocations de chômage.

- suivi des obligations en matière de reclassement professionnel: la déclaration d'offre de reclassement professionnel mentionnée sur le formulaire "C4" correspond-elle à la réalité? Sur la base de critères très ciblés, 100 dossiers ont été sélectionnés et examinés plus avant. Les bureaux de reclassement professionnel concernés ont été interrogés par écrit. Une audition du chômeur concerné a été réalisée par le bureau du chômage compétent pour 3 dossiers pour lesquels la déclaration faite sur le document "C4" ne correspondait pas à la réalité. Dans 2 dossiers, le chômeur a été sanctionné.

5.4.2.3

Datamining

Il s'agit d'un projet dans le cadre de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale auquel collabore l'Office National de l'Emploi et qui devrait permettre, par le croisement de données de différentes banques de données d'organismes de sécurité sociale, de déclencher des alarmes afin de signaler des systèmes de fraude mis en place par les assurés sociaux; à cela s'ajoutera un système de suivi des actions entreprises à la suite du déclenchement de ces alarmes.

La phase d'analyse et de détermination des besoins des partenaires a été achevée en 2011 et une liste de 17 indicateurs (ou clignotants) a été établie.

Actuellement, la phase de transposition du projet est en cours d'élaboration et envisage plusieurs pistes au sujet de la mise en place d'une plate-forme qui recueillera les constats émanant des services publics partenaires.

Chaque institution, via ses services de contrôle et (ou) de vérification (au sens large), alimentera une base de données où seront consignées les divergences constatées dans les dossiers des assurés sociaux.

La mise à disposition de ces informations permettra notamment:

- la consultation ponctuelle de ces dernières par les partenaires;
- l'utilisation de partie ou ensemble de données en vue de la réalisation de Datamining et matching;
- la rectification des sources authentiques sur la base des constatations reprises dans le cadastre.

Il est envisagé, dans un premier temps, de donner priorité aux données du Registre National et plus particulièrement en matière d'adresse, d'identité et de situation familiale.

5.4.2.4

Participation à l'organisation de la lutte contre la fraude

Depuis la création du Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale, présidé par le Secrétaire d'Etat à la Coordination de la lutte contre la fraude, l'ONEM contribue de manière considérable à la réalisation des plans d'action du Collège.

L'ONEM participe aux groupes de travail auxquels ce Collège a donné naissance. L'ONEM s'est vu confier la présidence des groupes se penchant sur la détection pro-active des cumuls chômage-travail et chômage-pension, et sur la lutte contre la fraude dans les entreprises titres-services. L'ONEM participe en outre aux groupes Chantiers, Entreprises dormantes, Nettoyage industriel, Curateurs et Faillites, et Optimisation de la récupération par l'Administration de l'Enregistrement et des Domaines des montants à récupérer à la suite de cumuls travail-chômage.

5.4.3

Résultats des activités des services de contrôle

En 2011, 149 345 enquêtes ont été effectuées, dont 63 136 uniquement par le croisement des banques de données.

TABLEAU 5.4.III

	2009	2010	2011
Types d'enquête	Nombre	Nombre	Nombre
Enquêtes classiques	91 360	87 766	86 209
Contrôles BD ¹	43 389	44 729	63 136
Total	134 749	132 495	149 345

¹ Enquêtes réalisées uniquement par la consultation et le croisement de banques de données.

La répartition des enquêtes dans les grands secteurs d'activité et leurs résultats sont les suivants:

TABLEAU 5.4.IV
2011

Secteur	Employeurs			Travailleurs		
	Contrôlés	Situations non conformes	% non conformes	Contrôlés	Situations non conformes	% non conformes
Construction	2 527	198	7,84	13 487	716	5,31
Horeca	3 018	855	28,33	8 854	636	7,18
Commerce de détail et marchés	1 179	275	23,32	3 933	161	4,09
Horticulture	163	16	9,82	1 697	23	1,36
Autres	2 113	270	12,78	8 216	434	5,28
Total	9 000	1 614	17,93	36 187	1 970	5,44

La majorité des enquêtes donnent lieu à des rapports administratifs qui servent de fondement à des décisions d'exclusion et de récupération des allocations et à l'application de sanctions administratives.

Le traitement des listings, à la fois par les agents administratifs et les contrôleurs sociaux, a évolué de la façon suivante:

TABLEAU 5.4.V

Dossiers traités

	Cumul salarié	Cumul indépendant	Cumul maladie	Total
2010	33 035	22 360	3 970	59 365
2011	25 156	10 636	14 223	50 015

Les montants qui doivent être récupérés baissent de manière significative: 33 566 609 EUR en 2010 et 18 415 611 EUR en 2011.

TABLEAU 5.4.VI

	Infractions constatées	Jours à récupérer	Montants à récupérer
2010	23 042	966 613	33 566 609
2011	16 276	508 599	18 415 611

Le renforcement des contrôles préventifs effectués par l'ONEM ou par les organismes de paiement tel qu'explicité plus haut a permis de réduire le nombre d'infractions constatées. Le caractère de plus en plus systématique des contrôles induit un plus grand respect des réglementations dans le chef des assurés sociaux. Cette diminution s'explique aussi par le fait que les contrôles étant plus fréquents et plus réguliers, les périodes pendant lesquelles des allocations sont perçues indûment sont plus courtes.

5.5 Les activités des services Litiges 5.5

L'exécution des missions de l'ONEM

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

Les services Litiges des bureaux du chômage traitent les dossiers dans lesquels l'assuré social n'a pas respecté certaines de ces obligations ou s'est rendu coupable de certaines fautes (voir point 5.5.1).

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

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

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

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

De même, les décisions dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi (cf. le point 5.6) sont notifiées par les services Litiges.

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

5.5.1

Principaux motifs de litiges

Les décisions visées aux points A, B et C ci-après entraînent une limitation ou une exclusion du droit aux allocations. Il ne s'agit pas ici des décisions de non admission (p.ex. en raison d'un nombre insuffisant de jours de travail, ... voir point 5.1.2). Il ne s'agit pas non plus de décisions dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi (voir point 5.6).

A. Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté

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

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

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

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

B. Sanctions administratives

Déclaration inexacte de la situation familiale

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

Cumul d'allocations avec un revenu

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

C. Suspension pour chômage de longue durée

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

La procédure continue en principe à sortir ses effets pour les chômeurs qui ont été avertis de leur chômage de longue durée avant le 1^{er} juillet 2006 et qui ont vu leurs allocations suspendues pour ce motif (sauf si la catégorie familiale applicable change ou que le revenu du ménage est inférieur au montant limite). Cette suspension est confirmée au moyen d'une décision négative lorsque ces chômeurs deviennent à nouveau co-

habitants après une interruption temporaire de leur suspension et lorsque le revenu annuel net imposable de leur ménage est supérieur à 20 017,80 EUR, majoré de 800,73 EUR par personne à charge (montants indexés valables à partir du 01.05.2011).

5.5.2

Chiffres relatifs aux litiges

5.5.2.1

Chiffres globaux

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

En 2011, les services Admissibilité et Litiges ont pris au total 162 052 décisions qui étaient négatives pour le chômeur.

15 891 décisions concernent des décisions dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi. En outre, 9 688 chômeurs ont été suspendus en application de l'article 70 parce qu'ils ne s'étaient pas présentés à l'entretien qui était prévu dans ce cadre. Ces décisions ne sont pas commentées plus avant dans le présent point mais le sont au point 5.6.

La majeure partie des 145 399 autres décisions (71 048 décisions) concerne des refus du droit aux allocations à l'occasion d'une demande d'allocations. Ces 71 048 décisions ont déjà été expliquées au point 5.1.2.

Les 74 351 décisions restantes sont la conséquence de chômage par suite de circonstances dépendant de sa volonté, de fraude ou d'usage impropre ou, dans une très faible mesure, de chômage de longue durée. Ces 74 351 décisions sont expliquées ci-après.

- 74 264 décisions, à savoir avertissements, exclusions en raison d'une faute ou d'une infraction du chômeur, exclusions assorties d'un sursis total ou partiel (voir les rubriques "Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté" et "Sanctions administratives");
- 87 décisions de suspension du droit aux allocations pour cause de chômage de longue durée (voir la rubrique "Chômage de longue durée").

Les tableaux 5.5.I et 5.5.II reprennent les chiffres relatifs au nombre de décisions prises en 2010 et 2011 et le tableau 5.5.III indique les différences entre 2010 et 2011.

Les données chiffrées relatives au nombre de décisions prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi ne sont pas reprises ici mais au point 5.6.

TABLEAU 5.5.I
Décisions 2010

	Nombre d'avertisse- ments	Nombre de décisions à durée déterminée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines, y compris les semaines de sursis	Nombre de décisions à durée indéterminée	Nombre total de cas
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	5 864	34 292	342 681	9	43 851	10	3 482	43 638
Sanctions administratives	10 109	26 848	171 474	5	9 837	5	4	36 961
Chômage de longue durée							83	83
Total	15 973	61 140	514 155	7	53 688	7	3 569	80 682

TABLEAU 5.5.II
Décisions 2011

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

TABLEAU 5.5.III
Tableau comparatif - Différence 2011-2010

	Nombre d'avertisse- ments	Nombre de décisions à durée déterminée	Nombre de semaines d'exclusion effective	Nombre moyen de semaines d'exclusion	Nombre de semaines de sursis	Nombre moyen de semaines, y compris les semaines de sursis	Nombre de décisions à durée indéterminée	Nombre total de cas
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	693	1 926	15 571	0	3 732	0	49	2 668
Sanctions administratives	-132	-8 873	-66 590	-1	-3 999	-1	2	- 9 003
Chômage de longue durée	0	0	0	0	0	0	4	4
Total	561	-6 947	-51 019	0	-267	0	55	- 6 331

Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté

Il s'agit de décisions d'exclusion du droit aux allocations prises à l'égard du travailleur qui est devenu chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté.

Il s'agit notamment des situations suivantes: l'abandon d'un emploi convenable sans motifs légitimes, le licenciement pour un motif équitable eu égard à l'attitude fautive du travailleur

ou le fait de ne pas se présenter, sans justification suffisante, auprès du service compétent de l'emploi et/ou de la formation professionnelle, lorsque ce service y avait invité le chômeur.

Dans le cadre du "Pacte de solidarité entre les générations", qui a pour objectif de promouvoir la remise au travail de travailleurs licenciés âgés de 45 ans ou plus, l'arrêté royal du 9 mars 2006 a ajouté des nouvelles situations de chômage volontaire, à savoir refuser (ou ne pas collaborer à) l'outplacement, ne pas demander l'outplacement, ne pas s'inscrire dans une cellule pour l'emploi "obligatoire", refuser un emploi dans une cellule pour l'emploi et refuser une formation dans une cellule pour l'emploi "obligatoire". Un régime spécifique de récidive est prévu pour les prépensionnés. Les prépensionnés qui doivent être disponibles pour le marché de l'emploi peuvent être exclus pour une durée indéterminée en cas de récidive de refus d'emploi.

Le nombre total de décisions prises dans le cadre du groupe A (point 5.5.1) a augmenté de 6 % en 2011, pour passer de 43 638 en 2010 à 46 306 en 2011.

Le tableau 5.5.IV détaille les décisions et reflète leur évolution.

TABLEAU 5.5.IV

Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté

	2010	2011	Différence 2011 - 2010
Licenciement en raison d'une attitude fautive	4 807	4 673	- 134
Abandon d'un emploi convenable	11 919	12 168	249
Refus d'un emploi convenable	1 348	1 525	177
Licenciement, arrêt ou refus d'une formation professionnelle	1 335	1 330	- 5
Non-présentation chez un employeur	5 855	6 400	545
Non-présentation au service de l'emploi	16 049	18 074	2 025
Non-présentation à l'ONEM	1 472	1 357	- 115
Refus, arrêt ou échec d'un parcours d'insertion	728	673	- 55
Nouvelles situations de chômage volontaire "Pacte de solidarité entre les générations"	125	106	- 19
Nombre total de cas	43 638	46 306	2 668

Le tableau 5.5.V donne la répartition de ces décisions par Région pour 2011.

TABLEAU 5.5.V

Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté - 2011

2011	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-Capitale	Pays
Licenciement en raison d'une attitude fautive	2 805	1 479	389	4 673
Abandon d'un emploi convenable	6 822	4 026	1 320	12 168
Refus d'un emploi convenable	403	1 039	83	1 525
Licenciement, arrêt ou refus d'une formation professionnelle	783	494	53	1 330
Non-présentation chez un employeur	102	6 297	1	6 400
Non-présentation au service de l'emploi	9 407	5 243	3 424	18 074
Non-présentation à l'ONEM	658	621	78	1 357
Refus, arrêt ou échec d'un parcours d'insertion	593	73	7	673
Nouvelles situations de chômage volontaire "Pacte de solidarité entre les générations"	80	16	10	106
Nombre total de cas	21 653	19 288	5 365	46 306

Pour plus d'explications, voir également le chapitre 4.2 qui traite du transfert de données des régions vers l'ONEM dans le cadre du contrôle de la disponibilité des chômeurs.

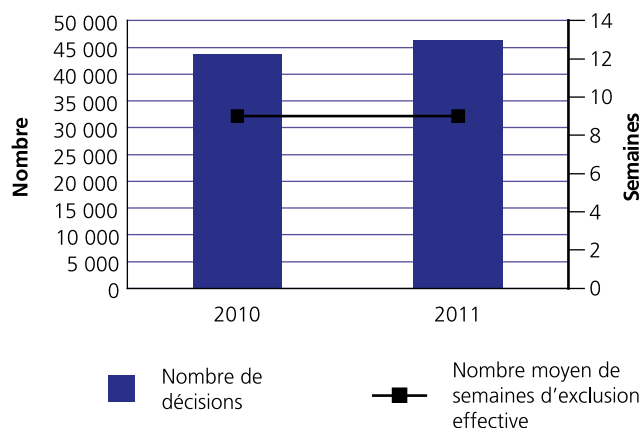
Le nombre moyen de semaines d'exclusion (groupe A - point 5.5.1) reste identique en 2010 et 2011, soit 9 semaines

TABLEAU 5.5.VI

	Nombre total de décisions		Nombre moyen de semaines d'exclusion effective	
	2010	2011	2010	2011
Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté	43 638	46 306	9	9

GRAPHIQUE 5.5.I

Chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté



Sanctions administratives

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

La majeure partie des dossiers est la conséquence de la détection d'anomalies lors de la consultation de la banque de données électronique de l'ONSS, DIMONA (déclaration immédiate de l'emploi) et concerne donc le cumul illégitime d'allocations de chômage avec du travail salarié.

En 2011, le nombre total de sanctions administratives (groupe B, point 5.5.1) est passé de 36 961 en 2010 à 27 958 en 2011, soit une diminution de 25 %. Cette diminution est due au fait que l'ONEM effectue de plus en plus de contrôles avant le paiement des allocations, ce qui permet d'éviter à la source les paiements indus ainsi que les sanctions et récupérations. La comparaison systématique des banques de données a également un caractère préventif de sorte que le nombre de cumuls non-autorisés diminue.

Cette évolution est donc positive. Elle est expliquée de manière plus détaillée au chapitre 5.4 relatif aux activités des services de sauvegarde du régime.

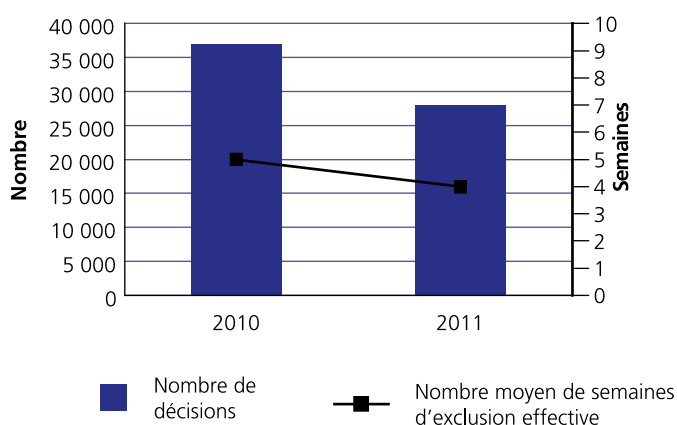
Le nombre moyen de semaines d'exclusion (groupe B - point 5.5.1) passe de 5 semaines à 4 semaines en 2011.

TABLEAU 5.5.VII

	Nombre total de décisions		Nombre moyen de semaines d'exclusion effective	
	2010	2011	2010	2011
Sanctions administratives	36 961	27 958	5	4

GRAPHIQUE 5.5.II

Sanctions administratives



Chômage de longue durée

TABLEAU 5.5.VIII

Chômage de longue durée 2010-2011 et différence

	2010	2011	Différence 2011-2010
Nombre d'avertissements	0	0	0
Recours fondés directeur	0	0	0
Recours fondés CAN	0	0	0
Nombre total de suspensions chômage de longue durée	83	87	4

En 2011, le directeur a confirmé la suspension pour chômage de longue durée de 87 chômeurs, au moyen d'une nouvelle décision. Elles concernent toutes des décisions pour lesquelles l'avertissement a été envoyé avant le 1^{er} juillet 2006 (voir point 5.5.1, C).

5.5.2.2

Tableaux récapitulatifs

TABLEAU 5.5.IX

Chômeur par suite de circonstances
dépendant de sa volonté

	%	2010	%	2011	Différence 2011-2010
Flandre	47,1	20 540	46,8	21 653	1 113
Wallonie	42,2	18 403	41,7	19 288	885
Bruxelles	10,8	4 695	11,6	5 365	670
Total	100	43 638	100	46 306	2 668

TABLEAU 5.5.X

	%	2010	%	2011	Différence 2011-2010
Sanctions administratives					
Flandre	46,8	17 287	46,2	12 907	- 4 380
Wallonie	34,3	12 670	37,4	10 462	- 2 208
Bruxelles	18,9	7 004	16,4	4 589	- 2 415
Total	100	36 961	100	27 958	- 9 003

TABLEAU 5.5.XI

	%	2010	%	2011	Différence 2011-2010
Suspensions pour chômage de longue durée					
Flandre	47,0	39	65,5	57	18
Wallonie	49,4	41	33,3	29	- 12
Bruxelles	3,6	3	1,1	1	- 2
Total	100	83	100	87	4

TABLEAU 5.5.XII

	%	2010	%	2011	Différence 2011-2010
Total					
Flandre	46,9	37 866	46,6	34 617	- 3 249
Wallonie	38,6	31 114	40,1	29 779	- 1 335
Bruxelles	14,5	11 702	13,4	9 955	- 1 747
Total	100	80 682	100	74 351	- 6 331

5.6 L'activation du comportement de recherche d'emploi du chômeur complet 5.6

L'exécution des missions de l'ONEM

5.6.1

Introduction

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

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

Pour permettre aux régions et aux communautés de développer une offre d'accompagnement suffisamment large, la procédure de suivi n'a pas été appliquée immédiatement à tous les chômeurs mais a été mise en œuvre progressivement, en commençant par les plus jeunes.

Depuis le 1^{er} juillet 2006, la procédure est entièrement mise en place: tous les chômeurs complets âgés de moins de 50 ans qui répondent aux conditions réglementaires peuvent être convoqués à un entretien d'évaluation.

Les différentes évaluations du dispositif, tant internes qu'externes, réalisées jusqu'à présent, démontrent que l'activation du comportement de recherche d'emploi contribue à un meilleur fonctionnement du marché du travail: le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi est facilité, les demandeurs d'emploi sont mieux accompagnés et mieux formés et le contrôle de la disponibilité sur le marché de l'emploi n'a jamais été aussi effectif et réparti de façon aussi équilibrée entre les régions qu'aujourd'hui.

5.6.2

La procédure de suivi

5.6.2.1

Avertissement

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

5.6.2.2

Premier entretien d'évaluation

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

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

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

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

5.6.2.3

Deuxième entretien d'évaluation

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

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

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

5.6.2.4

Troisième entretien d'évaluation

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

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

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

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

5.6.2.5

Sanction en cas d'absence aux entretiens d'évaluation

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

Si, sans motif valable, le chômeur ne donne pas suite à une convocation par recommandé à un entretien d'évaluation, il perd le bénéfice des allocations de chômage.

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

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

5.6.2.6

Recours

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

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

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





5.6.3

Etat de la situation au 31 décembre 2011

5.6.3.1

Quelques données de base relatives à la procédure

Au 31 décembre 2011, il y a 17 757 demandeurs d'emploi de plus qu'au 31 décembre 2010 (500 940) qui sont concernés par une procédure en cours.

En effet, 518 697 demandeurs d'emploi différents sont concernés par une procédure en cours. Ils sont répartis parmi les différents groupes-cibles comme suit:

TABLEAU 5.6.I

Nombre de demandeurs d'emploi dans une procédure en cours (situation au 31 décembre 2011)

518 697 demandeurs d'emploi	=	244 375 pour le 1 ^{er} groupe-cible (- 30 ans)	+	147 697 pour le 2 ^{ème} groupe-cible (30 - 40 ans)	+	126 625 pour le 3 ^{ème} groupe-cible (40 - 50 ans)
=		=		=		=
288 188 actuellement dans la 1 ^{ère} procédure	=	147 509	+	69 796	+	70 883
+		+		+		+
149 689 actuellement dans la 2 ^{ème} procédure	=	67 035	+	46 318	+	36 336
+		+		+		+
62 612 actuellement dans la 3 ^{ème} procédure	=	24 084	+	23 161	+	15 367
+		+		+		+
17 165 actuellement dans la 4 ^{ème} procédure	=	5 324	+	7 814	+	4 027
+		+		+		+
1 042 actuellement dans la 5 ^{ème} procédure	=	422	+	608	+	12
+		+				
1 actuellement dans la 6 ^{ème} procédure	=	1				

Depuis le début de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi (mi-2004), 1 137 974 lettres d'avertissement ont été envoyées en vue d'informer les demandeurs d'emploi qu'ils devaient s'attendre à une convocation à un 1^{er} entretien (dans une 1^{ère} procédure ou dans une procédure suivante):

- 767 200 concernent des premiers avertissements "1^{ère} procédure" lors du lancement de la procédure (au moins 8 mois avant le premier 1^{er} entretien);
- 268 524 lettres concernent des avertissements "2^{ème} procédure" au moins 6 mois avant le deuxième 1^{er} entretien;
- 82 996 lettres concernent des avertissements "3^{ème} procédure" au moins 6 mois avant le troisième 1^{er} entretien;

- 18 210 lettres concernant des avertissements "4^{ème} procédure" au moins 6 mois avant le quatrième 1^{er} entretien;
- 1 043 lettres concernant des avertissements "5^{ème} procédure" au moins 6 mois avant le cinquième 1^{er} entretien.
- La 6^{ème} procédure a déjà débuté (1 lettre) en 2011.

TABLEAU 5.6.II

Nombre de lettres d'avertissement (= lettres d'info lors du lancement de la procédure)
(situation au 31 décembre 2011)

1 137 974 avertissements	=	545 133 pour le 1 ^{er} groupe-cible (- 30 ans)	+	342 743 pour le 2 ^{ème} groupe-cible (30 - 40 ans)	+	250 098 pour le 3 ^{ème} groupe-cible (40 - 50 ans)
=		=		=		=
767 200 pour la 1 ^{ère} procédure	=	386 517	+	213 045	+	167 638
+		+		+		+
268 524 pour la 2 ^{ème} procédure	=	121 000	+	88 534	+	58 990
+		+		+		+
82 996 pour la 3 ^{ème} procédure	=	31 443	+	32 134	+	19 419
+		+		+		+
18 210 pour la 4 ^{ème} procédure	=	5 749	+	8 422	+	4 039
+		+		+		+
1 043 pour la 5 ^{ème} procédure	=	423	+	608	+	12
+		+				
1 pour la 6 ^{ème} procédure	=	1				

Le tableau 5.6.II reprenant le nombre de lettres d'avertissement peut être aussi présenté selon l'année au cours de laquelle la lettre a été envoyée (tableau 5.6.III).

TABLEAU 5.6.III

Nombre de lettres d'avertissement (= lettres d'info lors du lancement de la procédure)
(situation par année)

	1 ^{er} groupe-cible (- 30 ans)	2 ^{ème} groupe-cible (30 - 40 ans)	3 ^{ème} groupe-cible (40 - 50 ans)	Total
2004 (6 m)	58 228	-	-	58 228
2005 (12 m)	125 926	32 100	-	158 026
2006 (12 m)	81 365	93 410	26 174	200 949
2007 (12 m)	63 904	50 503	71 964	186 371
2008 (12 m)	56 232	38 829	36 631	131 692
2009 (12 m)	57 655	43 211	37 802	138 668
2010 (12 m)	55 322	44 281	38 901	138 504
2011 (12 m)	46 501	40 409	38 626	125 536
Total	545 133	342 743	250 098	1 137 974

On constate logiquement que pour le premier groupe-cible (- 30 ans) le plus grand nombre de lettres d'avertissement (125 926) a été envoyé en 2005, 1 an après le lancement de la procédure pour ce groupe. Pour le deuxième groupe-cible (30-40 ans), ce fut en 2006 (93 410 lettres) soit aussi 1 an après le lancement de la procédure pour ce groupe. Pour le troisième groupe, même constatation: 71 964 lettres en 2007. Si l'on considère le total des 3 groupes, c'est en 2006 que le plus grand nombre de lettres d'avertissement a été envoyé (200 949).

En 2011, au total, 125 536 lettres d'avertissement ont été envoyées contre 138 504 en 2010.

Au 31 décembre 2011, 814 237 demandeurs d'emploi ont été convoqués:

- 588 010 pour un premier entretien, dont (au 31 décembre) 542 378 réellement présents;
- 183 041 pour un deuxième entretien, dont (au 31 décembre) 156 462 réellement présents;
- et 43 186 pour un troisième entretien, dont (au 31 décembre) 27 071 réellement présents.

En résumé: sur 814 237 personnes convoquées, 725 911 étaient bel et bien présentes (89,2 %).

Le tableau 5.6.IV indique qu'à ce jour, c'est en 2008 que le plus grand nombre de présences à un entretien a été enregistré (130 495). Le nombre de présences au 1^{er} entretien a augmenté jusqu'en 2008 (93 844) et a diminué ensuite. Ce fut le cas aussi pour le 2^{ème} entretien (32 158 en 2008). Pour le 3^{ème} entretien, on a enregistré le plus de présences en 2009 (6 855) puis une baisse en 2010 et 2011.

TABLEAU 5.6.IV

Présences aux entretiens

(situation par année toutes procédures confondues)

	1 ^{er} entretien	2 ^{ème} entretien	3 ^{ème} entretien	Total
2004 (6 m)	3 534	-	-	3 534
2005 (12 m)	47 344	3 280	121	50 745
2006 (12 m)	84 473	13 297	886	98 656
2007 (12 m)	91 905	24 157	2 486	118 548
2008 (12 m)	93 844	32 158	4 493	130 495
2009 (12 m)	80 398	29 981	6 855	117 234
2010 (12 m)	75 619	27 796	6 399	109 814
2011 (12 m)	65 261	25 793	5 831	96 885
Total	542 378	156 462	27 071	725 911

Le tableau 5.6.V reprend la proportion de présences/absences à un entretien par groupe-cible au 31 décembre 2011.

TABLEAU 5.6.V

Proportion présences/absences à un entretien par groupe-cible

(situation au 31 décembre 2011, toutes procédures confondues)

	1 ^{er} groupe-cible (- 30 ans)		2 ^{ème} groupe-cible (30 - 40 ans)		3 ^{ème} groupe-cible (40 - 50 ans)	
	Présents	Absents	Présents	Absents	Présents	Absents
1 ^{er} entretien (en %)	230 082 98,1	4 414 1,9	178 698 98,5	2 645 1,5	133 598 98,9	1 485 1,1
2 ^{ème} entretien (en %)	63 348 95,1	3 271 4,9	51 356 96,4	1 903 3,6	41 758 97,6	1 023 2,4
3 ^{ème} entretien (en %)	12 120 66,7	6 042 33,3	8 373 75,3	2 753 24,7	6 578 82,4	1 402 17,6

5.6.3.2

Résultats des entretiens déjà menés selon le groupe-cible

Le tableau 5.6.VI synthétise la suite qui a été donnée pour les demandeurs d'emploi qui étaient présents à un entretien et ce, qu'il s'agisse d'une 1^{ère} procédure ou de procédures ultérieures. Seuls les dossiers pour lesquels une décision a déjà été prise sont comptés et non les dossiers qui sont encore en cours d'examen avant qu'une décision ne soit prise.

Les 3 groupes-cibles fournissent suffisamment d'efforts suite au 1^{er} entretien à concurrence de 54 à 56 %. Lors du 2^{ème} entretien, la proportion de demandeurs d'emploi fournissant suffisamment d'efforts augmente au fur et à mesure que le groupe-cible avance en âge, de 54 % pour le groupe-cible le plus jeune (- 30 ans) à 66 % pour le groupe-cible intermédiaire (30 à 40 ans) et 71 % pour le groupe-cible le plus âgé (40 à 50 ans). C'est également le cas pour les évaluations positives suite au 3^{ème} entretien où la proportion d'évaluations positives augmente en fonction de l'âge: 45 %, 56 % et 63 %.

TABLEAU 5.6.VI

Résultats des entretiens (situation au 31 décembre 2011)

1 ^{er} entretien (quelle que soit la procédure)	- 30 ans		30 - 40 ans		40 - 50 ans		Tous les âges	
Présents (dossiers avec décision)	229 897	100 %	178 482	100 %	133 278	100 %	541 657	100 %
Efforts suffisants sans contrat	124 946	54 %	99 738	56 %	73 621	55 %	298 305	55 %
Efforts insuffisants avec contrat	104 919	46 %	78 697	44 %	59 630	45 %	243 246	45 %
Efforts insuffisants sans contrat = limitation	9	0 %	15	0 %	17	0 %	41	0 %
Art. 70 (absence pour la signature)	23	0 %	32	0 %	10	0 %	65	0 %
2 ^{ème} entretien (quelle que soit la procédure)								
Présents (dossiers avec décision)	63 219	100 %	51 256	100 %	41 648	100 %	156 123	100 %
Efforts suffisants sans contrat	33 903	54 %	33 698	66 %	29 730	71 %	97 331	62 %
Efforts suffisants (avec contrat)	850	1 %	474	1 %	229	1 %	1 553	1 %
Eval. négative avec contrat = limitation	28 033	44 %	16 849	33 %	11 579	28 %	56 461	36 %
Evaluation négative = exclusion	433	1 %	235	0 %	110	0 %	778	0 %
3 ^{ème} entretien (quelle que soit la procédure)								
Présents (dossiers avec décision)	12 073	100 %	8 358	100 %	6 558	100 %	26 989	100 %
Evaluation positive	5 379	45 %	4 641	56 %	4 138	63 %	14 158	52 %
Evaluation négative = exclusion	6 694	55 %	3 717	44 %	2 420	37 %	12 831	48 %
Entretiens en total (quelle que soit la procédure)								
Présents (dossiers avec décision)	305 189	100 %	238 096	100 %	181 484	100 %	724 769	100 %
Efforts suffisants ou évaluation positive	165 078	54 %	138 551	58 %	107 718	59 %	411 347	57 %
Efforts insuffisants avec contrat	104 919	34 %	78 697	33 %	59 630	33 %	243 246	34 %
Efforts insuffisants ou art. 70 ou éval. nég. (+ sanction)	35 192	12 %	20 848	9 %	14 136	8 %	70 176	10 %

Le tableau 5.6.VII renseigne, par région et pour le pays, la proportion "d'efforts suffisants" et "d'évaluations positives" suite aux différents entretiens.

Pour le 1^{er} groupe-cible, les demandeurs d'emploi âgés de moins de 30 ans, 54,3 % ont fourni des efforts suffisants pour chercher du travail ou sont évalués positivement suite au 1^{er} entretien; 55 % suite au 2^{ème} entretien et enfin, 44,6 % suite au 3^{ème}.

Pour le 2^{ème} groupe cible, les demandeurs d'emploi âgés de 30 à moins de 40 ans, c'est 55,9 % suite au 1^{er} entretien, 66,7 % suite au deuxième et 55,5 % suite au 3^{ème}.

Pour le 3^{ème} groupe-cible, on atteint 55,2 % lors du 1^{er} entretien, 71,9 % suite au 2^{ème} et 63,1 % suite au 3^{ème}.

Le pourcentage d'évaluations positives au 2^{ème} et 3^{ème} entretien augmente donc au fur et à mesure que l'on progresse dans les classes d'âge. Ce pourcentage est généralement le plus élevé

pour la Communauté germanophone. Tous groupes-cibles confondus, on constate aussi que la part des personnes qui satisfont à l'issue du 2^{ème} entretien est nettement la plus élevée: 63,3 % contre 55,1 % suite au 1^{er} entretien et 52,5 % suite au 3^{ème} entretien.

Sans distinction des groupes-cibles et hormis la Communauté germanophone qui enregistre globalement les taux d'évaluation les plus élevés, c'est à Bruxelles qu'on enregistre les taux d'évaluations positives les plus élevés lors des deuxième (69 %) et troisième (64,9 %) entretiens. En Région flamande et en Région wallonne, dans les groupes-cibles de moins de 40 ans, le pourcentage d'évaluations positives est toujours le plus faible lors du 3^{ème} entretien. Enfin, dans le groupe-cible le plus âgé, dans les 3 régions, le pourcentage d'efforts positifs est nettement le plus faible lors du 1^{er} entretien.

TABLEAU 5.6.VII

Pourcentage d'efforts suffisants ou d'évaluation positive dans les dossiers avec décision
(situation au 31 décembre 2011)

	1 ^{er} entretien			2 ^{ème} entretien			3 ^{ème} entretien			Total proportion (en %)
	évaluation positive	doss. avec décision	proportion (en %)	évaluation positive	doss. avec décision	proportion (en %)	évaluation positive	doss. avec décision	proportion (en %)	
	1 ^{er} groupe-cible (- 30 ans)									
Flandre	29 994	57 197	52,4	7 031	13 683	51,4	1 023	2 493	41,0	51,9
Wallonie	77 093	137 512	56,1	21 918	39 799	55,1	3 592	8 176	43,9	55,3
dont: Comm. germ.	412	676	60,9	85	146	58,2	15	22	68,2	60,7
Bruxelles	17 859	35 188	50,8	5 804	9 737	59,6	764	1 404	54,4	52,7
Pays	124 946	229 897	54,3	34 753	63 219	55,0	5 379	12 073	44,6	54,1
	2 ^{ème} groupe-cible (30 - 40 ans)									
Flandre	21 747	42 546	51,1	7 085	11 474	61,7	973	1 921	50,7	53,3
Wallonie	57 004	98 552	57,8	19 418	29 065	66,8	2 716	5 025	54,0	59,7
dont: Comm. germ.	344	559	61,5	80	120	66,7	11	17	64,7	62,5
Bruxelles	20 987	37 384	56,1	7 669	10 717	71,6	952	1 412	67,4	59,8
Pays	99 738	178 482	55,9	34 172	51 256	66,7	4 641	8 358	55,5	58,2
	3 ^{ème} groupe-cible (40 - 50 ans)									
Flandre	18 670	35 659	52,4	7 057	10 252	68,8	987	1 662	59,4	56,2
Wallonie	40 168	70 767	56,8	16 268	22 695	71,7	2 308	3 766	61,3	60,4
dont: Comm. germ.	415	662	62,7	138	172	80,2	12	20	60,0	66,2
Bruxelles	14 783	26 852	55,1	6 634	8 701	76,2	843	1 130	74,6	60,7
Pays	73 621	133 278	55,2	29 959	41 648	71,9	4 138	6 558	63,1	59,4
	tous les groupes-cibles									
Flandre	70 411	135 402	52,0	21 173	35 409	59,8	2 983	6 076	49,1	53,5
Wallonie	174 265	306 831	56,8	57 604	91 559	62,9	8 616	16 967	50,8	57,9
dont: Comm. germ.	1 171	1 897	61,7	303	438	69,2	38	59	64,4	63,2
Bruxelles	53 629	99 424	53,9	20 107	29 155	69,0	2 559	3 946	64,9	57,6
Pays	298 305	541 657	55,1	98 884	156 123	63,3	14 158	26 989	52,5	56,8

Comme l'indique le tableau 5.6.VIII, c'est en 2005 que se situe le pourcentage le plus élevé d'évaluations positives (68,4 %). Depuis, ce pourcentage a diminué, chaque année, pour atteindre 53 % en 2009. Fin décembre 2010, il était remonté à 56,4 % pour se stabiliser, fin décembre 2011, à 56 %.

TABLEAU 5.6.VIII

Pourcentage d'efforts suffisants ou d'évaluation positive / dossiers avec décision
(situation par année)

	1 ^{er} entretien	2 ^{ème} entretien	3 ^{ème} entretien	Total
2004 (6 m)	63,8	-	-	63,8
2005 (12 m)	68,4	68,9	53,3	68,4
2006 (12 m)	59,3	69,4	46,0	60,6
2007 (12 m)	52,8	68,0	53,0	55,9
2008 (12 m)	51,4	63,3	51,1	54,3
2009 (12 m)	51,2	58,3	49,8	53,0
2010 (12 m)	54,1	62,7	55,8	56,4
2011 (12 m)	53,9	61,8	53,7	56,0
Total	55,1	63,3	52,5	56,8

5.6.3.3

Aperçu synthétique des données par groupe-cible et par année

Le tableau 5.6.IX synthétise, toutes procédures confondues, les données précédentes. Il reprend ces données en cumulant les années depuis 2004.

TABEAU 5.6.IX

Tableau de synthèse (situation par année)

Années cumulées	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Total								
Avertis	58 228	216 254	417 203	603 574	735 266	873 934	1 012 438	1 137 974
Convoqués au 1 ^{er} entretien	8 998	71 647	173 986	281 458	389 058	474 516	526 239	588 010
Présents au 1 ^{er} entretien	3 534	50 878	135 351	227 256	321 100	401 498	477 117	542 378
Positifs	2 215	34 224	84 014	132 363	180 789	221 988	262 943	298 305
Convoqués au 2 ^{ème} entretien	0	5 461	23 703	54 159	92 744	125 393	155 237	183 041
Présents au 2 ^{ème} entretien	0	3 280	16 577	40 734	72 892	102 873	130 669	156 462
Positifs	0	2 228	11 413	27 780	48 034	65 524	82 927	98 884
Convoqués au 3 ^{ème} entretien	0	248	2 194	6 905	14 674	25 706	35 034	43 186
Présents au 3 ^{ème} entretien	0	121	1 007	3 493	7 986	14 841	21 240	27 071
Positifs	0	64	469	1 779	4 056	7 450	11 009	14 158
< 30 ans								
Avertis	58 228	184 154	265 519	329 423	385 655	443 310	498 632	545 133
Convoqués au 1 ^{er} entretien	8 998	71 393	120 418	157 145	195 755	224 866	238 955	254 416
Présents au 1 ^{er} entretien	3 534	50 805	96 452	129 056	161 721	188 851	212 431	230 082
Positifs	2 215	34 189	62 681	79 976	95 128	106 863	117 498	124 946
Convoqués au 2 ^{ème} entretien	0	5 461	19 925	30 877	44 223	56 386	66 613	75 800
Présents au 2 ^{ème} entretien	0	3 280	14 417	23 426	34 456	45 524	54 969	63 348
Positifs	0	2 228	9 781	14 921	20 829	25 912	30 602	34 753
Convoqués au 3 ^{ème} entretien	0	248	2 174	5 040	8 479	13 417	17 473	20 996
Présents au 3 ^{ème} entretien	0	121	1 003	2 517	4 482	7 301	9 836	12 120
Positifs	0	0	468	1 205	2 089	3 292	4 469	5 379
30-39 ans								
Avertis	0	32 100	125 510	176 013	214 842	258 053	302 334	342 743
Convoqués au 1 ^{er} entretien	0	254	53 201	88 137	124 086	151 544	171 166	192 752
Présents au 1 ^{er} entretien	0	73	38 746	72 174	103 543	129 636	156 268	178 698
Positifs	0	35	21 281	39 849	57 705	71 611	87 082	99 738
Convoqués au 2 ^{ème} entretien	0	0	3 778	19 978	30 689	40 971	50 786	59 866
Présents au 2 ^{ème} entretien	0	0	2 160	15 186	24 310	33 697	42 915	51 356
Positifs	0	0	1 632	11 153	16 856	22 714	28 814	34 172
Convoqués au 3 ^{ème} entretien	0	0	20	1 840	4 439	7 659	10 513	13 024
Présents au 3 ^{ème} entretien	0	0	4	967	2 501	4 561	6 550	8 373
Positifs	0	0	1	571	1 379	2 430	3 554	4 641
40-49 ans								
Avertis	0	0	26 174	98 138	134 769	172 571	211 472	250 098
Convoqués au 1 ^{er} entretien	0	0	367	36 176	69 217	98 106	116 118	140 842
Présents au 1 ^{er} entretien	0	0	153	26 026	55 836	83 011	108 418	133 598
Positifs	0	0	52	12 538	27 956	43 514	58 363	73 621
Convoqués au 2 ^{ème} entretien	0	0	0	3 304	17 832	28 036	37 838	47 375
Présents au 2 ^{ème} entretien	0	0	0	2 122	14 126	23 652	32 785	41 758
Positifs	0	0	0	1 706	10 349	16 898	23 511	29 959
Convoqués au 3 ^{ème} entretien	0	0	0	25	1 756	4 360	7 048	9 166
Présents au 3 ^{ème} entretien	0	0	0	9	1 003	2 979	4 854	6 578
Positifs	0	0	0	3	588	1 728	2 986	4 138

Source: ONEM - Direction Statistiques

5.6.3.4

Evolution des demandeurs d'emploi qui invoquent une inaptitude au travail

Dans le tableau 5.6.X et le graphique 5.6.I qui suivent, on considère les demandeurs d'emploi qui, à un moment donné de la procédure, invoquent au moins 33 % d'inaptitude au travail. Pour suspendre la procédure, cette inaptitude au travail (permanente ou pour une période d'au moins 2 ans) doit être constatée par un médecin agréé de l'ONEM. Dès que la période de 2 ans minimum est écoulée, le demandeur d'emploi peut à nouveau être convoqué.

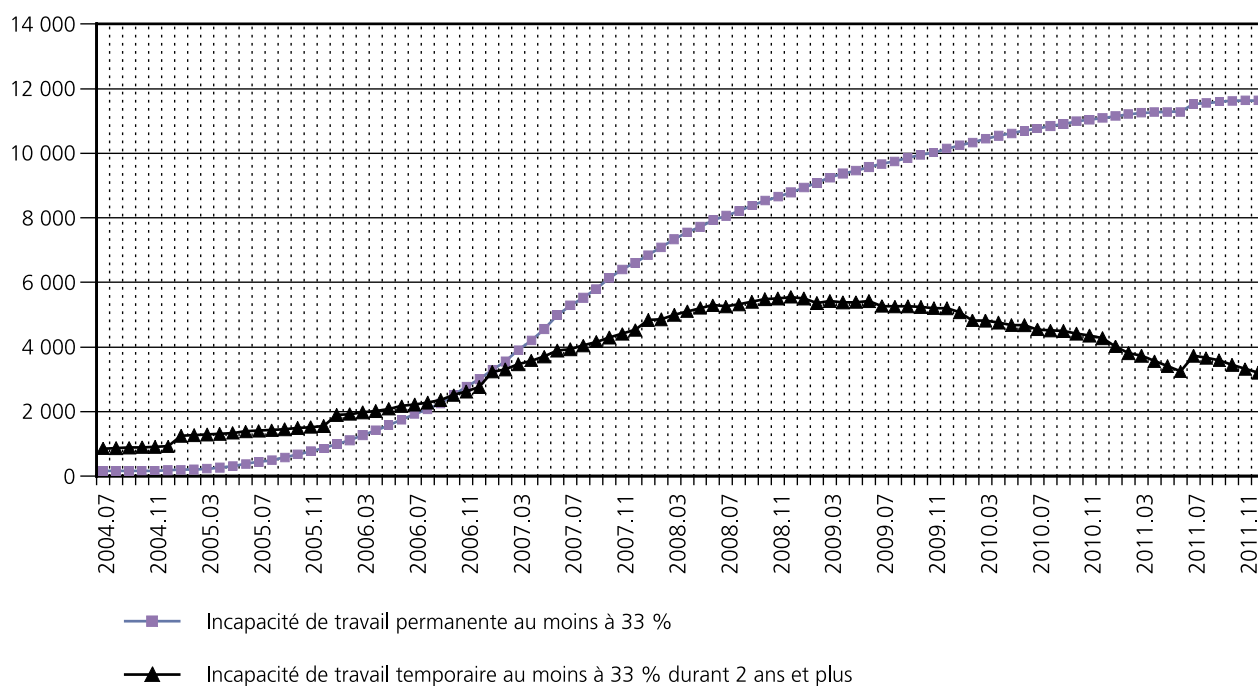
Nous constatons que le nombre de demandeurs d'emploi qui invoquent l'inaptitude au travail permanente a commencé à fortement augmenter à partir de fin 2006 jusqu'à mi-2008. Depuis lors, cette hausse s'est ralentie. Quant aux personnes en incapacité de travail temporaire d'au moins 33 % durant 2 ans et plus, elles ont connu une croissance jusque fin 2009 puis, en moyenne annuelle, une baisse en 2010 et 2011.

TABLEAU 5.6.X

Evolution des demandeurs d'emploi qui invoquent une inaptitude au travail (situation par année)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Incapacité permanente (au moins 33 %)	181	860	3 003	6 608	8 785	10 143	11 094	11 636
Incapacité temporaire (au moins 33 %) durant 2 ans et +	921	1 551	2 759	4 529	5 551	5 204	4 277	3 204

GRAPHIQUE 5.6.I

Evolution du nombre de personnes dont la procédure est suspendue à la suite d'une inaptitude au travail

5.6.4

Sanctions

5.6.4.1

Evolution annuelle des sanctions DISPO (de 2005 à 2011)

TABLEAU 5.6.XI

Sanctions dans le cadre de la procédure depuis 2005 (situation par année)

		Région flamande	Région wallonne	dont Comm. germ.	Région de Bruxelles-Cap.	Pays
2005	Suspension limitée 4 mois	269	405	0	99	773
	Allocation réduite 4 mois	23	16	0	10	49
	Allocation réduite 6 mois suivie d'exclusion	0	1	0	1	2
	Exclusion	30	35	0	10	75
	Sous-total	322	457	0	120	899
	Suspensions provisoires (art. 70)	1 320	2 512	6	1 005	4 837
	Total général	1 642	2 969	6	1 125	5 736
2006	Suspension limitée 4 mois	912	2 009	0	321	3 242
	Allocation réduite 4 mois	373	271	0	88	732
	Allocation réduite 6 mois suivie d'exclusion	44	44	0	17	105
	Exclusion	251	489	0	115	855
	Sous-total	1 580	2 813	0	541	4 934
	Suspensions provisoires (art. 70)	2 927	4 690	13	2 043	9 660
	Total général	4 507	7 503	13	2 584	14 594
2007	Suspension limitée 4 mois	1 211	2 904	7	781	4 896
	Allocation réduite 4 mois	1 096	1 187	0	755	3 038
	Allocation réduite 6 mois suivie d'exclusion	247	192	0	119	558
	Exclusion	453	1 247	1	270	1 970
	Sous-total	3 007	5 530	8	1 925	10 462
	Suspensions provisoires (art. 70)	3 812	5 655	28	3 072	12 539
	Total général	6 819	11 185	36	4 997	23 001
2008	Suspension limitée 4 mois	1 418	4 256	9	751	6 425
	Allocation réduite 4 mois	1 621	2 787	0	892	5 300
	Allocation réduite 6 mois suivie d'exclusion	555	862	0	279	1 696
	Exclusion	689	1 866	1	326	2 881
	Sous-total	4 283	9 771	10	2 248	16 302
	Suspensions provisoires (art. 70)	3 945	6 371	27	2 838	13 154
	Total général	8 228	16 142	37	5 086	29 456
2009	Suspension limitée 4 mois	1 510	5 636	23	739	7 885
	Allocation réduite 4 mois	1 496	2 940	20	823	5 259
	Allocation réduite 6 mois suivie d'exclusion	736	1 463	9	412	2 611
	Exclusion	754	2 874	4	362	3 990
	Sous-total	4 496	12 913	56	2 336	19 745
	Suspensions provisoires (art. 70)	3 676	5 609	24	2 238	11 523
	Total général	8 172	18 522	80	4 574	31 268
2010	Suspension limitée 4 mois	1 438	4 382	19	882	6 702
	Allocation réduite 4 mois	1 338	2 204	24	810	4 352
	Allocation réduite 6 mois suivie d'exclusion	720	1 312	8	303	2 335
	Exclusion	684	2 350	5	297	3 331
	Sous-total	4 180	10 248	56	2 292	16 720
	Suspensions provisoires (art. 70)	3 444	4 899	14	2 423	10 766
	Total général	7 624	15 147	70	4 715	27 486
2011	Suspension limitée 4 mois	1 253	3 830	13	1 048	6 131
	Allocation réduite 4 mois	1 225	1 977	16	1 108	4 310
	Allocation réduite 6 mois suivie d'exclusion	631	990	4	431	2 052
	Exclusion	686	2 286	7	426	3 398
	Sous-total	3 795	9 083	40	3 013	15 891
	Suspensions provisoires (art. 70)	2 992	4 782	23	1 914	9 688
	Total général	6 787	13 865	63	4 927	25 579

En 2011, au total, 25 579 sanctions – suspensions provisoires et temporaires, allocations réduites, exclusions - ont été notifiées, soit:

- 6 131 suspensions temporaires pour une période de 4 mois à la suite d'une évaluation négative lors du 1^{er} entretien sans contrat signé ou à la suite d'une évaluation négative avec contrat signé ou en raison de l'absence au 2^{ème} entretien (20 % en Flandre, 62 % en Wallonie et 17 % à Bruxelles);
- 4 310 allocations réduites pendant 4 mois pour les cohabitants ayant un revenu limité ou pour les chefs de ménage ou les isolés au chômage qui bénéficient d'allocations de chômage, à la suite d'une évaluation négative sans contrat signé lors du 1^{er} entretien ou d'une évaluation négative avec contrat signé lors du 2^{ème} entretien (28 % en Flandre, 46 % en Wallonie et 26 % à Bruxelles);
- 2 052 allocations réduites pendant 6 mois, suivies d'une exclusion à la suite d'une évaluation négative sans contrat signé lors du 2^{ème} entretien ou d'une évaluation négative ou de l'absence au 3^{ème} entretien pour les cohabitants ayant un revenu du ménage limité ou pour les chefs de ménage ou les isolés qui bénéficient d'allocations de chômage (31 % en Flandre, 48 % en Wallonie et 21 % à Bruxelles);
- 3 398 exclusions à la suite d'une évaluation négative lors du 2^{ème} entretien sans signature d'un contrat ou à la suite d'une évaluation négative ou de l'absence au 3^{ème} entretien (20 % en Flandre, 67 % en Wallonie et 13 % à Bruxelles);
- 9 688 suspensions provisoires (art. 70) (31 % en Flandre, 49 % en Wallonie et 20 % à Bruxelles) pour absence à l'entretien.

5.6.4.2

Evolution cumulée des sanctions DISPO (de 2005 à 2011)

TABLEAU 5.6.XII

Sanctions dans le cadre de la procédure depuis 2005 (situation u 31 décembre 2011)

	Région	Suspension limitée à 4 mois		Allocation réduite 4 mois		Exclusion		Allocation réduite 6 mois suivie d'exclusion		Total	
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1 ^{er} entretien: évaluation négative et pas de contrat signé	Région flamande	14	60,9	18	60,0					32	60,4
	Région wallonne	8	34,8	9	30,0					17	32,1
	Comm. Germ.	0	0,0	0	0,0					0	0,0
	Région de Bruxelles- Cap.	1	4,3	3	10,0					4	7,5
	Pays	23	100	30	100					53	100
2 ^{ème} entretien: évaluation négative et pas de contrat signé + absent	Région flamande	24	92,3			220	32,1	114	46,9	358	37,5
	Région wallonne	1	3,8			345	50,4	102	42,0	448	47,0
	Comm. Germ.	0	0,0			1	0,1	0	0,0	1	0,1
	Région de Bruxelles- Cap.	1	3,8			120	17,5	27	11,1	148	15,5
	Pays	26	100			685	100	243	100	954	100
2 ^{ème} entretien: évaluation négative et signature contrat	Région flamande	7 973	22,1	7 154	31,1					15 127	25,6
	Région wallonne	23 413	65,0	11 373	49,4					34 786	58,9
	Comm. Germ.	71	0,2	60	0,3					131	0,2
	Région de Bruxelles- Cap.	4 619	12,8	4 483	19,5					9 102	15,4
	Pays	36 005	100	23 010	100					59 015	100
3 ^{ème} entretien: évaluation négative + absent	Région flamande					3 327	21,0	2 819	30,9	6 146	24,7
	Région wallonne					10 802	68,3	4 762	52,2	15 564	62,4
	Comm. Germ.					17	0,1	21	0,2	38	0,2
	Région de Bruxelles- Cap.					1 686	10,7	1 535	16,8	3 221	12,9
	Pays					15 815	100	9 116	100	24 931	100
Total	Région flamande	8 011	22,2	7 172	31,1	3 547	21,5	2 933	31,3	21 663	25,5
	Région wallonne	23 422	65,0	11 382	49,4	11 147	67,6	4 864	52,0	50 815	59,8
	Comm. Germ.	71	0,2	60	0,3	18	0,1	21	0,2	170	0,2
	Région de Bruxelles- Cap.	4 621	12,8	4 486	19,5	1 806	10,9	1 562	16,7	12 475	14,7
	Pays	36 054	100	23 040	100	16 500	100	9 359	100	84 953	100

Depuis le début de l'application de la procédure et jusqu'au 31 décembre 2011, 84 953 sanctions (hors suspensions provisoires en application de l'art.70) ont été comptabilisées dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi dont 25,5 % en Région flamande, 59,8 % en Région wallonne et 14,7 % dans la Région de Bruxelles-Capitale.

5.6.4.3

Application de l'article 70 (suspensions provisoires)

Pour rappel:

La "procédure article 70" ne s'applique plus pour le chômeur qui invoque, pour justifier son absence, un motif qui est accepté par le directeur.

La suspension est retirée avec effet rétroactif si le chômeur se présente au bureau du chômage dans le délai de trente jours ouvrables et conclut à ce moment un contrat écrit.

Moyennant introduction d'une demande d'allocations, la suspension est arrêtée à partir du jour où le chômeur se présente au bureau du chômage si ce jour est situé au-delà du délai de trente jours ouvrables qui commence le jour de l'absence.

Les décisions notifiées se répartissent comme suit:

TABLEAU 5.6.XIII

Application de l'article 70 selon le motif en 2011

	Région flamande		Région wallonne		dont Comm. germ.		Région de Bruxelles-Capitale		Pays	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Retour lettre d'avertissement (adresse inconnue)	153	43,47	180	51,14	0	0,00	19	5,40	352	100
Absent 1 ^{er} entretien	1 695	34,79	2 443	50,14	14	0,29	734	15,07	4 872	100
Absent 2 ^{ème} entretien	1 129	25,49	2 152	48,58	9	0,20	1 149	25,94	4 430	100
Absence de réaction à une invitation à signer un contrat	15	44,12	7	20,59	0	0,00	12	35,29	34	100
Total	2 992	30,88	4 782	49,36	23	0,24	1 914	19,76	9 688	100

Au cours de l'année 2011, la procédure art. 70 a été notifiée à 9 688 demandeurs d'emploi. Pour ceux-ci, les allocations ont été suspendues à partir de la date de l'absence à l'entretien (1^{er} ou 2^{ème}):

- 4 872 pour absence au 1^{er} entretien: 1 695 en Flandre, 2 443 en Wallonie et 734 à Bruxelles;
- 4 430 pour absence au 2^{ème} entretien: 1 129 en Flandre, 2 152 en Wallonie et 1 149 à Bruxelles;
- 34 parce qu'ils n'ont pas donné suite à une convocation pour venir signer un contrat: 15 en Flandre, 7 en Wallonie et 12 à Bruxelles;

Le solde (352 personnes) de ces suspensions art. 70 reprend les lettres d'avertissement retournées (adresse inconnue).

5.6.4.4

Renonciation volontaire au droit aux allocations de chômage

Depuis le 1^{er} novembre 2010, la procédure en matière d'activation du comportement de recherche d'emploi est suspendue si le chômeur renonce volontairement aux allocations pendant une période d'au moins six mois par le biais d'une déclaration écrite non révocable auprès du bureau du chômage (AR du 28 septembre 2010).

La procédure est suspendue pendant la période de renonciation et ne reprend que lorsqu'une nouvelle demande d'allocations est introduite. Après la période de renonciation, la procédure reprend son cours normal et une nouvelle convocation ne peut être envoyée que douze mois après la nouvelle demande d'allocations s'il s'agit d'une convocation pour un premier entretien, ou au plus tôt quatre mois après la demande d'allocations s'il s'agit d'une convocation pour un deuxième ou un troisième entretien.

Au cours de l'année 2011, 762 chômeurs ont renoncé volontairement aux allocations de chômage (305 en Flandre, 403 en Wallonie et 54 à Bruxelles).

5.6.4.5

Pourcentages de sanction

5.6.4.5.1

Pourcentage de sanction brut (art. 70 compris)

Les pourcentages de sanction bruts sont calculés par Région. Le pourcentage de sanction brut donne le pourcentage de demandeurs d'emploi ayant fait l'objet d'une sanction effective depuis le début de l'application de la procédure jusqu'au 31 décembre 2011 par rapport au nombre de demandeurs d'emploi qui entrent éventuellement en ligne de compte pour une sanction.

Nous entendons par:

- "sanctionnés": le nombre de chômeurs ayant fait l'objet d'une suspension + le nombre de chômeurs ayant fait l'objet d'une exclusion + le nombre de chômeurs auxquels l'article 70 (suspension révocable) a été appliqué + le nombre de chômeurs qui perçoivent des allocations réduites;
- "sanctionnables": le nombre de chômeurs présents à l'entretien + le nombre d'absents avec application de l'art. 70 ou avec exclusion suite à l'absence au 3^{ème} entretien.

TABLEAU 5.6.XIV

Pourcentage de sanction brut (situation au 31 décembre 2011)

	Flandre	Wallonie	dont Comm. germ.	Bruxelles	Pays
1^{er} entretien					
sanctionnés	14 740	21 049	104	9 570	45 359
sanctionnables	138 315	309 810	1 912	100 681	548 806
% de sanction brut	10,66	6,79	5,44	9,51	8,27
2^{ème} entretien					
sanctionnés	22 893	48 720	163	15 217	86 830
sanctionnables	37 118	93 788	444	30 225	161 131
% de sanction brut	61,68	51,95	36,71	50,35	53,89
3^{ème} entretien					
sanctionnés	6 146	15 564	38	3 221	24 931
sanctionnables	8 432	22 859	78	5 606	36 897
% de sanction brut	72,89	68,09	48,72	57,46	67,57
Total des entretiens					
sanctionnés	43 779	85 333	305	28 008	157 120
sanctionnables	183 865	426 457	2 434	136 512	746 834
% de sanction brut	23,81	20,01	12,53	20,52	21,04

Le pourcentage de sanction brut augmente au fur et à mesure qu'on avance dans la procédure (c'est inhérent aux conditions qui déterminent les sanctions): de 8,27 % au 1^{er} entretien à 67,57 % au 3^{ème} entretien, en passant par 53,89 % au 2^{ème} entretien.

5.6.4.5.2

Pourcentage de sanction net (art. 70 non compris)

TABLEAU 5.6.XV

Pourcentage de sanction net (situation au 31 décembre 2011)

	Flandre	Wallonie	dont Comm. germ.	Bruxelles	Pays
1^{er} entretien					
sanctionnés	32	17	0	4	53
sanctionnables	138 315	309 810	1 912	100 681	548 806
% net sanctions	0,02	0,01	0,00	0,00	0,01
2^{ème} entretien					
sanctionnés	15 485	35 234	132	9 250	59 969
sanctionnables	37 118	93 788	444	30 225	161 131
% net sanctions	41,72	37,57	29,73	30,60	37,22
3^{ème} entretien					
sanctionnés	6 146	15 564	38	3 221	24 931
sanctionnables	8 432	22 859	78	5 606	36 897
% net sanctions	72,89	68,09	48,72	57,46	67,57
Total des entretiens					
sanctionnés	21 663	50 815	170	12 475	84 953
sanctionnables	183 865	426 457	2 434	136 512	746 834
% net sanctions	11,78	11,92	6,98	9,14	11,38

Ce tableau reprend les pourcentages de sanction nets. Pour les calculer, seules les suspensions temporaires, les allocations réduites et les exclusions ont été prises en considération dans le numérateur. On ne tient donc pas compte de l'application de l'article 70 (en raison de l'absence du chômeur).

TABLEAU 5.6.XVI

Ratio par rapport aux CCI-DE pour l'année 2011

	Ratio ¹
Flandre	2,5 %
Suspensions	0,8 %
Réductions	0,8 %
Réd. puis Excl.	0,4 %
Exclusions	0,4 %
Wallonie	4,7 %
Suspensions	2,0 %
Réductions	1,0 %
Réd. puis Excl.	0,5 %
Exclusions	1,2 %
dont Comm. germ.	2,2 %
Suspensions	0,7 %
Réductions	0,9 %
Réd. puis Excl.	0,2 %
Exclusions	0,4 %
Bruxelles	3,9 %
Suspensions	1,4 %
Réductions	1,5 %
Réd. puis Excl.	0,6 %
Exclusions	0,6 %
Pays	3,8 %
Suspensions	1,5 %
Réductions	1,0 %
Réd. puis Excl.	0,5 %
Exclusions	0,8 %

¹ Ratio = sanctionnés en 2011 / total CCI DE en 2011

Le tableau 5.6.XVI présente le niveau de la sanction par rapport aux chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi en 2011. Pour tout le pays, le taux de sanction s'élève à 3,8 %. Avec un taux de 1,5 %, les suspensions temporaires représentent la part des sanctions la plus importante.

5.6.5

Les recours

5.6.5.1

Les recours administratifs auprès de la Commission administrative nationale

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

Le chômeur ne peut introduire un recours auprès de la Commission administrative nationale qu'à l'issue du troisième entretien d'évaluation. Il dispose à cet effet d'un délai d'un mois à partir de la réception de la décision d'exclusion totale de l'ONEM ou à dater du troisième entretien d'évaluation si celui-ci a débouché sur une évaluation négative. Le délai d'un mois est prolongé de 3 semaines s'il prend cours entre le 1^{er} juillet et le 15 août.

En 2011, 106 recours ont été traités par la Commission administrative nationale. Le nombre de recours s'avère donc très faible par rapport au nombre de recours possibles (8 259 pour l'année 2011). L'activité de la Commission administrative nationale reste donc limitée.

Le tableau 5.6.XVII donne un aperçu des résultats des recours examinés en 2011.

TABLEAU 5.6.XVII

Résultats des recours traités

	Nombre
Irrecevables	
Le recours ne remplit pas les conditions de forme, est hors délai ou n'est pas fondé sur un motif valable.	15
Sans objet	
- Le directeur a annulé la (les) décision(s) contestée(s).	
- Le recours n'est pas dirigé contre une décision dans le cadre de la procédure de suivi du comportement de recherche d'emploi.	12
Complètement fondé	
Le recours était dirigé contre l'exclusion limitée et l'exclusion totale. A la suite de la décision de la Commission, le directeur du bureau du chômage retirera les deux exclusions. La procédure est reprise au plus tôt 12 mois après la décision de la Commission.	6
Partiellement fondé	
Le recours n'était dirigé que contre l'exclusion totale. A la suite de la décision de la Commission, le directeur du bureau du chômage retirera l'exclusion totale. La décision d'exclusion limitée est maintenue. La procédure est reprise au plus tôt 6 mois après la décision de la Commission.	12
D'office et définitivement fondé	
Le médecin affecté au bureau du chômage a constaté que le chômeur justifie d'une inaptitude permanente au travail de 33 % au moins. La procédure n'est plus reprise.	2
Fondé	
Le médecin affecté au bureau du chômage a constaté que le chômeur justifie, pour une durée de deux ans au moins, d'une inaptitude temporaire au travail de 33 % au moins. La procédure est reprise au plus tôt à la fin de la période d'inaptitude reconnue.	5
Non fondé	
Les décisions d'exclusion limitée et/ou d'exclusion totale sont maintenues.	54
Total	106

Abstraction faite des 27 recours qui ont été déclarés irrecevables ou sans objet et des 7 recours basés sur des motifs médicaux, la Commission a traité en 2011 72 recours au fond. 54 recours sur 72 ont été déclarés non fondés (75 % des recours traités).

5.6.5.2

Les recours judiciaires

Le pourcentage de recours s'élève à 2,4 % par rapport au nombre d'évaluations négatives dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi. Le pourcentage de jugements et arrêts favorables à l'ONEM s'élève à 80 % pour l'année 2011 (voir tableau 5.6.XVIII)

5.6.5.3

Les plaintes auprès du Médiateur fédéral

Pour l'année 2011, dix plaintes ont été introduites auprès du Médiateur fédéral (voir tableau 5.6.XVIII).

5.6.5.4

Tableau récapitulatif

TABLEAU 5.6.XVIII

Procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi – Aperçu des recours de 2006 à 2011
(situation par année)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Entretiens menés	98 656	118 548	130 495	117 234	109 814	96 885
Evaluations négatives	38 629	52 181	59 713	55 148	47 887	42 755
Recours judiciaires						
Recours introduits au tribunal du travail	336	1 085	1 208	1 252	1 191	1 017
% de recours par rapport au nombre d'évaluations négatives	0,9	2,1	2	2,3	2,5	2,4
Jugements et arrêts sur le fond	28	241	728	1 069	1 192	1 040
% favorable à l'ONEM	82	78	76	78	75	80
Recours à la Commission administrative nationale						
Recours possibles ¹	1 263	3 693	6 502	9 589	8 799	8 259
Recours reçus	32	72	84	131	120	103
% de recours par rapport au nombre de recours possibles	2,5	1,9	1,3	1,4	1,4	1,2
Recours traités sur le fond	18	56	57	89	73	72
Recours favorables pour l'ONEM	13	41	49	68	51	54
% favorable à l'ONEM	72	73	86	76	70	75
Plaintes au Médiateur fédéral	2	0	4	8	2	10

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

5.6.6

Evaluation de l'impact de l'activation du comportement de recherche d'emploi

5.6.6.1

Evolution du nombre de demandeurs d'emploi indemnisés

Pour mesurer l'impact de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi ("DISPO") sur l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi, nous avons suivi les différents groupes-cibles sur un laps de temps de 7 ans et demi soit, du 2^{ème} trimestre 2004 au 4^{ème} trimestre 2011.

Rappelons que l'application des mesures "dispo" date de juillet 2004 pour les demandeurs d'emploi de moins de 30 ans, juillet 2005, pour ceux de 30 à moins de 40 ans et juillet 2006, pour ceux de 40 à moins de 50 ans.

TABLEAU 5.6.XIX

DISPO < 30 ans	DISPO 30 à < 40 ans	DISPO 40 à < 50 ans		Crise			Fin de la période
T2 T3 T4 2004	T1 T2 T3 T4 2005	T1 T2 T3 T4 2006	T1 T2 T3 T4 2007	T1 T2 T3 T4 2008	T1 T2 T3 T4 2009	T1 T2 T3 T4 2010	T1 T2 T3 T4 2011

Dans les graphiques et tableaux suivants, l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi est envisagée séparément selon la classe d'âge soumise à la procédure "DISPO": les moins de 30 ans, les 30 à moins de 40 ans et les 40 à moins de 50 ans. Il en résulte que la base 100 varie selon la classe d'âge envisagée: le 2^{ème} trimestre 2004 pour les moins de 30 ans, le 2^{ème} trimestre 2005 pour les 30 à moins de 40 ans et enfin, le 2^{ème} trimestre 2006 pour les 40 à moins de 50 ans.

TABLEAU 5.6.XX

Evolution des demandeurs d'emploi indemnisés par groupe-cible et région

Groupe-cible	- 30 ans	30 - 40 ans	40 - 50 ans	situation actuelle	différence	
	situation à la fin du trimestre précédant le lancement de la procédure "activation du comportement de recherche"				= "situation actuelle"	
	= T2 2004	= T2 2005	= T2 2006	= T4 2011	moins	"situation avant début procédure"
- 30 ans	148 636			117 754	- 30 882	- 20,8 %
Flandre	52 136			38 622	- 13 514	- 25,9 %
Wallonie	74 115			60 034	- 14 081	- 19,0 %
Bruxelles	22 385			19 098	- 3 287	- 14,7 %
30 - 40 ans		129 822		99 544	- 30 278	- 23,3 %
Flandre		44 552		33 114	- 11 437	- 25,7 %
Wallonie		63 103		43 894	- 19 209	- 30,4 %
Bruxelles		22 168		22 536	+ 368	+ 1,7 %
40 - 50 ans			117 800	90 283	- 27 518	- 23,4 %
Flandre			45 477	33 132	- 12 346	- 27,1 %
Wallonie			54 987	39 603	- 15 384	- 28,0 %
Bruxelles			17 336	17 548	+ 212	+ 1,2 %
Total				307 581	- 88 678	- 22,4 %
Flandre				104 868	- 37 297	- 26,2 %
Wallonie				143 531	- 48 674	- 25,3 %
Bruxelles				59 182	- 2 707	- 4,4 %

On constate à la lumière du tableau 5.6.XX que les diminutions relevées entre le trimestre précédant le lancement de la procédure "DISPO" et le 4^{ème} trimestre 2011 sont comparables au sein des 3 classes d'âge: - 20,8 % pour les moins de 30 ans (de T2 2004 à T4 2011); - 23,3 % pour les 30 à moins de 40 ans (de T2 2005 à T4 2011) et - 23,4 % pour les 40 à moins de 50 ans (de T2 2006 à T4 2011).

Par contre, des différences notables apparaissent entre les régions. Dans la classe des moins de 30 ans, la Région flamande enregistre la baisse la plus importante (- 25,9 %); elle est suivie par la Région wallonne (- 19 %) puis la Région bruxelloise (- 14,7 %). Dans la classe des 30 à moins de 40 ans, c'est au tour de la Région wallonne d'afficher la plus forte baisse (- 30,4 %). La Région flamande vient ensuite avec - 25,7 % et la Région de Bruxelles-Capitale se démarque des 2 autres régions avec une légère hausse de + 1,7 %. L'ordre est le même dans la classe des 40 à moins de 50 ans: successivement - 28 % pour la Région wallonne, - 27,1 % pour la Région flamande et + 1,2 % pour la Région de Bruxelles-Capitale.

5.6.6.1.1

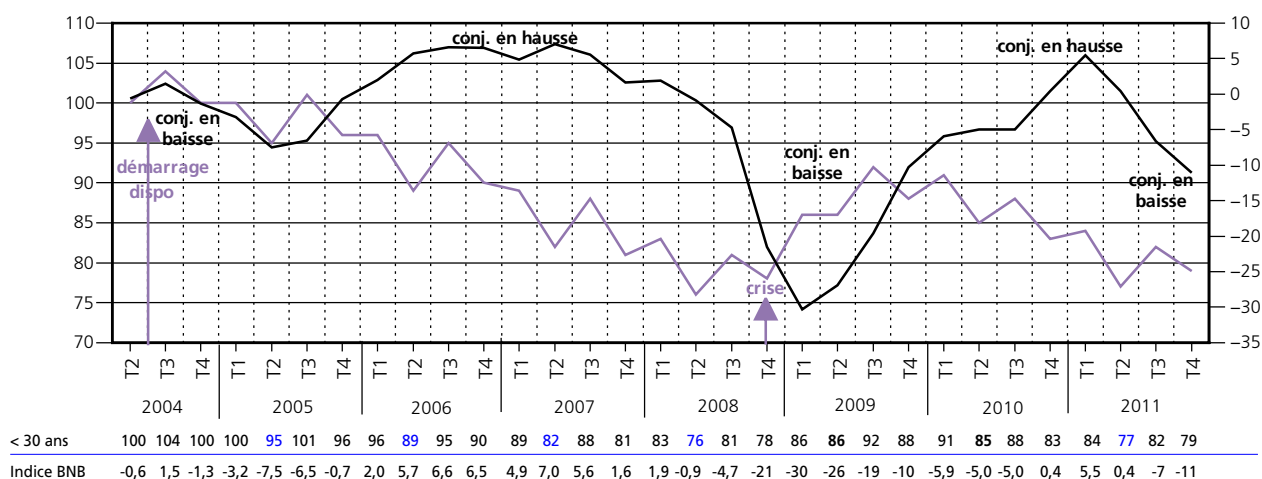
Les moins de 30 ans

Rappelons que la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2004 pour les demandeurs d'emploi de moins de 30 ans.

Le graphique suivant illustre l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi de moins de 30 ans depuis le 2^{ème} trimestre 2004 en prenant le 2^{ème} trimestre 2004 pour base 100. La date d'entrée en vigueur de la procédure d'activation est indiquée à l'aide d'une flèche violette. Nous avons comparé cette évolution avec celle de la conjoncture économique.

GRAPHIQUE 5.6.II (2^{ème} TRIMESTRE 2004 = BASE 100)

Evolution du nombre de demandeurs d'emploi de moins de 30 ans (graduation de gauche) et de l'indice brut désaisonnalisé de la conjoncture¹ de la BNB (graduation de droite) - T2 2004 à T4 2011



¹ Depuis mars 2009, un nouveau mode de calcul de l'indice de la conjoncture économique a été instauré par la BNB; les données antérieures ont été adaptées en conséquence.

TABLEAU 5.6.XXI

Evolution en chiffres absolus

	2 ^{ème} trimestre 2004	Ecart	4 ^{ème} trimestre 2011
< 30 ans	148 636	- 30 882 - 20,8 %	117 754

La première période de repli de la conjoncture économique entre le second trimestre 2004 et le second trimestre 2005 s'accompagne malgré tout d'une baisse significative du nombre de demandeurs d'emploi de moins de 30 ans (de 5 points pour-cent). Cette tendance perdure durant la période de bonne conjoncture (du 3^{ème} trimestre 2005 au 2^{ème} trimestre 2007).

Ensuite, durant la seconde période de repli de la conjoncture économique qui s'étale du 3^{ème} trimestre 2007 au 2^{ème} trimestre 2009, on assiste malgré tout à une baisse continue du nombre de demandeurs d'emploi de moins de 30 ans qui perdure jusqu'à la fin de l'année 2008. Le niveau le plus bas est atteint au 2^{ème} trimestre 2008; il est inférieur de 24 % par rapport au niveau de départ, celui du 2^{ème} trimestre 2004, au moment de l'introduction des mesures "DISPO".

Au début de l'année 2009, en raison de la crise, le nombre de demandeurs d'emploi de moins de 30 ans reprend le chemin de la hausse. Il faut attendre le 2^{ème} trimestre 2010 pour enregistrer la première baisse à un an d'écart. Cette baisse efface progressivement les effets de la crise. Au 4^{ème} trimestre 2011, le nombre de demandeurs d'emploi de moins de 30 ans se situe 20,8 % en dessous du niveau de départ, celui du 2^{ème} trimestre 2004, au moment de l'introduction de la procédure "DISPO".

5.6.6.1.2

Les 30 à moins de 40 ans

La procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2005 pour les demandeurs d'emploi de 30 à moins de 40 ans. Aussi, les graphiques suivants illustrent l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi de 30 à moins de 40 ans en prenant le 2^{ème} trimestre 2005 pour base 100.

GRAPHIQUE 5.6.III (2^{ème} TRIMESTRE 2005 = BASE 100)

Evolution du nombre de demandeurs d'emploi 30 à moins de 40 ans (graduation de gauche) et de l'indice brut désaisonnalisé de la conjoncture de la BNB (graduation de droite) - T2 2004 à T4 2011

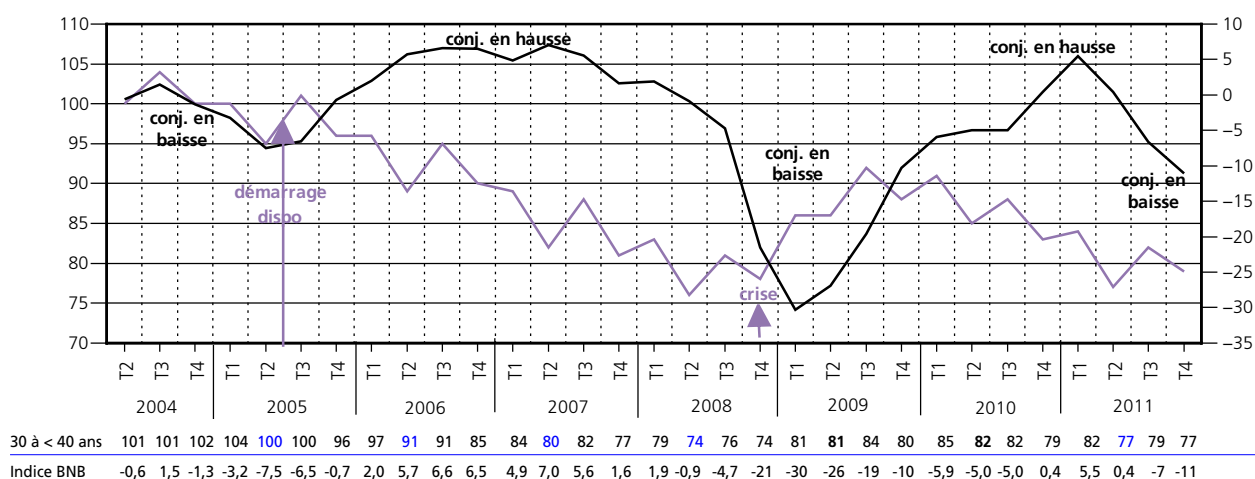


TABLEAU 5.6.XXII

Evolution en chiffres absolus

	2 ^{ème} trimestre 2005	Ecart	4 ^{ème} trimestre 2011
30 à < 40 ans	129 822	- 30 278 - 23,3 %	99 544

Alors que, nonobstant la détérioration de la conjoncture économique, le nombre de demandeurs d'emploi de moins de 30 ans se réduit dès le 3^{ème} trimestre 2004, il n'en est pas de même pour les demandeurs d'emploi de 30 à moins de 40 ans dont le nombre ne fléchit qu'à partir du 2^{ème} trimestre 2005.

Dès l'introduction en juillet 2005 des mesures d'activation de recherche d'emploi ciblant les demandeurs d'emploi de 30 à moins de 40 ans, on constate aussi une embellie de la conjoncture économique. L'impact sur le nombre de demandeurs d'emploi de cette classe d'âge se révèle d'emblée considérable: - 9 points pour-cent du 2^{ème} trimestre 2005 au 2^{ème} trimestre 2006. Cette baisse perdure malgré le retournement de la conjoncture durant le 3^{ème} trimestre 2006. En fin 2008, la baisse du nombre de demandeurs d'emploi de 30 à moins de 40 ans s'élève à 26 % par rapport au niveau de départ, celui du 2^{ème} trimestre 2005. Depuis début 2009, la tendance s'inverse en raison de la crise: leur nombre augmente à nouveau de manière importante. Un an plus tard et du fait de l'embellie conjoncturelle, le trend à nouveau baissier ramène les 30 à moins de 40 ans à seulement 3 points pour-cent de leur position d'avant-crise (74 points au 2^{ème} trimestre 2008) soit, 77 points. Enfin, le retournement de la conjoncture au cours du second semestre 2011 ne se répercute pas encore sur la population des demandeurs d'emploi de 30 à moins de 40 ans.

5.6.1.3

Les 40 à moins de 50 ans

L'entrée en vigueur de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi des demandeurs d'emploi de 40 à moins de 50 ans date du 1^{er} juillet 2006. Dès lors, les graphiques suivants illustrent l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi de 40 à moins de 50 ans en prenant le 2^{ème} trimestre 2006 pour base 100.

GRAPHIQUE 5.6.IV (2^{ème} TRIMESTRE 2006 = BASE 100)

Evolution du nombre de demandeurs d'emploi de 40 à moins de 50 ans (graduation de gauche) et de l'indice brut désaisonnalisé de la conjoncture de la BNB (graduation de droite) - T2 2004 à T4 2011

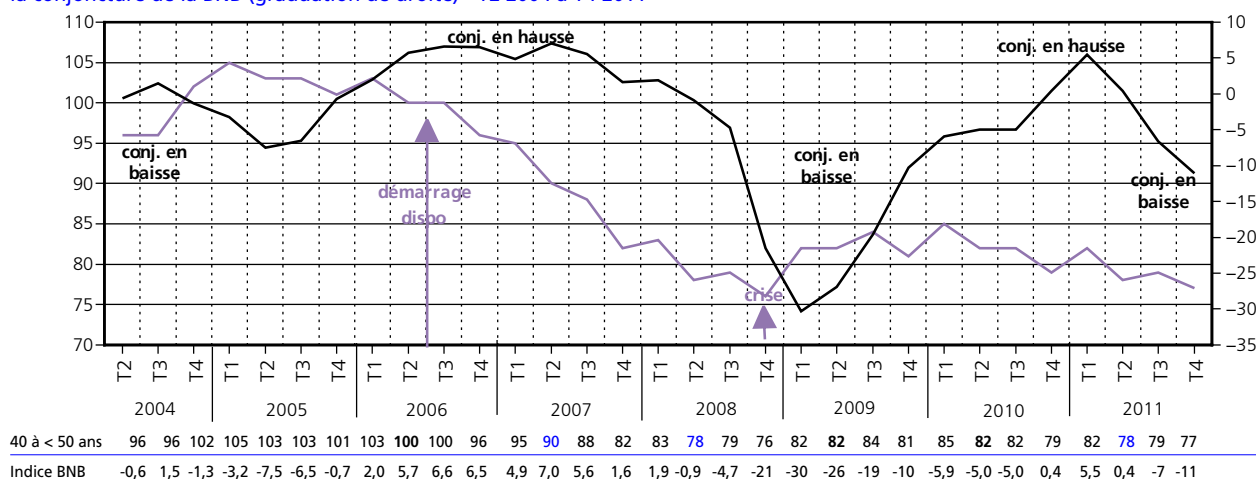


TABLEAU 5.6.XXIII

Evolution en chiffres absolus

	2 ^{ème} trimestre 2006	Ecart		4 ^{ème} trimestre 2011
40 à < 50 ans	117 800	- 27 517	- 23,4 %	90 283

Les demandeurs d'emploi de 40 à moins de 50 ans ont vu leur nombre suivre, sur la période, un trend haussier qui s'est prolongé jusqu'au 1^{er} trimestre 2005 suivi d'une stagnation qui s'est maintenue jusqu'au 3^{ème} trimestre 2006.

Il faut attendre le 4^{ème} trimestre 2006 pour observer un véritable renversement de tendance. En 2 années et demie (du 2^{ème} trimestre 2006 au 4^{ème} trimestre 2008), l'écart est remarquable puisqu'il se concrétise par une baisse de 24 points pour-cent par rapport au niveau de départ, celui du 2^{ème} trimestre 2006. Cette baisse est comparable à celle constatée à la fin de 2008 chez les moins de 30 ans (- 22 points pour-cent) et chez les 30 à moins de 40 ans (- 26 points pour-cent).

Ce trend baissier ne suit pas l'évolution de la conjoncture économique qui s'est considérablement détériorée entre le 2^{ème} trimestre 2006 et le 4^{ème} trimestre 2008 (l'indice brut désaisonnalisé de la BNB passant de + 5,7 à - 21,5).

Enfin, depuis début 2009, on assiste à une remontée du nombre de demandeurs d'emploi de 40 à moins de 50 ans qui perdure jusqu'en début 2010. Depuis, la baisse a repris et l'on retrouve les niveaux d'avant la crise: 77 points au 4^{ème} trimestre 2011 contre 78 points au 2^{ème} trimestre 2008. Au total, sur l'ensemble de la période, la baisse s'élève à - 23,4 %.

5.6.6.2

Evolution des demandeurs d'emploi indemnisés de longue durée (2 ans et +) selon le groupe-cible

TABLEAU 5.6.XXIV

Evolution des demandeurs d'emploi indemnisés - durée de chômage de 2 ans et + (avant la crise)

	- 30 ans	30 - 40 ans	40 à - 50 ans	situation avant crise	écart = "situation avant crise" moins	
	situation à la fin du mois précédant le lancement de la procédure "activation du comportement de recherche"					
	= juin 2004	= juin 2005	= juin 2006	= juin 2008	"situation avant début procédure"	
- 30 ans	46 313			33 860	- 12 453	- 26,9 %
30 - 40 ans		70 317		45 413	- 24 904	- 35,4 %
40 à - 50 ans			78 411	55 543	- 22 868	- 29,2 %
Total				134 816	- 60 225	- 30,9 %

Le tableau précédent indique une baisse significative du nombre de chômeurs indemnisés demandeurs d'emploi (- 30,9 %) depuis l'entrée en vigueur de la procédure dispo et ce, jusqu'à l'éclatement de la crise économique. Pour comparer des mois identiques, nous avons choisi le mois de juin 2008 pour caractériser la situation avant crise.

Par classe d'âge, ce sont les chômeurs de longue durée de 30 à moins de 40 ans dont le nombre se contracte le plus (- 35,4 %), devant les 40 à moins de 50 ans (- 29,2 %) et enfin, les jeunes de moins de 30 ans (- 26,9 %).

TABLEAU 5.6.XXV

Evolution des demandeurs d'emploi indemnisés - durée de chômage de 2 ans et + (depuis la crise)

groupe-cible	situation avant crise	situation actuelle	écart "situation actuelle" moins "situation avant crise"	
	= juin 2008	= décembre 2011		
- 30 ans	33 860	27 292	- 6 568	- 19,4 %
30 à - 40 ans	45 413	40 756	- 4 657	- 10,3 %
40 à - 50 ans	55 543	45 535	- 10 008	- 18,0 %
Total	134 816	113 583	- 21 233	- 15,7 %

Le déclenchement de la crise économique n'a pas provoqué d'augmentation du chômage de longue durée. L'on constate toujours une diminution qui se chiffre à - 19,4 % chez les moins de 30 ans, - 10,3 % chez les 30 à moins de 40 ans et - 18 % chez les 40 à moins de 50 ans.

5.6.6.3

Evolution du nombre de chômeurs indemnisés dispensés de l'inscription comme demandeurs d'emploi

Dispensés pour formation professionnelle ou reprise d'études

Quelle est l'évolution du nombre de chômeurs indemnisés dispensés pour formation professionnelle, reprise d'études, préparation à une activité d'indépendant, etc. depuis le lancement de la procédure "DISPO" ?

Soulignons d'emblée que ces chômeurs dispensés ne recouvrent qu'une partie de l'ensemble des activités de formation organisées par les communautés et les régions.

TABLEAU 5.6.XXVI

Evolution des chômeurs indemnisés (formation professionnelle, études, ...) dispensés de l'inscription comme demandeur d'emploi par groupe-cible et par région

	- 30 ans	30 - 40 ans	40 à - 50 ans		écart	
	situation à la fin du trimestre précédant le lancement de la procédure "activation du comportement de recherche"			situation actuelle	= "situation actuelle" moins "situation avant début procédure"	
	= T2 2004	= T2 2005	= T2 2006	= T4 2011		
- 30 ans	17 211			20 966	+ 3 755	+ 21,8 %
Flandre	8 871			9 001	+ 129	+ 1,5 %
Wallonie	7 249			10 672	+ 3 423	+ 47,2 %
Bruxelles	1 091			1 294	+ 203	+ 18,6 %
30 - 40 ans		9 384		11 625	+ 2 240	+ 23,9 %
Flandre		4 769		4 950	+ 181	+ 3,8 %
Wallonie		3 711		5 456	+ 1 745	+ 47,0 %
Bruxelles		905		1 219	+ 315	+ 34,8 %
40 - 50 ans			5 200	7 589	+ 2 389	+ 45,9 %
Flandre			2 842	3 243	+ 401	+ 14,1 %
Wallonie			1 965	3 560	+ 1 595	+ 81,2 %
Bruxelles			393	786	+ 393	+ 100,0 %
Total				40 180	+ 8 384	+ 26,4 %
Flandre				17 193	+ 711	+ 4,3 %
Wallonie				19 687	+ 6 763	+ 52,3 %
Bruxelles				3 299	+ 910	+ 38,1 %

Lorsqu'on étudie l'évolution, au niveau du pays, du nombre de chômeurs indemnisés bénéficiant d'une dispense d'inscription comme demandeurs d'emploi pour suivre une formation professionnelle à temps plein ou à temps partiel, pour reprendre des études ou se préparer à l'activité d'indépendant, on constate un accroissement continu du nombre de bénéficiaires qui touche l'ensemble des classes d'âge.

Ce sont les 40 à moins de 50 ans qui enregistrent la plus forte hausse (+ 45,9 %) sur la période du 2^{ème} trimestre 2006 au 4^{ème} trimestre 2011.

Par région, ce sont les Régions wallonne et de Bruxelles-Capitale qui enregistrent les plus fortes hausses: respectivement, + 52,3 % et 38,1 %. En Région flamande, l'évolution est contrastée selon les classes d'âge.

Fin 2011, le nombre total de personnes dispensées pour formation professionnelle ou reprise d'études s'élève à 40 180 (ces chiffres ne reflètent qu'une partie des formations pour lesquelles une dispense a été accordée).

Dispensés pour raisons sociales et familiales

TABLEAU 5.6.XXVII

Evolution des chômeurs indemnisés (raisons sociales et familiales) dispensés de l'inscription comme demandeur d'emploi par groupe-cible et par région

	- 30 ans	30 - 40 ans	40 à - 50 ans	situation actuelle	écart = "situation actuelle" moins "situation avant début procédure"	
	situation à la fin du trimestre précédant le lancement de la procédure "activation du comportement de recherche"					
	= T2 2004	= T2 2005	= T2 2006	= T4 2011		
- 30 ans	2 344			2 863	+ 519	+ 22,1 %
Flandre	1 863			1 396	- 467	- 25,1 %
Wallonie	408			1 217	+ 809	+ 198 %
Bruxelles	73			250	+ 177	+ 243 %
30 - 40 ans		2 664		3 911	+ 1 247	+ 46,8 %
Flandre		2 182		1 878	- 304	- 13,9 %
Wallonie		399		1 596	+ 1 197	+ 300 %
Bruxelles		83		437	+ 354	+ 426 %
40 - 50 ans			772	1 307	+ 535	+ 69,3 %
Flandre			704	727	+ 23	+ 3,2 %
Wallonie			50	438	+ 388	+ 775 %
Bruxelles			18	143	+ 125	+ 693 %
Total				8 081	+ 2 301	+ 39,8 %
Flandre				4 000	- 749	- 15,8 %
Wallonie				3 251	+ 2 394	+ 279 %
Bruxelles				830	+ 656	+ 377 %

Depuis l'introduction des mesures "DISPO", le nombre de dispensés pour raisons sociales et familiales a crû de manière importante en Région wallonne (+ 279 %) et en Région de Bruxelles-Capitale (+ 377 %). A l'inverse, la Région flamande enregistre une baisse de 15,8 %.

Ces hausses représentent cependant un mouvement de rattrapage de ces deux régions par rapport à la Région flamande qui totalise toujours au 4^{ème} trimestre 2011:

- 48,8 % des dispensés pour raisons sociales et familiales au sein des moins de 30 ans, contre 42,5 % pour la Région wallonne et 8,7 % pour la Région de Bruxelles-Capitale;
- 48 % du nombre de dispensés pour raisons sociales et familiales au sein des 30 à moins de 40 ans, contre 40,8 % pour la Région wallonne et 11,2 % pour la Région de Bruxelles-Capitale;
- 55,6 % du nombre de dispensés pour raisons sociales et familiales au sein des 40 à moins de 50 ans, contre 33,5 % pour la Région wallonne et 10,9 % pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Fin 2011, le nombre total de personnes dispensées pour ce motif s'élève à 8 081.

5.6.7

L'échange de données dans le cadre du contrôle de la disponibilité des chômeurs et les décisions de l'ONEM

5.6.7.1

Le comptage des transmissions de données

Depuis le 1^{er} octobre 2004, l'échange de données entre l'ONEM et les organismes régionaux est opérationnel et se déroule selon les modalités prévues dans l'accord de coopération du 30 avril 2004.

L'ONEM comptabilise toutes les transmissions qui sont effectuées par les organismes régionaux. L'ONEM sélectionne les transmissions qui contiennent de l'information relative à un défaut de collaboration aux actions proposées par les organismes régionaux. Cette sélection se base sur un enregistrement complet des données qui ont été transmises par les organismes régionaux par voie électronique ou sur support papier. Certaines informations sont transmises de plusieurs manières (par voie électronique et sur support papier). D'autres informations complètent ou corrigent des données déjà transmises. Etant donné qu'il peut arriver que des transmissions (une ou plusieurs transmissions électroniques ainsi qu'une ou plusieurs transmissions papier) se rapportent aux mêmes faits, de tels doublons sont éliminés.

Afin de représenter le plus correctement possible la situation du nombre de transferts et du suivi par l'ONEM, un enregistrement complet informatisé de tous les transferts comprenant toutes les transmissions a été élaboré, quel que soit le support (électronique ou papier) ou le public visé (qui tombe ou non dans le champ d'application de la procédure de suivi du comportement de recherche d'emploi).

Les organismes régionaux ont leurs propres approche et particularités lorsqu'ils mettent sur pied des actions d'accompagnement, lesquelles influencent la nature des transmissions (manière de communiquer les offres d'emploi, nature et fréquence des convocations, ...).

Lors de la lecture des données de transmission des différentes régions, il faut tenir compte des circonstances et facteurs précités.

Durant l'année 2011, l'ONEM a réceptionné 74 352 transmissions et en a traité 83 316. Les 83 316 dossiers de transmission traités comprennent à la fois le stock de dossiers encore à traiter de 2010 ainsi que les transmissions envoyées à l'ONEM en 2011. Après épurement des doubles transmissions parmi les 83 316 transmissions traitées, l'ONEM a gardé effectivement 80 677 dossiers à traiter. Le tableau ci-dessous reprend la répartition de ces dossiers selon l'organisme régional qui les a transmis, ainsi que les transmissions qui concernent les demandeurs d'emploi de 50 ans ou plus.

TABLEAU 5.6.XXVIII

Répartition des dossiers selon l'organisme régional

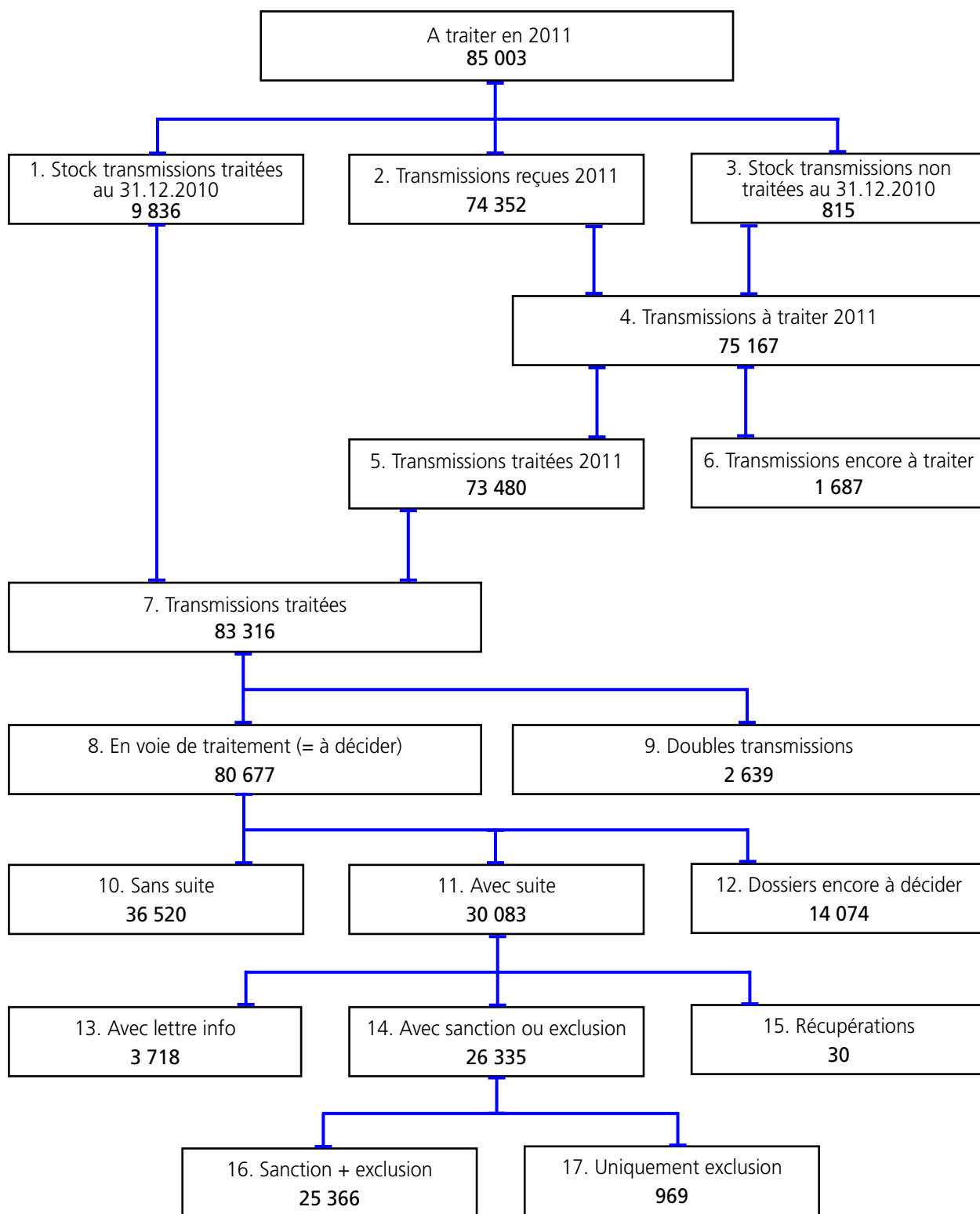
	VDAB	FOREM	ACTIRIS	ADG	Total
Transmissions reçues en 2011	25 247	38 715	10 220	170	74 352
dont 50+	910	907	152	3	1 972
Transmissions traitées en 2011 (y compris stock dossiers 2010)	29 147	43 610	10 369	190	83 316
dont 50+	1 061	1 040	196	3	2 300
Dossiers à traiter (après épuration des doublons)	28 776	41 760	9 958	183	80 677
dont 50+	1 038	1 026	194	3	2 261

5.6.7.2

Traitement des dossiers de transmission

En 2011, l'ONEM avait au total 85 003 dossiers de transmission à traiter. Le schéma ci-après reprend l'origine de ces dossiers et la suite qui y a été donnée.

Concrètement, il s'agit du stock des 9 836 dossiers traités (cellule 1) et des 815 dossiers non traités (cellule 3) introduits avant le 1^{er} janvier 2011 ainsi que des 74 352 dossiers que les organismes régionaux ont transmis à l'ONEM au cours de l'année 2011 (cellule 2).



83 316 (cellule 7) de ces 85 003 dossiers de transmission ont effectivement été examinés au cours de l'année 2011, tandis que 1 687 d'entre eux (cellule 6) devaient encore l'être au 31 décembre 2011.

2 639 des dossiers de transmission effectivement examinés durant l'année 2011 (cellule 9) ont été annexés à un autre dossier, du fait qu'il s'agissait de dossiers doubles portant sur les mêmes faits et pour le même demandeur d'emploi.

Parmi les 80 677 dossiers restants (cellule 8), une décision a déjà été prise pour 66 603 d'entre eux, tandis que 14 074 attendaient encore une décision au 31 décembre 2011 (cellule 12).

Les 66 603 décisions prises doivent être réparties comme suit:

- 36 520 dossiers ont été classés sans suite (cellule 10).
 - Il s'agit principalement de dossiers de demandeurs d'emploi pour lesquels il n'existe aucun dossier à l'ONEM ou qui ne satisfont pas aux conditions à remplir pour pouvoir prétendre aux allocations sur base des études ou du travail.
 - Il s'agit, en outre, de demandeurs d'emploi qui, entre-temps, ont trouvé du travail, sont en incapacité de travail ou encore qui ne sont pas indemnisables du fait qu'ils ont été suspendus ou exclus du droit aux allocations.
 - Restent également sans suite les dossiers de transmission concernant des travailleurs qui ne font pas partie des chômeurs qui doivent obligatoirement être inscrits comme demandeurs d'emploi, par exemple parce qu'ils sont dispensés pour raison sociale et familiale ou formation.
 - Enfin, il y a également un certain nombre de demandeurs d'emploi pour lesquels le motif initial pour lequel l'organisme régional a transmis le dossier à l'ONEM a ensuite été annulé par l'organisme régional, a été considéré comme injustifié par l'ONEM ou qui n'a pas dû être traité ultérieurement par l'ONEM pour des raisons administratives.
- 26 335 demandeurs d'emploi se sont vus signifier une sanction ou une exclusion (cellule 14).
- 3 718 jeunes sortant des études en stage d'attente non encore indemnisés (cellule 13) ont reçu une lettre info exposant leurs droits et devoirs dans le cas où ils pourraient prétendre à des allocations après leur stage d'attente.

Le tableau 5.6.XXIX fournit, pour chacun des organismes régionaux ainsi que pour le pays, la répartition des transmissions et la suite donnée. Les données concernent aussi bien les dossiers de demandeurs d'emploi se trouvant en procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi ou non. Toutes les décisions, y compris les "sans suite", sont communiquées avec leurs motifs par l'ONEM aux organismes régionaux.

TABLEAU 5.6.XXIX
Traitement des dossiers de transmission

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Transmis- sions reçues	Transmis- sions traitées	Transmis- sions encore à traiter	Dossiers avec poursuite du traite- ment	Transmis- sions en double	Sans suite	Avec suite	Dossiers encore à décider	Avec lettre d'infor- mation	Avec sanction et/ou exclusion	% avec suite (par rapport aux dossiers décidés)	% avec sanction et/ ou exclusion (par rapport aux dossiers décidés)
2011				(6+7+8)			(9+10)				7 / (6+7)	10 / (6+7)
VDAB	25 247	29 147	144	28 776	371	13 908	11 668	3 200	1 216	10 439	45,6	40,8
FOREM	38 715	43 610	524	41 760	1 850	18 879	13 305	9 576	1 055	12 245	41,3	38,0
ACTIRIS	10 220	10 369	1 018	9 958	411	3 662	5 013	1 283	1 428	3 573	57,8	41,2
ADG	170	190	1	183	7	71	97	15	19	78	57,7	46,4
Total	74 352	83 316	1 687	80 677	2 639	36 520	30 083	14 074	3 718	26 335	45,2	39,5
VDAB	34,0 %	35,0 %	8,5 %	35,7 %	14,1 %	38,1 %	38,8 %	22,7 %	32,7 %	39,6 %		
FOREM	52,1 %	52,3 %	31,1 %	51,8 %	70,1 %	51,7 %	44,2 %	68,0 %	28,4 %	46,5 %		
ACTIRIS	13,8 %	12,5 %	60,3 %	12,3 %	15,6 %	10,0 %	16,7 %	9,1 %	38,4 %	13,6 %		
ADG	0,2 %	0,2 %	0,1 %	0,2 %	0,3 %	0,2 %	0,3 %	0,1 %	0,5 %	0,3 %		
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		
		100 %		100 %			100 %		100 %			
VDAB		99,5 %	0,5 %	98,7 %	1,3 %	48,3 %	40,5 %	11,1 %	10,4 %	89,6 %		
FOREM		98,8 %	1,2 %	95,8 %	4,2 %	45,2 %	31,9 %	22,9 %	7,9 %	92,1 %		
ACTIRIS		91,1 %	8,9 %	96,0 %	4,0 %	36,8 %	50,3 %	12,9 %	28,6 %	71,4 %		
ADG		99,5 %	0,5 %	96,3 %	3,7 %	38,8 %	53,0 %	8,2 %	19,6 %	80,4 %		
Total		98,0 %	2,0 %	96,8 %	3,2 %	45,3 %	37,3 %	17,4 %	12,4 %	87,6 %		

(des différences d'une unité peuvent apparaître entre les nombres de certaines cellules du tableau et ceux du schéma (cf. supra), du fait qu'un dossier peut être transmis à un autre organisme régional en cours de traitement)

A l'échelle du pays en 2011, 45,2 % (30 083) des 66 603 dossiers pour lesquels une décision a été prise ont été traités avec suite (colonne 7 du tableau 5.6.XXIX), 26 335 demandeurs d'emploi ont été sanctionnés (colonne 10) et 3 718 ont reçu une lettre info précisant les droits et les devoirs qui leur incombent (colonne 9).

Une sanction a été prononcée dans 39,5 % des dossiers pour lesquels une décision a déjà été prise (colonne 12). Cette proportion est de 40,8 % (10 439 personnes sanctionnées sur 25 576 dossiers avec décision) pour les dossiers transmis par le VDAB, de 38 % (12 245 personnes sanctionnées sur 32 184 dossiers avec décision) pour les dossiers du FOREM, à 41,2 % (3 573 personnes sanctionnées sur 8 675 dossiers décidés) pour les dossiers transmis par ACTIRIS et à 46,4 % (78 sanctions sur 168 dossiers avec décision) pour ceux provenant de l'ADG.

Le tableau 5.6.XXX donne la répartition des transmissions selon qu'elles ont trait à des demandeurs d'emploi se trouvant dans ou en dehors de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi; cette dernière est censée débiter, pour cette statistique, au moment de l'envoi de la lettre d'avertissement.

TABLEAU 5.6.XXX

Transmissions selon qu'elles ont trait à des DE dans ou en dehors de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Transmis- sions reçues	Transmis- sions traitées	Transmis- sions encore à traiter	Dossiers à traiter	Doubles transmis- sions	Sans suite	Avec suite	Dossiers à décider	Avec lettre d'info	"Avec sanctions et/ou exclusion"
2011				(6+7+8)			(9+10)			
Total										
Nombre	74 352	83 316	1 687	80 677	2 639	36 520	30 083	14 074	3 718	26 335
%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
dont dossiers dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi										
Nombre	33 256	38 306	245	37 013	1 293	13 977	14 085	8 951	115	13 952
%	44,7	46,0	14,5	45,9	49,0	38,3	46,8	63,6	3,1	53,0
dont dossiers hors du cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi										
Nombre	41 096	45 010	1 442	43 664	1 346	22 543	15 998	5 123	3 603	12 383
%	55,3	54,0	85,5	54,1	51,0	61,7	53,2	36,4	96,9	47,0

Il appert du tableau 5.6.XXX que 44,7 % des transmissions reçues en 2011 ont trait aux dossiers de demandeurs d'emploi se trouvant dans la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi. Les dossiers pour lesquels une sanction a été signifiée sont quelque peu surreprésentés (53 %) par rapport au total des dossiers DISPO et "hors" DISPO.

Le tableau 5.6.XXXI répartit les dossiers pour lesquels une décision a été prise au cours de 2011 en fonction de la nature de la décision et selon l'organisme régional qui a transmis le dossier à l'ONEM. Il est, en outre, fait une distinction selon qu'il s'agit de données transmises à l'ONEM pour des demandeurs d'emploi se trouvant dans la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi ou de données pour des demandeurs d'emploi se trouvant en dehors de cette même procédure.

TABLEAU 5.6.XXXI

Nombre de décisions selon l'organisme régional qui a transmis le dossier à l'ONEM

2011	Pays		VDAB		FOREM + ADG		ACTIRIS	
Total								
Dossiers avec décision	66 603	100 %	25 576	100 %	32 352	100 %	8 675	100 %
sans suite	36 520	54,8 %	13 908	54,4 %	18 950	58,6 %	3 662	42,2 %
sanction	26 335	39,5 %	10 439	40,8 %	12 323	38,1 %	3 573	41,2 %
lettre d'info	3 718	5,6 %	1 216	4,8 %	1 074	3,3 %	1 428	16,5 %
récupérations	30	0,1 %	13	0,1 %	5	0,0 %	12	0,1 %
Dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi								
Dossiers avec décision	28 062	100 %	6 627	100 %	16 761	100 %	4 674	100 %
sans suite	13 977	49,8 %	3 084	46,5 %	8 644	51,6 %	2 249	48,1 %
sanction	13 952	49,7 %	3 433	51,8 %	8 111	48,4 %	2 408	51,5 %
lettre d'info	115	0,4 %	105	1,6 %	2	0,0 %	8	0,2 %
récupérations	18	0,1 %	5	0,1 %	4	0,0 %	9	0,2 %
Hors du cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi								
Dossiers avec décision	38 541	100 %	18 949	100 %	15 591	100 %	4 001	100 %
sans suite	22 543	58,5 %	10 824	57,1 %	10 306	66,1 %	1 413	35,3 %
sanction	12 383	32,1 %	7 006	37,0 %	4 212	27,0 %	1 165	29,1 %
lettre d'info	3 603	9,4 %	1 111	5,9 %	1 072	6,9 %	1 420	35,5 %
récupérations	12	0,0 %	8	0,0 %	1	0,0 %	3	0,1 %

A l'examen de ces données, on constate que 42,1 % des dossiers décidés (28 062 sur 66 603 dossiers) ont trait à des demandeurs d'emploi se trouvant dans la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi. En Flandre, cette proportion se monte à 25,9 % (6 627 sur 25 576 dossiers), en Wallonie à 51,8 % (16 761 sur 32 352 dossiers) et à Bruxelles, à 53,9 % (4 674 sur 8 675 dossiers).

Les lettres info ne sont toutefois envoyées qu'aux demandeurs d'emploi qui se trouvent en dehors de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi, étant donné qu'en l'occurrence, il s'agit pratiquement toujours de jeunes demandeurs d'emploi au sortir des études qui ne sont pas encore indemnisés.

Le tableau 5.6.XXXII indique, par région, le nombre de sanctions ou d'exclusions selon le motif du dossier transmis.

TABLEAU 5.6.XXXII

Sanctions ou exclusions selon le motif du dossier transmis

"Transmissions (dans et hors procédure DISPO) pour lesquelles une sanction et/ou exclusion a été prise"											
		Entretien diag- nostic	Propos. Trajet	Session info col- lective	Forma- tion	Autres actions	Offre d'emploi	Radiation	Actions sponta- nées +1 ^{ères} inscrip- tions	Total	%
2011											
Flandre	Nombre	4	500	0	538	0	329	9 065	1	10 437	39,6
	%	0,0	4,8	0,0	5,2	0,0	3,2	86,9	0,0	100	
Wallonie	Nombre	14	35	2	259	23	6 801	5 196	0	12 330	46,8
	%	0,1	0,3	0,0	2,1	0,2	55,2	42,1	0,0	100	
dont											
Comm. germ.	Nombre	0	0	0	4	4	3	68	0	79	0,3
	%	0,0	0,0	0,0	5,1	5,1	3,8	86,1	0,0	100	
Bruxelles	Nombre	0	0	0	11	0	82	3 475	0	3 568	13,6
	%	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	2,3	97,4	0,0	100	
Pays	Nombre	18	535	2	808	23	7 212	17 736	1	26 335	100
	%	0,1	2,0	0,0	3,1	0,1	27,4	67,4	0,0	100	

Comme déjà signalé précédemment, les organismes régionaux ont leur propre méthode d'approche pour les contacts qu'ils entretiennent avec les demandeurs d'emploi. Il est important d'en tenir compte lors de l'interprétation des données chiffrées.

5.7 Les activités des services Récupérations 5.7

L'exécution des missions de l'ONEM

5.7.1

Les allocations et indemnités récupérées

Les bureaux du chômage:

- récupèrent diverses allocations et indemnités perçues indûment suite à une infraction à la réglementation;
- récupèrent les allocations de chômage accordées provisoirement par l'ONEM à des travailleurs privés momentanément d'un autre revenu auquel ils avaient droit (indemnités d'assurance maladie-invalidité, pension, indemnité de rupture du contrat de travail - voir le point 5.1.3);
- réclament des indemnités compensatoires forfaitaires aux employeurs qui n'ont pas satisfait à leur obligation de remplacer valablement un prépensionné;
- récupèrent l'intervention de l'autorité fédérale auprès de l'entreprise agréée dans le cadre des titres-services, lorsque cette entreprise ne respecte pas ses obligations en la matière. Depuis le 16 novembre 2011, pour le même motif, ils récupèrent également la quote-part de l'utilisateur dans les titres-services auprès de l'entreprise agréée. De plus, l'ONEM a le pouvoir, depuis cette date, de récupérer l'intervention de l'autorité fédérale auprès de l'utilisateur qui a participé délibérément à une infraction commise par l'entreprise agréée (voir les points 2.2.2.6.1 et 2.2.2.6.4).

5.7.2

Principes de la récupération

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

5.7.3

Procédure de récupération

5.7.3.1

Constat de la créance

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

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

Dès lors, les bureaux du chômage:

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

En 2011, l'envoi conjoint a eu lieu, en moyenne, dans 88 % des dossiers. Ce score est en augmentation (en 2010 85,5 %, en 2009 83,8 %, en 2008 87,9 %). Il témoigne de l'effet positif, d'une part de l'automatisation du calcul du montant à récupérer, et d'autre part de la création automatique des documents relatifs à la récupération (projet stratégique AUTOREC). Le nombre de décisions de récupération du service Litiges en classement d'attente fin 2011 (1 591) a été fortement réduit par rapport aux années précédentes (fin 2010 2 349, fin 2009 3 288, fin 2008 3 372) et ce, malgré le flux considérable de dossiers en provenance des services Litiges. En 2011, les bureaux ont encore pris 60 942 décisions de récupération (contre 65 436 en 2010, 66 371 en 2009, 69 742 en 2008).

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

5.7.3.2

Suivi de la récupération

Si le débiteur ne paie pas immédiatement ou ne rembourse pas l'intégralité de sa dette, diverses possibilités s'ouvrent quant à la suite de la procédure. Ainsi:

- le débiteur peut demander des facilités de paiement au moyen d'un formulaire qui, depuis 2011, est joint à la mise en demeure de payer. Le bureau du chômage accepte d'office les facilités de paiement si elles sont conformes au plan de paiement proposé d'initiative par l'Office dans le formulaire. Sinon, il examine, sur la base de la situation financière du débiteur et en tenant compte des intérêts de l'Office, si des facilités de paiement peuvent être consenties. Dans l'affirmative, il fixe, de préférence avec le débiteur, le montant des remboursements périodiques à effectuer;
- un médiateur de dettes peut également demander des facilités de paiement dans un plan amiable de règlement collectif de dettes;

- si le débiteur n'a pris aucune initiative, le bureau lui adressera, en cas de non-paiement, un premier, puis un second rappel. S'il ne réagit pas ou ne paie pas, le bureau examinera si des retenues sur allocations en application de l'article 1410 § 4 du Code judiciaire sont possibles (retenues sur allocations de chômage, allocations d'interruption de carrière, indemnités d'assurance maladie-invalidité et pensions principalement). En juin 2011, une action globale a été menée afin de détecter, via un croisement du fichier des débiteurs et des dossiers d'allocations de chômage, les débiteurs qui percevaient des allocations de chômage sur lesquelles aucune retenue n'était effectuée en application de l'article 1410 § 4 du Code judiciaire. Il est prévu de renouveler une telle action à l'avenir. La nouvelle application informatique destinée aux services Récupérations (OPTIREC), actuellement en projet, effectuera cette détection globale de manière systématique.

En 2011, une expérience a été menée dans deux bureaux du chômage. Elle consistait à faire envoyer le second rappel de paiement par le biais d'un avocat. En l'absence de réponse du débiteur, il était convoqué devant le tribunal du travail dans le cadre d'une procédure de conciliation afin qu'il reconnaisse la dette et qu'un accord de remboursement puisse être trouvé. Les résultats obtenus n'ont pas permis de conclure à une amélioration de la récupération par rapport à la procédure existante.

Une autre expérience, menée dans un bureau du chômage, a consisté à recourir à la médiation pénale. A l'initiative de l'auditeur du travail, le débiteur ayant commis une infraction pénale était convoqué devant lui afin que soient négociées, avec l'Office, les modalités du remboursement de la dette. Cette expérience n'a toutefois pas été positive.

Une analyse approfondie des besoins pour le développement de l'application informatique OPTIREC a été réalisée dans le courant de l'année 2011. Cette application facilitera le suivi de la récupération.

5.7.3.3

Transmission aux Domaines

Si le bureau du chômage ne parvient pas à récupérer, c'est l'Administration des Domaines du Service Public Fédéral Finances qui prend le relais. En effet, la loi donne à cette administration plus de compétences qu'à l'ONEM si le débiteur ne veut pas rembourser. La transmission des dossiers, leur inscription dans les bureaux des Domaines et la phase initiale du recouvrement par ceux-ci ont été automatisées (voir aussi le point 4.6).

5.7.3.4

Renonciation à la récupération

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

Le tableau 5.7.I donne, pour les quatre dernières années, le nombre de dossiers de récupération soumis au Comité de gestion, le montant qu'ils présentaient et le montant pour lequel des décisions de renonciation totale ou partielle ont été prises (règlements collectifs de dettes non compris – voir infra).

TABEAU 5.7.I

Année	Nombre de dossiers soumis au Comité de gestion	Montant des créances (en millions EUR)	Montants exonérés (en millions EUR)
2008	885	3,851	1,960
2009	914	4,086	2,073
2010	929	3,835	1,950
2011	951	4,572	2,098

Pour l'appréciation des chiffres des quatre années reprises et leur comparaison, il faut tenir compte de l'annulation en 2011 de 409 anciennes créances improductives auprès des Domaines pour un montant de 1,191 million EUR (contre 334 pour un montant de 0,950 million EUR en 2010, 375 pour un montant de 1,187 million EUR en 2009, 359 pour un montant de 1,319 million EUR en 2008).

Parmi les autres dossiers (demandes d'exonération émanant des débiteurs, débiteurs décédés sans héritiers connus ayant accepté la succession, débiteurs disparus, ...), 358 dossiers étaient, en 2011, des demandes d'exonération faites par des débiteurs (contre 389 dossiers en 2010, 384 dossiers en 2009 et 364 dossiers en 2008). Ces 358 demandes d'exonération représentent à peine 0,59 % du nombre total de décisions de récupération prises en 2011 (soit la même chose qu'en 2010, contre 0,58 % en 2009 et 0,52 % en 2008). Pour ce type de demandes d'exonération faites par des débiteurs eux-mêmes, le Comité de gestion a, en 2011, accordé une exonération pour 13,27 % des montants à rembourser (contre 12,71 % en 2010, 19,51 % en 2009, 12,46 % en 2008). Le taux plus élevé en 2009 n'était pas dû à un assouplissement des critères d'appréciation de ces demandes mais dû, purement fortuitement, au montant de quelques dettes importantes pour lesquelles les critères de l'exonération (au moins partielle) étaient rencontrés.

Dans 95,81 % des dossiers de demandes d'exonération faites par des débiteurs (contre 94,60 % en 2010, 97,40 % en 2009, 98,90 % en 2008), l'ONEM a communiqué la décision du Comité de gestion au demandeur dans un délai maximum de quatre mois (et dans la plupart des cas dans un délai nettement plus court) à compter de la réception du dossier complet de ce demandeur. Le contrat d'administration conclu avec l'Etat prévoit un pourcentage de 95 %. La procédure comprend: le contrôle approfondi, au niveau de l'administration centrale, du dossier du demandeur et du dossier administratif transmis par le bureau du chômage, l'examen pour avis par une Commission de techniciens siégeant une fois par mois puis l'examen, pour décision, par le Comité de gestion lors de sa plus proche séance subséquente.

Lorsque le juge compétent a admis un débiteur au règlement collectif de dettes, le médiateur de dettes peut proposer dans un plan de règlement amiable une renonciation partielle ou totale aux sommes restant à rembourser.

Le nombre de demandes d'exonération (partielle ou éventuellement totale) formulées dans un plan de règlement amiable augmente régulièrement. En 2011, l'ONEM s'est prononcé sur 620 plans, contre 597 en 2010, 473 en 2009, 362 en 2008.

Comme dit au point 5.7.2, l'ONEM apporte sa collaboration loyale à la réalisation des objectifs de la législation sur le règlement collectif de dettes: "rétablir la situation financière du débiteur, en lui permettant notamment, dans la mesure du possible, de payer ses dettes mais en lui garantissant en même temps, ainsi qu'à sa famille, de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine". L'ONEM a accepté 605 des 620 plans de règlement collectif, contenant une proposition de renonciation, sur lesquels il s'est prononcé en 2011.

Les sommes restant à rembourser auxquelles l'ONEM a accepté de renoncer sur proposition d'un médiateur de dettes, ne sont pas reprises dans le montant total des renonciations de 2,098 millions EUR du tableau 5.7.I ci-avant. En effet, en vertu de la loi, la renonciation est sous condition. Il faut que, d'abord, le débiteur exécute le plan de règlement collectif, qui s'étale sur plusieurs années.

5.7.4

Situation des récupérations par les bureaux du chômage

Le tableau 5.7.II donne l'évolution au cours des quatre dernières années (montants en EUR).

TABLEAU 5.7.II

Année	Constats ¹	Récupéré	Transmis aux Domaines ²	Restant à récupérer ³
2008	93 770 282,01	53 309 039,99	13 589 790,66	155 459 799,33
2009	92 207 679,82	56 248 162,32	18 409 021,72	171 867 959,80
2010	105 704 138,33	62 927 747,28	22 814 380,93	189 886 313,53
2011	93 346 587,25	65 069 432,06	17 641 338,72	196 821 942,00

¹ Nouvelles créances + augmentations de créances déjà constatées.

² Ou pour recouvrement à l'étranger (voir aussi le point 4.6).

³ Pour le montant des créances restant à récupérer par les Domaines, voir aussi le point 4.6.

Le montant des nouvelles créances qui passent en recouvrement, qui avait fortement progressé en 2010, a baissé en 2011. Le renforcement du contrôle préventif des revenus des allocataires, effectué par les organismes de paiement ou par l'ONEM avant le paiement des allocations, a permis d'éviter que des allocataires soient indemnisés à tort. Par ailleurs, le contrôle a posteriori des revenus et des activités des allocataires par l'ONEM joue un rôle dissuasif. Cette politique de contrôle renforcé induit une diminution du montant des nouvelles créances mises en recouvrement, ce qui constitue une évolution positive. D'année en année, les recettes augmentent.

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

TABLEAU 5.7.III

Année	Montant des créances sur allocataires (A)	Nouvelles créances ^{1, 2} (B)	Pourcentage de (A) par rapport à (B)
2008	69 821 915,33	93 487 214,87	74,7 %
2009	68 469 304,04	91 993 178,27	74,4 %
2010	78 409 388,72	105 403 375,08	74,4 %
2011	63 784 448,57	92 594 223,34	68,9 %

¹ Nouvelles créances sans les augmentations de créances déjà constatées.

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

Or, compte tenu de la situation financière de ces débiteurs, l'ONEM doit inévitablement accepter des plans de remboursement échelonnés qui s'étendent souvent sur de très longues périodes. Le montant absolu de créance est très variable mais peut être très considérable: il peut aller de 25 EUR jusqu'à la récupération de 3 années d'allocations, voire 5 années en cas de fraude (périodes maximales de récupération en vertu de l'article 7 § 13 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs). Cette catégorie de débiteurs conteste également plus souvent le motif de la récupération, ce qui a comme conséquence que, fin 2011, 18,93 % du solde

de créances à recouvrer était encore bloqué au niveau des tribunaux et cours du travail et donc momentanément non susceptible de recouvrement. Il faut en outre tenir compte du fait que certains débiteurs sont récalcitrants.

Le tableau 5.7.IV donne un aperçu des montants en EUR récupérés en 2008, 2009, 2010 et 2011, ventilés selon l'origine du paiement.

TABLEAU 5.7.IV

Remboursements	2008	2009	2010	2011
Par les débiteurs eux-mêmes (paiements volontaires)	28 242 074,06	29 451 469,69	33 636 865,11	32 808 122,96
Par voie de retenues sur allocations ou indemnités (art. 1410, § 4, CJ)	7 176 026,51	8 924 065,20	9 754 761,22	10 060 185,76
Via les mutuelles ¹	12 541 697,81	12 287 234,58	13 647 401,37	15 464 895,64
Via l'Office national des Pensions ²	4 182 737,49	4 218 302,47	4 289 417,47	4 736 947,29
Par d'ex-employeurs ³	620 683,48	714 313,38	627 095,46	801 044,87
Par des employeurs ⁴	400 801,40	360 139,97	527 335,54	653 131,37
Par des entreprises agréées titres-services ⁵	145 019,24	292 637,03	444 871,11	545 104,17
Total (= total de la colonne "Récupéré" du tableau 5.7.II)	53 309 039,99	56 248 162,32	62 927 747,28	65 069 432,06

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

² Allocations qui doivent être récupérées, lorsqu'une pension non cumulable est octroyée avec effet rétroactif. Le recouvrement ne se fait pas auprès de l'intéressé(e) mais en collaboration avec l'Office national des Pensions via un prélèvement sur les arriérés de pension.

³ Allocations octroyées à titre provisoire aux travailleurs qui n'ont pas reçu, lors de leur licenciement, l'indemnité de préavis à laquelle ils avaient droit.

⁴ Indemnités compensatoires forfaitaires que doivent payer les employeurs en cas de non-remplacement de prépensionnés ou de personnes qui interrompent leur carrière.

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

Ce tableau fait apparaître clairement que l'augmentation des recettes en 2011 est essentiellement attribuable à la récupération via des retenues sur allocations et indemnités.

5.7.5

Situation des récupérations par les Domaines et sur débiteurs récalcitrants à l'étranger

Les tableaux 5.7.V et 5.7.VI donnent l'évolution au cours des quatre dernières années (montants en EUR)

TABLEAU 5.7.V - DOMAINES

Années	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
2008	13 090 957,23	1 459 137,51	55 822 029,25
2009	17 709 139,21	1 722 294,45	66 450 434,98
2010	21 833 264,48	2 455 039,26	79 983 904,12
2011	16 879 237,30	3 487 486,41	87 734 611,81

L'augmentation importante des recettes en 2011 trouve sa source dans l'amélioration de la collaboration avec l'Administration des Domaines (voir le point 4.6).

TABLEAU 5.7.VI – ETRANGER

Années	Créances transmises par l'ONEM	Récupéré	Reste à récupérer
2008	498 833,43	41 417,36	2 095 441,46
2009	699 882,51	32 060,91	2 596 905,58
2010	981 116,45	45 202,54	2 994 541,99
2011	762 101,42	53 075,42	3 345 248,93

5.7.6

Considérations générales

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

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

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

5.8.1

Recours contre les décisions de l'ONEM

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

En 2011, les bureaux du chômage ont pris 189 466 décisions susceptibles d'un recours. Sont également incluses dans les décisions, toutes les évaluations négatives prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi. Depuis 2011, en ce qui concerne l'allocation de garantie de revenus des travailleurs à temps partiel, seules les décisions des services Litiges (et plus celles des services Admissibilité) sont prises en considération. Les chiffres des périodes précédentes ont également été adaptés.

En 2011, 4 576 recours ont été introduits devant le tribunal du travail.

Le tableau 5.8.I indique la proportion entre le nombre de décisions et le nombre de recours introduits devant les tribunaux du travail pour les quatre dernières années.

TABLEAU 5.8.I

	Décisions	Recours
2008	195 894	4 613 (2,4 %)
2009	216 771	4 709 (2,2 %)
2010	201 168	5 364 (2,7 %)
2011	189 466	4 576 (2,4 %)

Après un pic de 5 364 recours introduits par l'assuré social en 2010, le nombre de recours (4 576) diminue à nouveau en 2011. Le nombre de décisions a également diminué en 2011.

Comme les années précédentes, la proportion entre le nombre de décisions et le nombre de recours reste faible (2,4 % en 2011). Un nombre relativement réduit de chômeurs conteste donc devant le tribunal la décision reçue du directeur du chômage.

Le tableau 5.8.II donne un aperçu des recours introduits par les chômeurs devant le tribunal du travail, ventilés selon la nature des contestations les plus fréquentes.

TABLEAU 5.8.II

	2007	2008	2009	2010	2011
Non-admission (art. 30 à 43) (travail/études insuffisants)	162 (4 %)	341 (7 %)	233 (5 %)	251 (4,5 %)	244 (5 %)
Non-admission (art. 133 à 138) (dossier incomplet/tardif)	61 (1,5 %)	59 (1 %)	79 (1,5 %)	91 (1,5 %)	78 (1,5 %)
Non-indemnisable (art. 51 à 53) (en raison de chômage dépendant de sa volonté)	962 (25 %)	1 081 (23,5 %)	1 140 (24 %)	1 237 (23 %)	1 043 (23 %)
Non-indemnisable (art. 44-45-48-71-110) (présence de travail et/ou de rémunération, déclaration de la situation familiale erronée)	928 (24 %)	1 045 (23 %)	1 251 (26,5 %)	1 850 (34,5 %)	1 379 (30 %)
Chômage de longue durée (art. 80-88)	14 (0,5 %)	8 (0,5 %)	3 (0,5 %)	5 (0,5 %)	8 (0,5 %)
Activation du comportement de recherche (art. 59bis à 59decies)	1 085 (28 %)	1 208 (26 %)	1 252 (26,5 %)	1 191 (22 %)	1 019 (22 %)
Autres	675 (17 %)	871 (19 %)	751 (16 %)	739 (14 %)	805 (18 %)
Total	3 887 (100 %)	4 613 (100 %)	4 709 (100 %)	5 364 (100 %)	4 576 (100 %)

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

De même le nombre de recours dans la catégorie non-indemnisable en raison de chômage dépendant de sa volonté diminue en 2011, ainsi que dans la catégorie activation du comportement de recherche.

Les 73 recours qui concernent des décisions relatives au droit aux allocations d'interruption sont repris dans la rubrique "Autres". Cette même rubrique contient également les recours contre le refus d'une dispense de certaines obligations (inscription comme demandeur d'emploi et disponibilité, ...).

5.8.2

Décisions judiciaires

5.8.2.1

Jugements

TABLEAU 5.8.III

Jugements définitifs statuant au fond, avec ...	4 115
... entière confirmation de la décision administrative	2 466
... confirmation partielle de la décision administrative	845
... annulation de la décision administrative	804
Jugements interlocutoires	858
Autres jugements (recours irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	721
Nombre total de jugements	5 694

Par rapport à 2010, le nombre total de jugements a diminué de manière réduite (5 694 en 2011 contre 5 771 en 2010).

La majeure partie des 858 jugements interlocutoires (il s'agit des jugements dans lesquels le tribunal n'a pas encore prononcé un jugement statuant au fond mais ordonne par exemple une enquête complémentaire) concernaient la désignation d'un expert médical pour déterminer le degré exact de l'incapacité au travail invoquée par le chômeur.

Outre les 804 cas qui ont entraîné une annulation de la décision administrative, 3 311 cas confirmaient la décision administrative soit intégralement, soit partiellement. Cela correspond à 80 % des 4 115 jugements définitifs (jugements statuant au fond). Ce pourcentage est le meilleur résultat des cinq dernières années.

TABLEAU 5.8.IV

	Nombre de jugements (jugements définitifs statuant au fond)	Nombre de jugements annulant la décision administrative	Pourcentage de jugements définitifs favorables à l'ONEM
2007	2 518	559	78
2008	3 193	730	77
2009	3 582	769	79
2010	4 045	941	77
2011	4 115	804	80

En 2011, 947 jugements (1 079 en 2010) concernant des décisions qui ont été prises dans le cadre de l'activation du comportement de recherche ont été prononcés. 757 de ces décisions ont été entièrement ou partiellement confirmées, soit 80 %.

48 jugements ont été prononcés en ce qui concerne le droit aux allocations d'interruption de carrière. La décision administrative a été entièrement ou partiellement confirmée dans 38 d'entre eux, soit 79 %.

5.8.2.2

Arrêts

Des chômeurs ou l'Office ont interjeté appel de 464 jugements devant les cours du travail. L'ONEM a interjeté 116 appels, soit contre 7 % des jugements définitifs qui étaient partiellement ou intégralement défavorables à l'ONEM. Les chômeurs ont interjeté 348 appels, soit contre 11 % des jugements définitifs qui leur étaient partiellement ou intégralement défavorables.

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

353 arrêts définitifs statuant au fond ont été prononcés à la suite d'un appel d'un chômeur. Parmi ceux-ci, 305 arrêts définitifs, soit 86 % confirmaient le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement.

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

Enfin, l'ONEM a introduit 4 pourvois en cassation contre des arrêts portant sur des litiges en matière de chômage. Les chômeurs ont introduit 3 pourvois.

En 2011, la Cour de cassation a prononcé 8 arrêts dans des litiges chômage. 7 d'entre eux étaient favorables à l'ONEM. Le point 5.8.4. reprend un résumé des principaux arrêts de la Cour de cassation en 2011.

TABLEAU 5.8.V

	Nombre d'appels ONEM	Nombre d'appels chômeurs
2007	139 (13 %)	196 (10 %)
2008	169 (13 %)	192 (8 %)
2009	193 (14 %)	268 (10 %)
2010	157 (9 %)	349 (11 %)
2011	116 (7 %)	348 (11 %)

TABLEAU 5.8.VI

Arrêts définitifs statuant au fond, avec ...	550
... entière confirmation de la décision administrative	318
... confirmation partielle de la décision administrative	127
... annulation de la décision administrative	105
Arrêts interlocutoires	73
Autres arrêts (recours irrecevable, sans objet, radiation ou désistement)	56
Nombre total d'arrêts	679

Les arrêts définitifs statuant au fond ont confirmé le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement, dans 445 cas, soit 81 % des arrêts définitifs. Tout comme pour les jugements, il s'agit d'un pourcentage élevé.

TABLEAU 5.8.VII

	Nombre d'arrêts (arrêts définitifs statuant au fond)	Nombre d'arrêts annulant la décision administrative	Pourcentage d'arrêts définitifs favorables à l'ONEM	Pourcentage d'arrêts définitifs favorables à l'ONEM (appel ONEM)	Pourcentage d'arrêts définitifs favorables à l'ONEM (appel chômeur)
2007	345	77	78	66	85
2008	400	78	80	74	86
2009	440	71	84	75	90
2010	530	123	77	69	81
2011	550	105	81 %	71 %	86

197 arrêts définitifs statuant au fond ont été prononcés à la suite d'un appel de l'ONEM. Parmi ceux-ci, 140 arrêts définitifs, soit 71 % confirmaient le point de vue de l'ONEM soit intégralement, soit partiellement.

5.8.3

Bilan du contentieux judiciaire

TABLEAU 5.8.VIII

Année	Décisions de l'ONEM	Pourcentage de décisions contestées	Nombre de jugements annulant la décision de l'ONEM	Pourcentage de jugements favorables à l'ONEM	Nombre d'arrêts annulant la décision de l'ONEM	Pourcentage d'arrêts favorables à l'ONEM
2008	195 894	2,4	730	77	78	80
2009	216 771	2,2	769	79	71	84
2010	201 168	2,7	941	77	123	77
2011	189 466	2,4	804	80	105	81

Il ressort des chiffres du point 5.8.2 et du tableau (récapitulatif) ci-dessus qu'en 2011:

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

Le projet JUPRO a été lancé en 2010 afin d'optimiser le fonctionnement du service Litiges et des services Tribunaux du travail dans les bureaux du chômage. Ce projet a pour objectif de redéfinir le processus du traitement des procédures judiciaires et de développer un système informatique de support.

En 2011, le groupe de projet a validé une analyse des besoins et la direction ICT a entamé une analyse fonctionnelle.





5.8.4

Résumé des principaux arrêts de la Cour de cassation et de la Cour de Justice des Communautés européennes

En 2011, la Cour de cassation a rendu plusieurs arrêts concernant les conséquences d'une violation des droits de la défense du chômeur, la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi, la limitation de la récupération des allocations perçues indûment et l'application du principe "non bis in idem" en matière de cumul de sanctions administratives avec des sanctions pénales.

On peut également relever un arrêt rendu par la Cour de Justice des Communautés Européennes concernant le droit aux allocations d'un travailleur de nationalité étrangère, parent d'un enfant mineur de nationalité belge.

1. Droits de la défense

En cours de procédure, il apparaît qu'une chômeuse n'a pas été convoquée valablement pour l'audition destinée à lui permettre de faire valoir ses droits à la défense, étant donné que la convocation a été envoyée à une mauvaise adresse.

La Cour du travail considère dès lors que les droits de la défense ont été violés et que cette violation entraîne non seulement la nullité de la décision administrative, mais aussi de toute la procédure administrative préalable.

Sur pourvoi de l'ONEM, la Cour de cassation casse cet arrêt et décide que l'absence d'audition préalable entraîne la nullité de la décision administrative, sans que cette nullité s'étende aux pièces du dossier administratif constitué préalablement par l'ONEM (Cass., 09.05.2011, ONEM c/D.O., RG S.10.0078.F).

Elle confirme cette jurisprudence dans un autre arrêt rendu quelques jours plus tard (Cass., 23.05.2011, ONEM c/A.F., RG S.10.0064.F).

2. Activation du comportement de recherche d'emploi

La Cour de cassation a rendu deux arrêts en matière d'activation du comportement de recherche d'emploi.

Le premier arrêt concerne les conséquences d'une absence du chômeur au dernier entretien d'évaluation.

Une chômeuse ne se présente pas au 3^{ème} (et dernier) entretien d'évaluation. Conformément à la réglementation, elle est exclue définitivement du bénéfice des allocations.

La Cour du travail constate que l'ONEM n'a fait qu'appliquer les textes réglementaires et confirme que, dès le moment où le chômeur est absent au dernier entretien, il doit être exclu du bénéfice des allocations, sans qu'il soit encore nécessaire de vérifier s'il a respecté les engagements prévus par son contrat.

La Cour de cassation casse cet arrêt. Elle décide que, lorsque, comme en l'espèce, le chômeur conteste une décision qui l'a exclu définitivement du bénéfice des allocations en raison de son absence au 3^{ème} entretien, le juge ne peut pas se limiter à vérifier s'il s'est abstenu de donner suite aux convocations de l'ONEM sans motif valable. Il doit également examiner s'il a recherché activement un emploi et s'il a respecté les engage-

ments auxquels il a souscrit dans son contrat (Cass., 23.05.2011, Y.B. c/ONEM, RG S.10.0087.F).

Le second arrêt porte sur la question de la discrimination dont seraient victimes les chômeurs exclus dans le cadre de la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi par rapport à ceux exclus dans le cadre des dispositions relatives au caractère volontaire du chômage (art. 51 et suivants de l'AR).

La chômeuse qui avait fait la décision d'exclusion s'estimait victime d'une discrimination, dans la mesure où la réglementation prévoit d'exclure de la même façon les chômeurs qui n'ont rempli aucun de leurs engagements et ceux qui n'y ont manqué que partiellement.

La Cour du travail considère dans un premier temps que le fait qu'il n'y ait pas de possibilité de moduler les exclusions appliquées en matière d'activation du comportement de recherche d'emploi crée effectivement une différence de traitement par rapport aux chômeurs exclus du bénéfice des allocations pour chômage volontaire. Elle estime que cette différence de traitement n'est pas justifiée de manière objective et raisonnable et n'est pas proportionnelle par rapport à l'objectif poursuivi par la procédure d'activation du comportement de recherche d'emploi.

Toutefois, elle considère également qu'il s'agit là d'une lacune provenant de la norme réglementaire elle-même, à laquelle il appartient au Roi seul de remédier. Elle en déduit donc qu'elle ne peut, pour sa part, qu'appliquer les mesures d'exclusion telles qu'elles existent dans la réglementation, même si celles-ci sont discriminatoires.

Même s'il contestait l'existence de toute discrimination, l'ONEM n'avait pas la possibilité d'introduire un pourvoi en cassation contre cet arrêt, vu que celui-ci confirmait, en définitive, la décision administrative. La chômeuse, par contre, a introduit un pourvoi pour contester les conséquences que la Cour du travail de Mons tire du constat de discrimination.

Sans surprise, la Cour de cassation casse l'arrêt de la Cour du travail. Elle relève qu'à partir du moment où le juge constate qu'une décision repose sur une disposition qu'il estime inconstitutionnelle, il ne peut qu'annuler cette décision (Cass. 10.10.2011, R.F. c./ONEM, RG S.10.0112.F).

Il faut cependant noter que, dans son arrêt, la Cour de cassation n'a pas pu aborder la véritable question de fond, à savoir l'existence même de la discrimination. Cette question n'est donc pas tranchée par la Cour.

3. La limitation de la récupération des allocations perçues indûment

Un chômeur est exclu du bénéfice des allocations pour avoir omis de déclarer une activité de consultant commercial pour une société de téléphonie.

La Cour du travail lui reconnaît le bénéfice de la bonne foi. Elle estime que cette reconnaissance permet à la fois de limiter la récupération aux 150 derniers jours d'indemnisation indue (article 169, al. 2 de l'AR) et au montant brut des revenus dont il a bénéficié durant ces 150 derniers jours (article 169, al. 5 de l'AR).

La Cour de cassation casse cet arrêt. Elle rappelle que la limitation de la récupération au montant brut des revenus perçus prévue par l'article 169, alinéa 5 n'est possible que "par dérogation" aux alinéas précédents. Par conséquent, cette limitation ne peut se cumuler avec la limitation aux 150 derniers jours d'indemnisation induite prévue à l'alinéa 2 (Cass., 24.10.2011, ONEM c/C.D., RG S.11.0039.F).

4. L'application du principe "non bis in idem"

Un chômeur qui a déjà fait l'objet d'une sanction administrative sur la base de l'article 154 de l'AR est poursuivi pénalement pour la même infraction.

La Cour d'appel décide que les poursuites sont irrecevables, étant donné que l'infraction qui justifie les poursuites est la même que celle qui a déjà justifié la sanction administrative.

Sur un pourvoi du Procureur général près la Cour d'appel de Bruxelles, la Cour de cassation casse cet arrêt. Pour la Cour, la sanction pénale vise spécifiquement à réprimer l'intention frauduleuse du chômeur, ce qui constitue une prérogative du pouvoir judiciaire. Par contre, la sanction administrative ne requiert pas d'intention frauduleuse, de sorte que, quand il prend sa décision, le directeur du bureau du chômage ne peut sanctionner cette intention. Étant donné que l'élément moral des deux infractions diffère, le principe "non bis in idem" n'a pas été violé (Cass., 25.05.2011, AR P.11.0199F).

Cet arrêt s'écarte de l'interprétation du principe donnée par la Cour européenne des Droits de l'Homme dans son arrêt du 10 février 2009 (affaire Zolotoukhine c/Russie). Suivant celui-ci, le principe "non bis in idem" interdit de poursuivre ou de sanctionner une personne pour une seconde infraction dès le moment où cette infraction a pour origine des faits identiques ou des faits qui sont en substance les mêmes que ceux qui ont donné lieu à de premières poursuites ou à une première sanction.

5. Droit aux allocations du travailleur de nationalité étrangère, parent d'un enfant mineur de nationalité belge

Un travailleur et son épouse, tous deux de nationalité colombienne, se voient refuser le statut de réfugié en Belgique. À la suite de cette décision, ils introduisent plusieurs demandes de régularisation de séjour. Pendant qu'ils sont en Belgique, l'épouse donne naissance à deux enfants, qui obtiennent la nationalité belge. Bien qu'il n'ait pas de permis de travail, le travailleur est engagé dans les liens d'un contrat à durée indéterminée.

À l'occasion d'une enquête menée par le contrôle des lois sociales, il apparaît que le travailleur est occupé sans permis de travail. L'employeur met fin au contrat et le travailleur demande le bénéfice des allocations de chômage. Cette demande est rejetée compte tenu du fait que ses prestations de travail ont été accomplies sans permis de travail ni de séjour valable et ne peuvent donc être prises en compte pour l'admission au bénéfice des allocations.

Le tribunal du travail saisit la Cour de Justice des Communautés européennes d'une question préjudicielle afin de déterminer si le fait d'assumer la charge d'enfants en bas âge de nationalité belge permet au travailleur de bénéficier d'un droit de séjour en Belgique, ainsi que d'une dispense de permis de travail.

La Cour de Justice constate qu'un refus de séjour aurait pour conséquence que les enfants, citoyens de l'Union européenne, se verraient obligés de quitter le territoire de l'Union pour accompagner leurs parents. De même, en l'absence de permis de travail, le travailleur ne serait pas à même de disposer des ressources nécessaires pour subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille. Elle en conclut que les dispositions du traité UE s'opposent à ce qu'un Etat membre refuse à un ressortissant d'un Etat tiers, qui assume la charge d'enfants en bas âge, citoyens de l'Union, le droit au séjour ainsi qu'un permis de travail, dans la mesure où de telles décisions priveraient les enfants de la jouissance effective de l'essentiel des droits attachés au statut de citoyen de l'Union (CJCE, 08.03.2011, Affaire C-34/09, R.Z.G. c/ONEM).

5.9 Les activités du service Crédit-temps et Interruption de carrière 5.9

L'exécution des missions de l'ONEM

5.9.1

Introduction

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

5.9.2

Dossiers traités

En 2011, 307 435 dossiers traités ont donné lieu à un octroi, une révision ou une prolongation du droit aux allocations. Ce chiffre représente une augmentation de 2,55 % (7 644) par rapport à 2010 où 299 791 demandes avaient reçu une réponse positive.

Au total, 2 494 demandes ont par contre reçu une réponse négative. Ce chiffre représente 0,65 % de la totalité du nombre des dossiers traités. En 2010, ce nombre était de 2 490.

Le nombre de demandes avec une réponse positive (307 435) dépasse le nombre moyen de travailleurs bénéficiant d'une allocation en 2011 (271 289) parce qu'il s'agit de demandes qui, pour un même travailleur, peuvent donner lieu, dans le courant de l'année, à un octroi et/ou à une prolongation et/ou à une révision du droit à une allocation.

5.9.3

Délai de paiement

En ce qui concerne le délai de paiement des interrompants, l'ONEM a respecté et dépassé son engagement prévu dans le contrat d'administration.

En effet, en 2011, 99,17 % des interrompants (engagement contrat d'administration = 95 %) ont reçu leur premier paiement dans les délais fixés, à savoir, soit lors du premier mois qui suit le mois au cours duquel l'interruption prend cours, soit au plus tard 40 jours après la réception de la demande.

5.9.4

Exactitude des décisions

Une application correcte de la réglementation interruption de carrière est garantie par un suivi organisé selon les principes du Statistical Process Control.

Ce système permet de disposer de données fiables sur le traitement des dossiers et de détecter des lacunes auxquelles l'on peut remédier par des instructions et des sessions de formation.

Ainsi, au cours de l'année 2011, 15 383 dossiers sélectionnés de manière aléatoire ont été réexaminés. 98,6 % de ces dossiers avaient été traités correctement

5.9.5

Diversité de la réglementation en matière d'interruption de carrière

Malgré les diverses propositions d'amélioration et d'harmonisation des textes réglementaires faites par l'ONEM, rien n'a encore abouti. La réglementation demeure toujours aussi complexe compte tenu de la multitude de régimes.

Ces régimes 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. Les textes réglementaires sont donc nombreux, confus et comportent des lacunes, ce qui engendre parfois des problèmes d'interprétation.

5.10 Les mesures d'insertion

5.10.1

Les mesures d'activation

5.10.1.1

Les agences locales pour l'emploi (ALE)

5.10.1.1.1

Les activités traditionnelles de l'ALE

Les agents ALE sont compétents pour insérer certaines catégories de chômeurs sur le marché de l'emploi en leur procurant un contrat de travail ALE spécifique pour effectuer certaines activités non rencontrées par le circuit de travail régulier. Ils s'occupent également des contacts avec les utilisateurs.

Par ailleurs, ils contribuent à la remise au travail des chômeurs en les informant sur les possibilités qu'offrent les titres-services et en assurant la promotion des mesures pour l'emploi.

En 2011, la Ministre a accordé une dérogation destinée à faciliter l'assistance apportée par les travailleurs ALE aux victimes des fortes pluies et inondations d'août 2011.

5.10.1.1.2

Les activités titres-services

Le nombre d'ALE agréées en titres-services et actives est resté stable en 2011 et s'élève à 229 (sur 560 ALE) pour un total de 2 754 entreprises agréées titres-services.

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

5.10.1.1.3

Le suivi du marché d'émission des chèques ALE

Durant l'année 2011, des réunions de suivi du marché ont eu lieu entre la société émettrice Edenred et l'ONEM.

En juillet 2011, un appel d'offre général a été lancé par l'ONEM concernant le marché de l'émission des chèques ALE pour la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2014 (ce contrat est renouvelable tous les ans).

C'est la société Edenred qui a remporté ce marché et par conséquent, elle continuera à émettre les chèques ALE comme c'est le cas depuis le 1^{er} janvier 2010.

5.10.1.2

Les titres-services

5.10.1.2.1

Le suivi du marché d'émission des titres-services

Des réunions bimensuelles ont eu lieu entre l'ONEM et la société émettrice des titres-services Sodexo ayant pour objet le suivi du marché et la mise en œuvre des modifications réglementaires.

5.10.1.2.2

La commission consultative d'agrément titres-services

Les dossiers d'infractions soumis pour avis à la Commission sont la suite des contrôles réalisés par l'ONEM, l'ONSS et les Services Publics Fédéraux Emploi, Travail et Concertation Sociale et Sécurité Sociale.

Les conséquences de la constatation de ces infractions sont:

- le retrait de l'agrément, qu'il soit immédiat, avec sursis ou d'office;
- la récupération de l'intervention fédérale et de la quote-part payée par l'utilisateur;
- l'interdiction de paiement de l'intervention fédérale et de la quote-part payée par l'utilisateur;
- les amendes pénales ou administratives.

Le nombre de dossiers présentés à la commission consultative d'agrément s'élève, pour 2011, à 562: 441 premières demandes d'agrément, 28 demandes d'extensions d'activité et 93 dossiers infraction.

En ce qui concerne les retraits d'agrément, on recense en 2011, 65 retraits volontaires, 9 décisions de retrait prises par le Ministre et 228 retraits d'office par le Président de la Commission. Ces derniers sont ventilés comme suit:

- 27 pour cause de faillite;
- 65 pour dettes vis-à-vis de l'ONSS;
- 16 pour dettes vis-à-vis de l'ONEM;
- 115 pour inactivité pendant une période de 12 mois;
- 5 consécutifs à une décision de retrait avec sursis.

302 entreprises ont donc perdu leur agrément en 2011.

Au 31 décembre 2011, le nombre total d'entreprises agréées s'élevait à 2 754 (déduction faite des retraits), soit une progression de 3,4 % par rapport à 2010 (6,6 % de 2009 à 2010).

5.10.1.2.3

Les sessions d'informations

Depuis le 19 juillet 2011, les sessions d'information, auxquelles la participation était auparavant facultative, sont devenues obligatoires.

Toute entreprise qui demande un agrément doit préalablement participer à une session d'information et fournir l'attestation de participation lors de sa demande d'agrément.

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

L'ONEM est chargé de l'organisation de ces sessions d'informations, qui ont lieu à l'Administration centrale de l'ONEM à Bruxelles. Deux séances sont organisées par mois et par groupe linguistique. L'inscription à une séance se fait en ligne via un formulaire à remplir sur le site internet de l'ONEM.

Le programme de ces sessions comprend:

- une présentation de la réglementation titres-services dans son ensemble;
- une présentation du Fonds de formation titres-services fédéral et sectoriel;
- une présentation de la société émettrice avec diverses informations utiles aux entreprises agréées.

Depuis le 19 juillet 2011, 486 entreprises se sont inscrites en ligne à une séance d'information (ce chiffre comprend aussi bien les entreprises qui ont introduit une première demande d'agrément que les entreprises déjà agréées entre le 1^{er} janvier 2010 et le 19 juillet 2011). 347 étaient présentes, soit un taux de participation de 71,40 %.

En ce qui concerne les sessions d'information dont la participation était facultative avant le 19 juillet 2011, 858 entreprises agréées ont été invitées en 2011 et 255 entreprises agréées y ont participé, soit 30% des entreprises agréées invitées.

5.10.1.2.4

Les e-mails d'informations

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

5.10.1.3

Le plan Activa

L'objectif du plan Activa est de faciliter l'embauche de demandeurs d'emploi de longue durée. Cela se fait d'une part par l'octroi d'une diminution des cotisations ONSS patronales et, d'autre part, par le paiement d'une allocation de chômage activée, appelée allocation de travail. L'employeur peut déduire cette allocation de travail de la rémunération nette à payer, de sorte que cette allocation fait office de subside salarial. L'allocation de travail que l'ONEM paie au travailleur s'élève normalement à maximum 500 EUR par mois et est octroyée pendant un certain nombre de mois calendrier. Les employeurs visés font partie du secteur privé. Certains organismes publics, tels que p.ex. l'enseignement ou les administrations locales, peuvent également bénéficier des avantages de la mesure.

Dans le cadre de la politique anti-crise, le gouvernement a décidé d'augmenter le montant de l'allocation de travail lorsque, dans la période 2010-2011, un employeur engage un demandeur d'emploi dont les chances sur le marché de l'emploi sont hypothéquées à la suite de la crise économique. Il s'agit de jeunes peu qualifiés, de chômeurs âgés et de personnes qui ont entre un et deux ans de chômage. Ce régime d'allocation de travail majorée (maximum 1 100, 1 000 ou 750 EUR par mois) s'appelle "win-win".

Tout comme en 2010, l'ONEM a fait la promotion de cette mesure pour l'emploi en contactant les employeurs et travailleurs potentiels, en leur expliquant la mesure et en délivrant une carte de travail aux travailleurs.

La carte de travail est une attestation dont il ressort que le travailleur satisfait aux conditions de la mesure et ouvre par conséquent le droit aux avantages de ce plan pour l'employeur qui l'engagerait (diminution des cotisations ONSS patronales et/ou allocation de travail). L'attestation est valable six mois et peut être prolongée. L'ONEM et l'ONSS octroient les avantages lorsqu'un employeur, qui fait partie du groupe cible de la mesure, engage le travailleur durant la période de validité de la carte de travail.

Dans la période 2010-2011, l'ONEM a délivré 488 539 cartes de travail dont il ressort que les conditions de la mesure win-win sont satisfaites. Dans la même période 114 893 contrats de travail ont été conclus dans le cadre de cette mesure; ils concernent 96 324 travailleurs différents.

Le plan win-win s'est terminé fin 2011. Le plan Activa "ordinaire" s'applique à nouveau entièrement à partir de 2012. Des mesures transitoires sont toutefois prévues afin de faciliter la transition d'une occupation win-win à une occupation Activa.

Le plan win-win est un programme en faveur de l'emploi qui a aidé à atténuer les effets de la crise.

Depuis le 1^{er} septembre 2011, le plan Activa a été élargi aux personnes dont l'aptitude au travail est réduite, qui peuvent ouvrir le droit à une allocation de travail de 500 EUR pendant 24 mois calendrier. Depuis longtemps, l'objectif était d'élaborer des mesures afin d'accompagner la réintégration de ces personnes sur le marché de l'emploi au moyen d'une incitation financière pour l'employeur. Il a finalement été décidé d'allouer à l'ONEM les budgets en la matière afin qu'il utilise ceux-ci dans le cadre d'un programme d'activation. En effet, l'ONEM disposait déjà de l'expertise et avait déjà pris les dispositions nécessaires afin d'introduire des (nouveaux) systèmes d'allocations de chômage activées.

Cette dernière mesure ayant été introduite récemment, il est encore trop tôt pour en faire l'évaluation.

Le nombre d'attestations (cartes de travail) dans le cadre du plan Activa ordinaire (hors win-win) a évolué comme suit:

TABEAU 5.10.I

Nombre d'attestations délivrées dans le cadre d'Activa - comparaison 2007-2011

Année	Nombre d'attestations par an
2007	215 023
2008	199 998
2009	196 854
2010	165 117
2011	118 622

Le nombre de paiements a évolué comme suit:

TABEAU 5.10.II

Nombre de paiements effectués dans le cadre d'Activa - comparaison 2007-2011

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2007	38 257
2008	39 674
2009	34 252
2010	27 783
2011	24 964

La diminution en 2010-2011 est la conséquence du plan win-win qui a d'ailleurs plus que compensé cette baisse.

5.10.1.4

Programmes de transition professionnelle

Les programmes de transition professionnelle ont également pour objectif de lutter contre le chômage de longue durée en octroyant des diminutions des cotisations ONSS patronales et des subsides salariaux sous la forme d'allocations de chômage activées.

Le champ d'application de cette mesure est cependant beaucoup plus limité que celui du plan Activa. Seules les administrations publiques et les ASBL ou les associations non commerciales peuvent engager certains chômeurs de longue durée. En

outre, ces chômeurs peuvent être uniquement occupés dans le cadre de programmes approuvés par le ministre compétent. Ces programmes doivent rencontrer certains besoins sociaux auxquels le circuit de travail ordinaire ne répond pas ou pas suffisamment.

Si le groupe cible, les conditions et le montant des avantages octroyés sont différents de ceux du plan Activa, les techniques utilisées sont essentiellement les mêmes: l'ONEM délivre une attestation dont il ressort que le travailleur satisfait aux conditions et octroie une allocation de chômage activée au travailleur lors de son engagement. Dans ce cadre, l'allocation s'appelle l'allocation d'intégration.

Ces dernières années, plus rien n'a changé dans le règlement de ces programmes. Vu les conditions strictes qui entrent en ligne de compte, le nombre de travailleurs occupés dans ce cadre est plutôt limité. Leur nombre demeure stable d'année en année comme l'indique le tableau suivant reprenant les chiffres relatifs au nombre moyen de paiements par mois:

TABLEAU 5.10.III
Nombre de paiements effectués dans le cadre des programmes de transition - comparaison 2007-2011

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2007	5 748
2008	5 756
2009	5 693
2010	5 213
2011	4 900

Le nombre d'attestations que l'ONEM a délivrées dans le cadre de cette mesure a évolué comme suit:

TABLEAU 5.10.IV
Nombre d'attestations délivrées dans le cadre des programmes de transition - comparaison 2007-2011

Année	Nombre d'attestations par an
2007	37 027
2008	34 856
2009	36 098
2010	31 403
2011	29 850

La légère diminution en 2010-2011 est probablement due au fait que certains employeurs ont choisi des avantages plus intéressants dans le cadre du plan win-win.

5.10.1.5

Economie d'insertion sociale

Le régime de l'économie d'insertion sociale (SINE) s'adresse à nouveau aux chômeurs de longue durée peu qualifiés qui - le plus souvent dans le cadre d'un projet approuvé - sont occupés chez un employeur qui fait partie du groupe cible de SINE. Il s'agit alors p.ex. d'ateliers protégés, d'ALE, de CPAS qui organisent des initiatives SINE, ...

Dans ce cadre également, l'ONEM délivre des attestations dont il ressort qu'un travailleur satisfait aux conditions en la matière et paie une allocation de chômage activée dans le cadre d'une occupation SINE. Celle-ci s'appelle l'allocation de réinsertion.

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

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

TABLEAU 5.10.V
Nombre de paiements effectués dans le cadre de l'économie d'insertion sociale - comparaison 2007-2011

Année	Nombre moyen de paiements par mois
2007	8 713
2008	10 212
2009	11 093
2010	11 626
2011	11 400

Le nombre d'attestations que l'ONEM a délivrées dans le cadre de cette mesure a évolué comme suit

TABLEAU 5.10.VI
Nombre d'attestations délivrées dans le cadre de l'économie d'insertion sociale - comparaison 2007-2011

Année	Nombre d'attestations par an
2007	16 218
2008	16 735
2009	18 067
2010	15 371
2011	13 658

5.10.2

Autres mesures d'insertion

5.10.2.1

La convention de premier emploi

A certaines conditions, les jeunes de moins de 26 ans qui commencent à travailler dans le cadre d'une convention de premier emploi peuvent ouvrir le droit à certains avantages pour leur employeur. Il s'agit principalement de diminutions des cotisations patronales ONSS.

Pour ce faire, le jeune doit prouver qu'il est peu qualifié, éventuellement en combinaison avec son origine ou un handicap. L'ONEM délivre une attestation appelée carte de travail sur laquelle figure cette information.

Le nombre d'attestations que l'ONEM a délivrées dans le cadre de cette mesure a évolué comme suit:

TABLEAU 5.10.VII

Nombre d'attestations délivrées dans le cadre d'une convention de premier emploi - comparaison 2007-2011

Année	Nombre d'attestations par an
2007	52 444
2008	49 872
2009	48 504
2010	51 828
2011	46 482

La diminution constatée en 2011 est la conséquence d'une simplification réglementaire en 2010 ayant entraîné une diminution du nombre de cas dans lesquels une attestation était encore nécessaire.

5.10.2.2

Restructuration d'une entreprise

Les travailleurs qui sont licenciés dans le cadre de la restructuration de leur entreprise et qui s'inscrivent dans la cellule pour l'emploi que leur employeur doit créer à certaines conditions, ont droit à l'outplacement. Ils reçoivent également de leur employeur une indemnité de reclassement qui correspond à la rémunération normale et aux avantages qui découlent du contrat de travail et qui couvre la période d'inscription dans la cellule pour l'emploi.

De même, ils reçoivent automatiquement de l'ONEM une carte de réduction restructurations. Sur la base de cette carte, ils peuvent ouvrir le droit aux diminutions de cotisations ONSS lorsqu'ils sont engagés par un nouvel employeur. Enfin, à certaines conditions, l'employeur en restructuration peut obtenir un remboursement partiel (jusqu'à 2 000 EUR par travailleur) des frais d'outplacement occasionnés ainsi qu'un remboursement partiel des indemnités de reclassement qu'il a payées à ses ouvriers.

TABLEAU 5.10.VIII

Montants de frais d'outplacement remboursés - comparaison 2007-2011

Année	Montant par an
2007	494 392,07
2008	782 785,76
2009	507 043,65
2010	589 308,62
2011	3 016 732,93

TABLEAU 5.10.IX

Montants des indemnités de reclassement remboursées - comparaison 2007-2011

Année	Montant par an
2007	2 394 112,58
2008	19 058 483,67
2009	28 082 004,59
2010	30 009 081,17
2011	38 824 696,71

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

5.10.3

Attestations délivrées en vue d'une embauche

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

Il est très important pour l'Office que les demandes de telles attestations, nécessaires pour pouvoir entamer une nouvelle occupation, soient traitées rapidement. Il est même prévu dans son contrat d'administration que les services de l'ONEM doivent délivrer 90 % de ces attestations dans un délai de 24 heures et 95 % dans un délai d'une semaine. En 2011, 97,7 % des attestations demandées ont été délivrées dans les 24 heures.

Après une forte augmentation du nombre d'attestations délivrées en 2010, principalement à la suite de l'introduction du plan win-win (voir point 5.10.1.3), le nombre a de nouveau diminué mais il reste largement supérieur à celui des années précédentes.

TABLEAU 5.10.X

Nombre d'attestations délivrées en vue d'une embauche ventilé en fonction du délai de délivrance - comparaison 2007-2011

	Total	Dans les 24 h	Dans la semaine	Au-delà d'une semaine
2007	515 737	96,9 %	2,0 %	1,2 %
2008	490 470	97,0 %	1,8 %	1,2 %
2009	430 911	98,0 %	1,1 %	0,9 %
2010	840 175	97,8 %	1,5 %	0,7 %
2011	593 950	97,7 %	1,6 %	0,7 %

5.11 Traitement centralisé des procédures de saisies 5.11

L'exécution des missions de l'ONEM

5.11.1

Introduction

L'année passée, le service Saisies centralisé de l'Administration centrale a traité 160 413 documents. Par rapport à l'exercice 2010, il s'agit d'une augmentation de 15,5 % du nombre de documents traités.

Sur une période de 3 ans (de début 2009 à fin 2011), le nombre de procédures (dettes) s'est accru de 47,93 %. Quant au nombre de débiteurs, il a augmenté de 41,48 % au cours de la même période.

5.11.2

Présentation du service Saisies centralisé

Le service traite les lettres relatives à des saisies, des cessions et à d'autres procédures d'exécution forcée sur les montants dus aux assurés sociaux ou aux membres du personnel de l'Office.

Concrètement, il s'agit:

- de saisies-arrests exécution;
- de saisies-arrests simplifiées (SPF Finances: contributions directes, taxes sur la valeur ajoutée et récupérations de créances alimentaires et/ou d'avances sur créances alimentaires);
- de cessions de rémunération;
- de règlements collectifs de dettes;
- de délégations de sommes;
- de récupérations de prestations sociales indûment perçues (en interne, en externe et au sein de l'UE).

Afin de garantir un service optimal tant vis-à-vis du débiteur que vis-à-vis du créancier, le rôle d'information relève de la responsabilité des 30 bureaux du chômage. C'est pour cette raison que certaines procédures, telles les mandats et les administrations provisoires, sont également traitées de façon décentralisée.

5.11.3

Tâches du service Saisies centralisé

Le service se charge :

- d'établir et d'actualiser un dossier numérisé:
 - le scanning, la vérification et l'analyse de tous les documents entrants (correspondance journalière);
 - l'encodage dans les applications informatiques prévues à cet effet de toutes les données utiles relatives aux procédures de saisie et de cession;
- de rédiger des instructions correctes pour l'exécution des retenues légales sur des allocations de chômage ou autres revenus assimilés, sur des allocations d'interruption ou sur des salaires;
- d'envoyer aux organismes de paiement ou aux services responsables les instructions rédigées.

Sur la base de ces instructions, les organismes de paiement ou les services responsables versent les montants retenus aux intéressés.

5.11.4

Le service Saisies centralisé et le contrat d'administration

Conformément au contrat d'administration, le service Saisies assure le suivi de la qualité des dossiers traités. Les résultats du contrôle de qualité constituent un input important pour l'amélioration continue des connaissances des collaborateurs. C'est dans ce but que le service a également créé une cellule "Formation et Coaching" interne. En outre, il est soumis au contrôle des délais de traitement par le biais des tableaux de bord.

5.11.5

DIGITAR++

Depuis juin 2008, le service dispose de DIGITAR++, un outil de scanning et de gestion des documents numérisés. A terme, la numérisation des documents doit donner lieu à des archives centrales entièrement électroniques, ainsi qu'à un environnement de travail sans papier. Depuis mai 2009, l'application DIGITAR++ est reliée à la gestion des tableaux de bord sur le plan du courrier entrant et du courrier traité, ce qui permet de calculer automatiquement le délai de traitement par document entrant. Le développement de cet instrument se poursuit encore.

Depuis le début du projet DIGITAR++, 86 251 des 203 760 dossiers que comptent les archives centrales ont été scannés. En 2011, le service a immédiatement numérisé 29 540 nouveaux dossiers.

5.11.6

Impact de la crise

Avant la crise de 2008 (données septembre 2007), le nombre de procédures (dettes) s'élevait à 357 763 unités et le nombre de débiteurs à 184 991. Lorsque la crise a éclaté, le nombre de dettes et de débiteurs s'est accru. En décembre 2011, le nombre de procédures actives se chiffrait à 659 390 unités pour 319 086 débiteurs. Au début de l'année 2011, on en était à 595 157 procédures pour 291 436 débiteurs.

5.11.7

Documents traités par le service Saisies centralisé - bureaux du chômage

En plus des 160 413 documents traités par le service Saisies central en 2011, il convient d'ajouter les 56 577 documents traités par les bureaux du chômage. Pour les bureaux du chômage, c'est 1 951 documents de moins que l'année passée. En moyenne, pour l'année 2011, il y a ainsi eu environ 18 082 documents traités par mois (service central + bureaux du chômage). Par rapport à 2010, l'augmentation du nombre de traitements est de 9,94 %.

57 710 de ces documents entrants ont entraîné l'ouverture d'une nouvelle procédure dans l'application informatisée, ainsi que l'envoi de nouvelles instructions aux organismes de paiement. En 2010, on en dénombrait 62 030.

5.11.8

Evolution des procédures reçues au sein du service Saisies centralisé

Entre janvier 2007 et décembre 2011, le nombre moyen de pièces reçues relatives à des cessions de rémunération a augmenté de 56,38 %. En moyenne, au cours de la même période, le nombre de saisies-arrêts exécution reçues a enregistré une hausse de 96,39 %.

Pour 2011, avec 10 108 procédures, le nombre de nouvelles médiations de dettes reste quasiment inchangé par rapport à 2010. Les médiations de dettes représentent 17,52 % de la totalité des procédures introduites. Les saisies-arrêts du SPF Finances représentent 27,74 % des procédures reçues, c'est-à-dire 16 008 procédures, soit une diminution de 1 978 procédures par rapport à 2010. Quant aux récupérations de prestations sociales indûment perçues (en interne, en externe et au sein de l'UE), elles représentent 21,44 % du nombre total de procédures, ce qui équivaut à 12 372 procédures reçues en 2011.

5.11.9

Frais de fonctionnement

Pour l'exercice 2010, la mission de base "Traitement des demandes Saisies" représente, dans les frais de fonctionnement, un montant total de 4 255 368,08 EUR. Avec 21,56 EUR de coût par unité produite, le prix de revient diminue de 1,82 % par rapport à l'exercice 2009.

5.12.1

La Déclaration du Risque Social (DRS)

Afin de pouvoir octroyer une allocation à l'assuré social, lorsqu'un risque social se produit (par exemple chômage complet ou temporaire), le secteur chômage a besoin de données émanant de l'employeur.

L'employeur (ou son mandataire) peut communiquer ces données par voie électronique par le biais de la Déclaration du Risque Social (en abrégé DRS). Il peut introduire une DRS, soit par le biais de l'application internet sur le site portail de la Sécurité Sociale (www.securitesociale.be), soit par le biais d'un transfert de fichiers avec des messages structurés ("batch").

L'utilisation de la DRS électronique présente différents avantages:

- les données qui sont déjà connues (p.ex. en provenance de la DmFA, de la DIMONA ou de DRS déjà envoyées) sont réutilisées au maximum. Cela simplifie la déclaration électronique pour l'employeur et en augmente la qualité étant donné que les données ont déjà été contrôlées;
- la DRS permet un traitement automatique au niveau du secteur chômage, ce qui entraîne une plus grande rapidité et moins d'erreurs lors du traitement d'un dossier;
- l'employeur reçoit un accusé de réception et une copie de la DRS dans son e-box;
- le traitement de la DRS peut être suivi par l'expéditeur et par le secteur chômage par le biais d'une application (FollowIt) sur le site portail de la Sécurité Sociale.

Dix risques sociaux (scénarios) ont été définis pour le secteur chômage, en remplacement des formulaires chômage papier. Les DRS fournissent au secteur chômage les données nécessaires pour, d'une part, déterminer le droit à une allocation (les demandes d'allocation, il s'agit des scénarios 1, 2, 3, 4 et 9) et, d'autre part, pour calculer et payer mensuellement l'allocation (les déclarations mensuelles d'indemnisation, en d'autres termes les scénarios 5, 6, 7, 8 et 10). Le tableau suivant donne un aperçu du nombre de DRS par scénario.

TABLEAU 5.12.I

Répartition par scénario DRS

Scénarios DRS	2007	2008	2009	2010	2011
Scénario 1, déclaration de fin du contrat de travail ou prépension à temps plein (remplace les formulaires C4)	11 406	13 216	16 518	18 168	21 636
Scénario 2, déclaration de constat du droit au chômage temporaire (remplace le volet demande d'allocations du C3.2-EMPLOYEUR)	21 205	33 440	48 551	43 989	46 282
Scénario 3, déclaration de début d'un travail à temps partiel avec maintien des droits (remplace le C131A-EMPLOYEUR)	44 178	56 371	64 854	76 160	111 819
Scénario 4, déclaration de prépension à mi-temps (remplace le C4-PRÉPENSION À MI-TEMPS)	7	15	10	28	21
Scénario 5, déclaration mensuelle des heures de chômage temporaire (remplace le volet preuve d'indemnisation du C3.2-EMPLOYEUR)	104 558	148 445	208 482	179 331	242 560
Scénario 6, déclaration mensuelle du travail à temps partiel avec allocation de garantie de revenus (remplace le C131B)	282 693	319 066	355 260	453 661	780 353
Scénario 7, déclaration mensuelle du travail en tant que travailleur occupé en atelier protégé (système en voie d'extinction)	355	296	417	481	428
Scénario 8, déclaration mensuelle du travail dans un programme d'activation (remplace les formulaires C78)	50 801	61 829	66 759	89 525	350 711
Scénario 9, déclaration pour l'octroi du droit aux vacances jeunes ou seniors (remplace le volet demande d'allocations du C103-VACANCES JEUNES ou C103-VACANCES SENIORS)	1 425	1 885	1 880	1 721	4 384
Scénario 10, déclaration mensuelle des heures vacances jeunes ou seniors (remplace le volet certificat d'indemnisation du C103-VACANCES JEUNES ou C103-VACANCES SENIORS)	3 520	4 555	4 620	4 249	10 955
Total	520 148	639 118	767 351	867 313	1 569 149

En 2011, le nombre de DRS a fortement augmenté (de près de 81 %). Pour le secteur chômage, au total 1 569 149 DRS ont été envoyées en 2011 (contre 867 313 en 2010).

La plus forte augmentation (de plus de 90 %) se situe au niveau des déclarations d'indemnisation mensuelles (1 385 007 en 2011 contre 727 247 en 2010).

Au niveau des déclarations d'indemnisation mensuelles, l'on note une augmentation importante du nombre de déclarations de travail dans un programme d'activation (scénario 8): de 89 525 en 2010 à 350 711 en 2011 (presque quatre fois plus). De même, le nombre de déclarations mensuelles de travail à temps partiel avec allocation de garantie de revenus (scénario 6) augmente considérablement (780 353 déclarations en 2011 contre 453 661 en 2010, soit une hausse de 72 %).

Le nombre de DRS pour constater le droit (demandes d'allocations) a augmenté globalement de 31 % (de 140 066 en 2010 à 184 142 en 2011).

En 2011, sur un total de 1 569 149 DRS, 298 427 ont été envoyées par le biais d'internet (contre 264 352 en 2010) et 1 270 722 par le biais du transfert de fichiers avec des messages structurés (contre 602 961 en 2010). Les messages batch représentent donc 81 % des DRS (contre 70 % en 2010). L'augmentation des déclarations batch est due à la poursuite des accords conclus en 2010 entre les secrétariats sociaux, la FEB et le secteur chômage prévoyant que les secrétariats sociaux passent progressivement des formulaires papier aux déclarations électroniques. Le nombre d'émetteurs batch est passé de 26 en 2010 à 42 en 2011. Ce sont surtout les secrétariats sociaux et les prestataires de services qui envoient des DRS via batch. Sur les 33 secrétariats sociaux agréés, 24 envoient des DRS chômage.

En ce qui concerne la proportion papier-électronique au niveau du nombre de dossiers de demandes d'allocations, l'ONEM a reçu en 2011 11,9 % de messages électroniques pour le constat du droit au chômage temporaire (scénario 2), 13,9 % de messages électroniques pour la déclaration du début du travail à temps partiel avec maintien des droits (scénario 3) et 9,5 % de messages électroniques pour le constat du droit aux vacances jeunes ou seniors (scénario 9). Le pourcentage de messages électroniques relatifs à la fin du contrat de travail ou à la prépension (à mi-temps) (scénarios 1 et 4) reste négligeable (1 % pour le scénario 1, 2 % pour le scénario 4). Ces pourcentages sont plus ou moins identiques aux pourcentages de 2010.

En ce qui concerne les risques mensuels d'indemnisation, l'ONEM a reçu en 2011 12,9 % de messages électroniques pour la déclaration des heures de chômage temporaire (scénario 5, + 3,9 % par rapport à 2010), 38,9 % de messages électroniques pour la déclaration des heures de travail à temps partiel avec allocation de garantie de revenus (scénario 6, + 26,9 %), 18,5 % de messages électroniques pour la déclaration du travail en tant que travailleur dans un atelier protégé (scénario 7, + 11,5 %), 31,7 % de messages électroniques pour la déclaration du travail dans un programme d'activation (scénario 8, + 22,7 %) et 19,3 % de messages électroniques pour la déclaration des heures de vacances jeunes ou seniors (scénario 10, + 14,3 %).

5.12.2

La communication électronique du chômage temporaire et le livre de validation électronique

A partir du 1^{er} octobre 2011, les employeurs sont en principe obligés de transmettre les communications de chômage temporaire à l'ONEM par voie électronique (loi programme du 04.07.2011 avec arrêté d'exécution du 14.11.2011). Ils peuvent le faire via le site portail de la sécurité sociale, www.securite-sociale.be ou par le biais du canal batch, destiné aux secrétariats sociaux et aux prestataires de services.

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

La mesure temporaire qui a permis la suspension de crise pour employés à partir de juillet 2009 a été prolongée jusque fin 2011 et ensuite, par le biais d'une adaptation de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, rendue définitive à partir du 1^{er} janvier 2012 sous le nom "suspension employés en raison d'un manque de travail pour entreprises en difficultés". La communication électronique était déjà obligatoire dans ce cas. 5 008 communications de suspension de crise ont été reçues en 2011 (7 125 en 2010, 4 099 en 2009).

En 2011, l'ONEM a reçu 413 816 communications électroniques de chômage temporaire (368 443 en 2010). L'ONEM a en outre traité 227 900 communications papier de chômage temporaire (348 681 en 2010). En 2011, le pourcentage de communications électroniques s'élevait à 64,5 % (51,3 % en 2010). A la suite de l'obligation réglementaire, c'est surtout au cours des 3 derniers mois de 2011 que l'augmentation des pourcentages de communications électroniques a été la plus importante, pour atteindre plus de 90 %.

Evolution du pourcentage de communications électroniques ces dernières années:

2007	2008	2009	2010	2011
40,0 %	45,5 %	50,0 %	51,3 %	64,5 %

L'obligation pour l'employeur de tenir un livre de validation pour certaines formes de chômage temporaire (intempéries et manque de travail résultant de causes économiques, sauf pour le secteur de la construction), peut être remplie par le biais d'une application sur le site portail www.securitesociale.be. Le livre de validation est une procédure de contrôle qui oblige les employeurs à introduire le numéro du formulaire de contrôle C3.2A avant le premier jour de chômage dans un livre de validation papier authentifié ou dans ce livre de validation électronique.

Les inscriptions dans le livre de validation électronique sont tenues en ligne à la disposition des employeurs et des contrôleurs sociaux.

Dans le courant de 2011, 517 681 formulaires de contrôle C3.2A ont été inscrits dans le livre de validation électronique (contre 492 485 en 2010).

Une version batch de cette application est en cours de développement à la demande des secrétariats sociaux.

5.12.3

La consultation du dossier interruption de carrière ou crédit-temps

L'assuré social en interruption de carrière ou crédit-temps peut consulter son dossier en ligne après une procédure d'identification par le biais d'un token citoyen ou d'une carte d'identité électronique sur le site portail www.securitesociale.be.

L'application reprend l'état du dossier, les données de paiement (montant, retenues, calendrier de paiement), une copie de la fiche fiscale et de la carte d'allocations (C62) ainsi qu'un module de calcul pour le nombre de mois de crédit-temps auquel le travailleur du secteur privé a encore droit.

En 2011, 36 737 assurés sociaux au total ont consulté leur dossier interruption de carrière ou crédit-temps par ce biais (30 905 en 2010).

En 2012, cette application est élargie par la mise à disposition de l'employeur et du travailleur du secteur privé, d'un formulaire électronique. Ce formulaire leur permet d'introduire une demande d'allocations d'interruption auprès de l'ONEM.

5.12.4

L'échange de données entre Etats membres de l'Union Européenne en ce qui concerne la sécurité sociale des travailleurs migrants

Les règlements européens 883/2004 et 987/2009 prévoient un échange électronique obligatoire de données entre les organismes de sécurité sociale des Etats membres. Il s'agit du projet EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) qui sera réalisé dans une phase transitoire qui court jusqu'au 1^{er} mai 2014.

La Commission européenne devient la plate-forme dans cet échange de données. Les organismes de sécurité sociale communiquent avec les organismes des autres Etats membres par le biais de cette plate forme. Dans chaque Etat membre, un ou plusieurs points d'accès sont créés pour assurer la communication entre les organismes nationaux et la plate-forme internationale de la Commission Européenne. Le point d'accès belge est la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

28 messages ou SED (Structured Electronic Documents) ont été définis pour le chômage et groupés en 15 Business Flows. Les principaux Business Flows sont l'échange de périodes d'assurance et l'exportation d'allocations de chômage. Cela correspond aux anciens formulaires E301 et E303.

L'ONEM fait partie du groupe de travail, créé par la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, qui est constitué des organismes belges de sécurité sociale et qui prépare et coordonne les activités. En outre, en 2011, un groupe de travail ONEM-Régions a été mis en place au sein duquel le rôle des services régionaux dans le Business Flow relatif à l'exportation de droits a été discuté et défini.

5.12.5

La demande d'une carte de travail

En 2011, une application "carte de travail" a été développée pour le site portail www.securitesociale.be qui permet au demandeur d'emploi de demander et de recevoir en ligne une carte de travail Activa ou Activa agent de prévention et de sécurité.

Cette application a été testée en 2011 et sera mise en service en 2012.



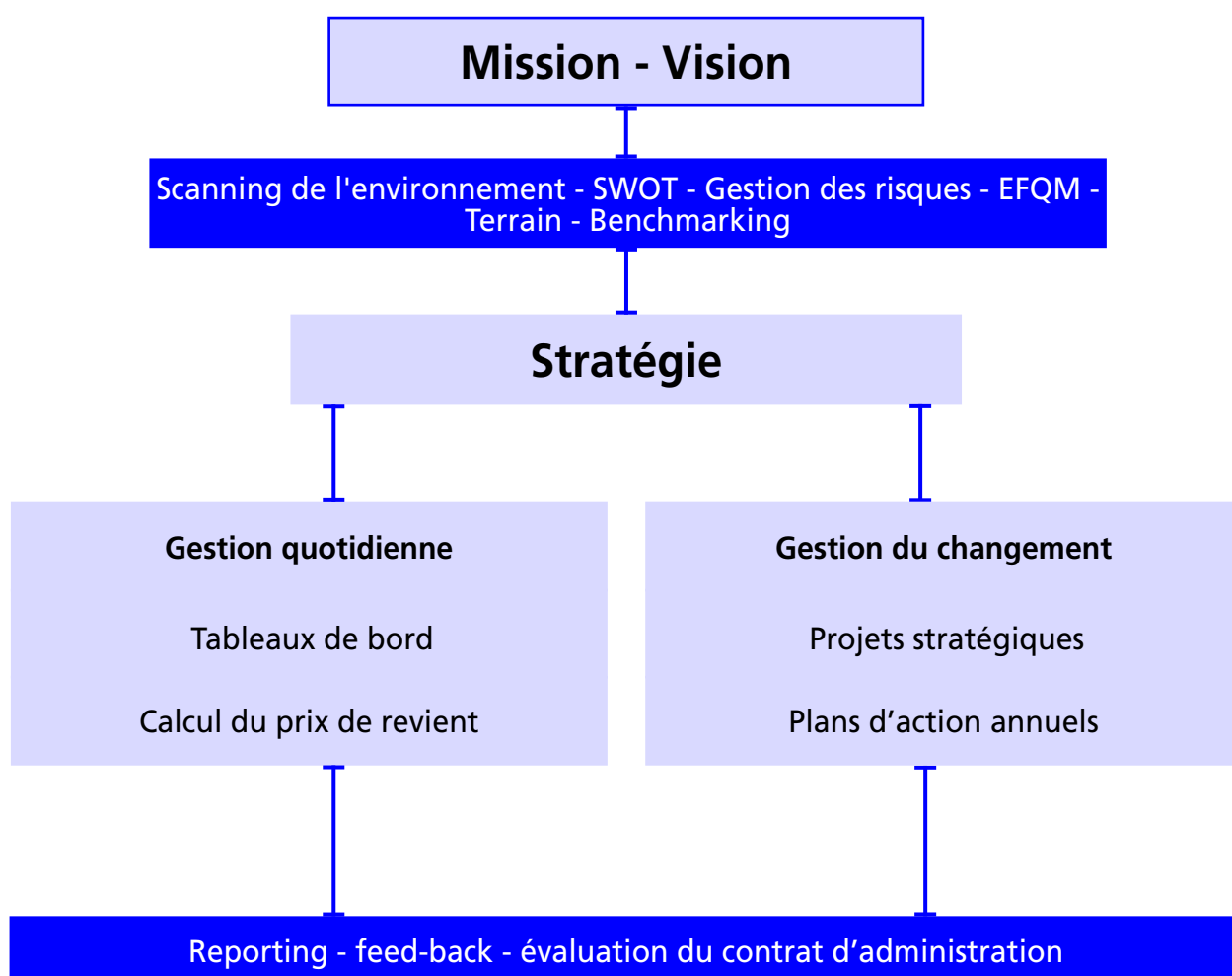
Gestion des ressources

6.1.1

La vision de l'ONEM 2020

L'ONEM dispose d'un modèle de gestion intégrée décrivant la façon dont les activités quotidiennes principales et les projets de changement sont gérés et suivis. Ce modèle reprend également l'ensemble des instruments de gestion utilisés par l'ONEM. L'implication du personnel, le compte rendu des résultats et le feed-back y occupent une place essentielle.

Le modèle de gestion intégrée peut être présenté sous la forme du schéma suivant:



Le point de départ de ce modèle est la mission décrivant la raison d'être et les tâches de l'ONEM. En 2011, le texte de la mission qui existait, a été actualisé et formulé de manière plus concise. En 2011 toujours, le modèle de gestion s'est également vu adjoindre un nouvel élément, à savoir la vision de l'ONEM. L'Office y décrit la direction qu'il entend prendre à moyen terme, c'est-à-dire d'ici 2020. Une organisation publique peut, en effet, définir elle-même certaines priorités dans les limites de la politique qu'elle doit mettre en œuvre et compte tenu des moyens disponibles. La vision, élaborée par la direction de l'ONEM, a été examinée et adaptée à plusieurs reprises sur la base de consultations des directeurs et des collaborateurs du terrain.

La **vision** indique clairement la direction dans laquelle l'ONEM ainsi que ses collaborateurs souhaitent évoluer, et elle repose sur 3 piliers:

"Ensemble pour une protection sociale active"

L'ONEM veut:

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

6.1.2

La nouvelle stratégie de l'ONEM 2012-2014

La vision a également profondément modifié la manière de définir la stratégie. La "stratégie" répond à la question: "Quels choix stratégiques l'ONEM doit-il faire pour effectuer au cours des 3 années à venir les premières démarches dans la réalisation de sa mission et de sa vision?". Auparavant, la stratégie était fixée pour 1 an.

Chaque année, le planning stratégique de l'ONEM prévoit deux moments-clés pour élaborer la stratégie de l'organisation. Au cours du séminaire stratégique de printemps, les grands projets que l'ONEM voudrait exécuter l'année suivante sont déterminés et ceux pour lesquels des moyens supplémentaires doivent être demandés identifiés (=par le biais de la préfiguration du budget). Cette année, le séminaire de printemps a eu lieu les 21, 22 et 23 mars.

Au cours du séminaire stratégique d'automne, les choix stratégiques définitifs sont faits pour l'année suivante. Le séminaire stratégique d'automne a eu lieu les 24, 25 et 26 octobre 2011. Ce séminaire s'est différencié du déroulement et du programme traditionnel d'un séminaire stratégique d'automne et peut être considéré comme une nouvelle étape dans la manière de définir la stratégie au sein de l'ONEM. L'objectif de ce séminaire a été de définir, par le biais d'une autre approche, des priorités stratégiques claires pour l'ONEM pour la période 2012-2014 et d'y associer ensuite un plan opérationnel par étapes.

Pour déterminer la nouvelle stratégie 2012-2014, on a fait appel à des inputs traditionnels, tels que le scanning de l'environnement, l'état d'avancement des projets en cours, les résultats d'études stratégiques et des tableaux de bord, ... La vision, la mission et la stratégie des directions de support de l'administration centrale ont été une nouvelle source d'information.

De nouveaux critères ont en outre été utilisés afin de considérer un projet, une étude ou une action comme étant stratégique.

Finalement, on est parvenu à la formulation d'une **stratégie de l'ONEM** claire avec 4 objectifs stratégiques pour la période 2012-2014:

- soutenir les transitions en simplifiant les procédures administratives, en modernisant les processus et en formulant des propositions d'adaptation de la réglementation;
- contribuer à l'insertion et à la participation maximale au marché du travail en développant des partenariats;
- soutenir le travail régulier et sauvegarder le système par une approche préventive et ciblée des abus et de la fraude;
- rencontrer les nouveaux défis sur le marché de l'emploi en investissant dans le développement des collaborateurs.

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

6.1.3

L'exécution du contrat d'administration en 2011

L'ONEM est une des institutions de sécurité sociale qui, dans le cadre de la modernisation de la Sécurité Sociale, a conclu un contrat d'administration avec l'Etat concernant les droits et les devoirs respectifs. L'arrêté royal portant approbation du troisième contrat d'administration pour la période 2010-2012 a été publié le 21 mai 2010 au Moniteur belge. Au total, l'ONEM y prend 97 engagements.

Chaque année, l'ONEM établit un plan d'administration détaillant la manière dont l'institution exécutera à court terme les engagements inscrits dans le contrat d'administration. Il se concentre sur les actions et projets entrepris par l'ONEM pour atteindre les objectifs, sur les indicateurs qu'utilise l'institution pour mesurer les résultats et sur les moyens mis en œuvre par l'ONEM. Le plan d'administration 2011 a été soumis pour concertation au Comité intermédiaire de concertation en sa séance du 25 mai 2011.

Un rapport de suivi portant sur l'exécution du contrat d'administration est établi trimestriellement et à la fin de chaque année.

Les résultats globaux 2011

Un système de suivi régulier, des mécanismes de feed-back rapides, une répartition objective et pertinente des moyens, mais aussi et surtout la motivation et les efforts de tous les collaborateurs ont à nouveau permis de réaliser la quasi-totalité des 97 engagements. L'exécution de certains engagements portant sur les projets d'amélioration a subi quelque retard. Le temps de réponse aux questions du médiateur fédéral a connu un petit problème; une réponse (sur les 143) a été envoyée en dehors du délai prévu de 15 jours ouvrables.

L'indice des charges administratives pour les employeurs

Dans l'article 68 du contrat d'administration, l'ONEM s'engage à étudier d'une manière permanente des mesures spécifiques en vue de parvenir à une simplification administrative. L'ONEM a développé, à cet effet, un indice des charges administratives propre qui permet de mesurer l'évolution de la charge administrative de chaque formalité pour les employeurs.

On applique également le principe de "l'analyse d'impact administratif". Ceci implique qu'en cas de modification de la réglementation ou d'une procédure administrative, il est procédé à une analyse de chaque modification en termes de charge administrative pour l'employeur.

En effectuant la comparaison par rapport à l'indice de base 100 (résultat du calcul en 2003), on peut refléter l'évolution de la charge administrative imposée par l'ONEM aux employeurs (cf. tableau).

TABLEAU 6.1.I

Evolution de l'indice des charges administratives pour les employeurs

Année	Indice
2003	100,00
2004	55,24
2005	62,65
2006	63,09
2007	63,12
2008	63,61
2009	71,65
2010	69,18
2011	67,84

L'indice des charges administratives pour les assurés sociaux

A l'article 68 du contrat d'administration, l'ONEM s'engage à mesurer les charges administratives pour les assurés sociaux. Pour ce faire, l'ONEM a mis au point une feuille de calcul "charge administrative assuré social" qui permet de mesurer l'évolution de la charge administrative des procédures les plus courantes pour les assurés sociaux.

Sur la base de ces critères et via le développement d'un indice des charges administratives, un mesurage est réalisé chaque année. En effectuant la comparaison par rapport à l'indice 100 (résultat du calcul en 2010), on peut refléter l'évolution de la charge administrative imposée par l'ONEM (cf. tableau).

TABLEAU 6.1.II

Evolution de l'indice des charges administratives pour les assurés sociaux

Année	Indice
2005	100,00
2006	89,06
2007	89,87
2008	95,35
2009	96,69
2010	98,28
2011	97,14

L'indice de complexité

A l'article 68 du contrat d'administration, l'ONEM s'engage à calculer un indice de complexité pour les activités "Admissibilité", "Interruption de carrière/Crédit-temps" et "Vérification" pour mesurer la complexité du travail des collaborateurs ainsi que son évolution.

Afin de mesurer la complexité des procédures administratives que l'ONEM lui-même doit suivre pour traiter les dossiers, un mesurage est réalisé annuellement sur la base de critères objectifs et en développant un indice de complexité. Le résultat de ce mesurage permet d'avoir un aperçu de l'évolution du volume de travail dans les trois principaux domaines d'activité, à savoir l'Admissibilité, la Vérification et l'Interruption de carrière/Crédit-temps.

L'indice de complexité 2003 est l'indice de départ (100). Le même calcul est fait chaque année pour l'année écoulée.

TABLEAU 6.1.III

Evolution de l'indice de complexité

	Indice 2003	Indice 2010	Indice 2011
Admissibilité	100	120,29	122,39
Vérification	100	75,72	73,11
IC/Crédit-temps	100	108,51	115,81

Le résultat de ce mesurage permet de tirer des conclusions quant à l'affectation ou à la redistribution des moyens.

6.1.4

Activités du service Développement de l'organisation

A l'ONEM, le service Développement de l'organisation se charge de l'accompagnement du processus de changement progressif et structuré. Le service Développement de l'organisation soutient le management dans la préparation, l'établissement et le suivi du planning stratégique.

Ce service offre également un support méthodologique lors de l'introduction de nouvelles techniques de management et de nouveaux instruments de gestion. En 2011, le service a ainsi fait la promotion du modèle de qualité EFQM ainsi que son application locale: lors d'un "Tour de Belgique", plus de 600 cadres ont reçu une introduction et des exercices pratiques sur l'EFQM. Un outil d'auto-évaluation EFQM destiné aux BC et aux directions a en outre été développé et diffusé.

Une des actions d'amélioration mises en place suite à l'EFQM fut l'introduction d'un système uniforme pour la gestion des plaintes dans les 30 bureaux du chômage et à l'Administration centrale. Ce système, qui bénéficie d'un support méthodologique de la part du service Développement de l'organisation, est opérationnel depuis le 1^{er} juillet 2011.

Ce service fait également office de project support office pour la validation, l'encadrement et le suivi des projets nationaux et des plans d'action annuels locaux. Le plan stratégique 2011 se composait de 22 projets stratégiques et de 9 études stratégiques. La stratégie de l'ONEM s'est concentrée sur 4 domaines: la qualité du service, l'amélioration du fonctionnement interne, le soutien du personnel et l'impact de l'ONEM sur la société.

En 2011, le service Développement de l'organisation a validé 84 plans d'action annuels des BC et directions. Outre les plans d'action annuels avec un thème au choix, les BC et les directions ont également dû réaliser un plan d'action annuel obligatoire pour s'attaquer aux points faibles de l'enquête de satisfaction TESSA (organisée en 2010). Une nouvelle enquête de satisfaction sera organisée en 2012, de telle sorte que les plans d'action pourront être évalués.

En 2011, le service Développement de l'organisation a également apporté un soutien lors de la formulation de la vision, de la mission et de la stratégie de l'ONEM ainsi que des directions de support de l'Administration centrale.

Une autre tâche du service consiste à détecter et à diffuser les bonnes pratiques. D'une part, de façon externe, par le biais de benchmarking, et, d'autre part, de façon interne, en organisant, entre autres choses, des visites de travail du top de l'ONEM dans les différents bureaux du chômage et directions. Il s'agit de visites de travail interactives du fonctionnaire dirigeant impliquant non seulement le personnel d'encadrement mais aussi les autres membres du personnel du bureau du chômage ou de la direction. Suite à ces visites, le fonctionnaire dirigeant peut décider de généraliser certaines "bonnes pratiques" ou d'en faire des projets. En 2011, le top a visité 13 bureaux du chômage.

6.1.5

Aperçu de quelques projets et études stratégiques 2011

Au total, 31 projets et études stratégiques ont été menés en 2011 par l'ONEM. L'ensemble des projets et études sont présentés dans les différents (sous)-chapitres du présent rapport annuel. Le tableau ci-dessous vous indique la page à laquelle il vous est possible de retrouver la description des projets et études:

TABLEAU 6.1.II

Plan stratégique 2011

Programme 1: La qualité du service au client

E-LO+	p. 220
Multi channel (étude)	p. 269
Processus demande d'allocations (étude)	p. 227

Programme 2: L'amélioration du fonctionnement interne

Suppression C3 (étude)	p. 261
Ana-logic (étude)	p. 260
Fonction d'audit	p. 221
Automatisation du calcul Admissibilité	p. 260
Automatisation du calcul Passé professionnel	p. 261
AUTOREC	p. 260
BPR ICT FFE	p. 296
BSC Informatique	p. 266
Base de données Employeurs	p. 261
Datamining ONEM	p. 155
Digitar HR	p. 215
HRIS	p. 232
JUPRO	p. 261
On Command Services financiers (étude)	-
Optirec	p. 261
Compte courant	p. 245
RioDoc Support	p. 272
RioLex	pp. 243/272
Stratégie contrôle	p. 149

Programme 3: Le soutien au personnel

Gestion des compétences	p. 232
Approche globale agression	p. 234
Accompagnement de carrière	p. 232
RioCursus + (étude)	p. 241
Télétravail (étude)	p. 233
TRAM	p. 241

Programme 4: L'impact sur la société

ECO	p. 268
Screening de la réglementation dans l'optique des transitions (étude)	p. 227

Ci-après sont présentés quelques projets et études qui n'apparaissent pas dans d'autres (sous)-chapitres.

Avec l'étude stratégique "Processus demande d'allocations", l'ONEM a voulu investiguer les possibilités d'un paiement plus rapide des allocations de chômage et, de ce fait, améliorer le service aux clients. En 2010, le délai de traitement de la demande d'allocations de l'assuré social a été examiné pour la troisième fois. On a pu conclure que le délai de traitement total diminue encore par rapport à 2006 et que l'intervention de l'ONEM s'est encore améliorée. Les responsables de l'étude ont tout de même formulé quelques propositions d'amélioration en vue de revoir éventuellement la procédure de paiement des allocations d'activation. L'étude s'est poursuivie en 2011 avec une enquête par coups de sonde auprès d'un panel de collaborateurs des services Admissibilité et de collaborateurs des organismes de paiement pour rassembler leurs pro-

positions d'amélioration. En 2012, les propositions de simplification et d'amélioration retenues seront réalisées par étapes: l'adaptation des formulaires pour l'introduction d'une demande d'allocations, la réalisation d'une étude de faisabilité concernant l'introduction de demandes d'allocations par voie électronique et concernant l'inscription d'office comme demandeur d'emploi via les organismes de paiement.

Le **projet stratégique fonction d'audit** a pour but de mettre en place une fonction d'audit à l'ONEM, et ce conformément aux orientations prises au niveau de la fonction publique fédérale et aux recommandations de la Cour des Comptes. Concrètement, l'ONEM souhaite créer un service d'audit indépendant et professionnel. La mission de ce service d'audit interne consistera à analyser la qualité des mesures en matière de contrôle interne et de gestion des risques au sein de l'ONEM, ainsi que l'efficacité des processus et la fiabilité des résultats. Dans le cadre de ce projet, l'ONEM a commencé par cartographier, en 2011, les activités et acteurs actuels en matière de contrôle et d'audit internes à l'ONEM. En août 2011, l'Office a également entamé la réalisation d'un audit externe des missions financières de l'ONEM. Cet audit a pour objectif de décrire en détail 6 processus financiers et de répertorier les mécanismes de contrôle interne ainsi que les risques potentiels. Il s'agit:

- du paiement des allocations d'interruption de carrière et de crédit-temps;
- de l'octroi et du paiement d'indemnités par le Fonds de Fermeture d'Entreprises;
- du transfert de fonds aux organismes de paiement;
- du paiement des salaires/rémunérations et allocations au personnel;
- de la communication d'informations et de rapports financiers;
- de contrats de service, de l'achat de biens mobiliers et immobiliers, ainsi que de la gestion du stock de marchandises et des marchés publics.

Cet audit se poursuit en 2012 et aboutira à un rapport d'audit avec des recommandations dans le but d'accroître l'efficacité de certaines mesures de contrôle ou d'en ajouter éventuellement des nouvelles afin de mieux contrôler les risques.

L'étude "Screening de la réglementation dans l'optique de transitions" s'inscrit dans le cadre de la "Stratégie 2020" de l'Union européenne pour la croissance économique et l'emploi. Sous l'effet de la mondialisation, de l'évolution des technologies et des modes de vie, le marché du travail a considérablement changé. De nombreux travailleurs connaissent de multiples transitions tout au long de leur carrière professionnelle. Des emplois salariés stables et à temps plein alternent dorénavant plus souvent avec des périodes de chômage, de formation, des emplois temporaires, des emplois à temps partiel ou du travail indépendant. La conciliation entre vie privée et vie professionnelle, nécessite aussi des possibilités de pauses ou d'aménagement dans la carrière. L'ONEM veut accompagner ces transitions. Au travers de cette étude, la réglementation Chômage et Interruption de carrière/Crédit-temps a été

analysée en 2011 dans l'optique des transitions tout en assurant la sécurité des travailleurs durant ces transitions et en encourageant la réinsertion. En 2012, cette étude sera poursuivie et élargie avec un screening des procédures de l'ONEM: où y a-t-il des problèmes, qu'est-ce qui peut être simplifié? Quelques actions seront également menées en 2012 afin de réaliser les constatations provenant de l'étude 2011 déjà effectuée.

6.2 Human Resources Management 6.2

Gestion des ressources

6.2.1

Human Resources Management

6.2.1.1

Introduction

En 2011, l'ONEM a confirmé sa volonté d'ériger le bien-être de ses collaborateurs en priorité de sa politique de gestion durable de son "patrimoine humain".

Sous la Coupole "Bien-être au Travail" fourmillent les nouveaux projets allant d'une meilleure prise en charge en cas d'agression grave jusqu'à une étude sur l'implémentation du télétravail.

Mais cette attention particulière pour nos forces vives n'exclut pas, au contraire, la prise en compte de notre responsabilité sociale (cf. 6.2.1.9 Accueil des stagiaires).

Ces avancées ne sont possibles que si, à l'image du reste de l'Office, les responsables RH peuvent s'appuyer sur un support informatique efficient.

En 2011, pour la première fois, chaque directeur de l'ONEM a reçu accès à une vision détaillée de l'évolution de son effectif, mise à jour mensuellement et reprenant directement les informations disponibles dans la base de données unique du personnel.

Une gestion transparente est garante de gains d'efficience.

En 2011, l'effectif de l'ONEM a été réduit sans remettre en cause ni la qualité des résultats obtenus par l'organisation ni les efforts pour l'amélioration du bien-être des collaborateurs.

6.2.1.2

Synergies

Les contrats d'administration 2010-2012 contiennent une disposition commune en matière de synergie entre les IPSS.

Dans le domaine RH, le Collège des IPSS a approuvé le 2 juin 2011 un plan opérationnel s'appuyant sur une vision et une stratégie communes.

En 2011, ce plan opérationnel prévoyait essentiellement la réalisation d'un inventaire des ressources et des besoins communs en matière RH.

Cette phase primordiale a été menée à bien mais les premiers résultats tangibles des synergies entre IPSS peuvent également être mis en exergue:

- les IPSS disposent d'un outil de forecasting identifiant leurs besoins communs en termes de profil de fonction;
- les IPSS disposent d'un plan annuel "besoins de formation des IPSS" prévoyant des initiatives communes, notamment pour la deuxième épreuve de l'accession au niveau B;
- un projet de convention de collaboration entre Selor et les IPSS a été approuvé par le Collège qui permettra de développer une approche nouvelle et plus efficiente pour les recrutements, la certification de nos experts et le branding des IPSS.

6.2.1.3

Modifications réglementaires

Au cours de l'année 2011, peu de modifications réglementaires ont été apportées au statut de la Fonction publique. C'est uniquement au niveau des congés et des absences que d'importants changements ont été effectués.

Congés et absences

Par l'arrêté royal du 14 novembre 2011, diverses modifications ont été apportées à l'AR du 19 novembre 1998 relatif aux congés et aux absences accordés aux membres du personnel des administrations de l'Etat. Ces modifications auront un impact pour l'année 2012.

Chambre de recours

Par l'arrêté ministériel du 14 octobre 2011, le règlement d'ordre intérieur de la Chambre de recours instituée pour l'ensemble des institutions publiques de sécurité sociale, a été approuvé (MB du 28.10.2011).

Règlement de travail

En 2011, aucune modification n'a été apportée au règlement de travail.

6.2.1.4

Absentéisme

Etude sur l'absentéisme pour cause de maladie

En décembre 2011, Medex a publié une étude concernant l'absentéisme en 2010 dans la Fonction publique.

De cette étude, il ressort qu'en 2010, l'ONEM a obtenu un taux de 5,06 % d'absentéisme pour cause de maladie, ce qui correspond à une diminution de 0,52 % par rapport à l'année 2009.

Dans la Fonction publique, en 2010, le pourcentage d'absentéisme restait supérieur à celui de l'ONEM: il s'élevait à 6,83 %, soit 1,77 % de plus qu'à l'ONEM.

Dans le secteur privé, ce pourcentage s'élève à 5,68 % en 2010, soit 0,62 % de plus qu'à l'ONEM.

Contrôles médicaux et résultats de contrôle

Les résultats des enquêtes de contrôle pour le compte de l'ONEM en 2010 restent quasiment les mêmes qu'en 2009 et sont comparables aux résultats de la Fonction publique:

- 97,2 % des périodes de maladie contrôlées ont été considérées comme justifiées par les médecins-contrôleurs;
- 0,34 % des périodes de maladie contrôlées ont été considérées comme des absences injustifiées;
- la visite du médecin-contrôleur a entraîné une reprise du travail anticipée dans 2,46 % des cas.

6.2.1.5

Indicateurs transversaux - FED20

L'ONEM fait partie du groupe de travail FED20 auprès du SPF P&O.

Ce groupe est composé de représentants des SPF et d'autres parastataux.

Le FED20 a défini des indicateurs transversaux au niveau RH.

L'objectif est de collecter et de rapporter des données pertinentes à caractère personnel et de procéder ainsi à la création d'un "benchmark" fédéral.

Tout au long de l'année, l'ONEM a joué un rôle actif dans ce groupe de travail. L'Office a transmis en 2011, 20 des 21 Key Performance Indicators (KPI) possibles.

6.2.1.6

Carrières et évaluation

Examen d'accèsion du niveau C au niveau B

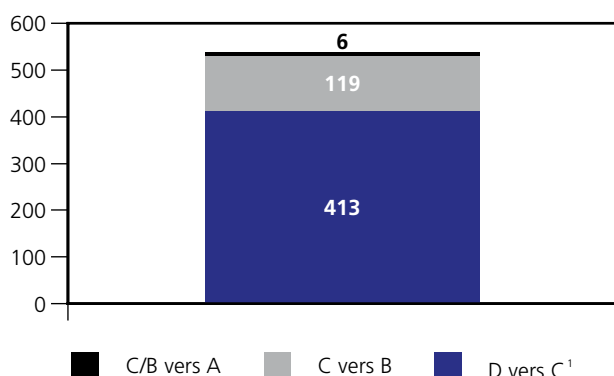
En 2011, Selor a organisé la première épreuve (épreuve générale) de l'examen d'accèsion du niveau C au niveau B. Cette épreuve s'est déroulée d'octobre à novembre 2011 et 338 agents de l'ONEM s'y sont inscrits.

Examen d'accèsion du niveau D au niveau C

En 2010, deux examens de promotion au grade d'assistant administratif (niveau C) ont eu lieu. Tous les lauréats, c'est-à-dire 236, ont obtenu une fonction au niveau C. Dès le 1^{er} juin 2011, ces agents ont entamé leur période d'adaptation dans le niveau supérieur et seront promus au grade d'assistant administratif dans le niveau C au bout de 6 mois (sous réserve de prolongations éventuelles).

GRAPHIQUE 6.2.I

Upgrading réalisé du 1^{er} janvier 2009 au 1^{er} décembre 2011 pour 538 personnes



¹ Dont fonctions supérieures D vers C: 160 agents

Du 1^{er} janvier 2009 au 1^{er} décembre 2011, 538 personnes ont été promues au niveau supérieur suite à la réussite de leur période d'adaptation.

Promotion par avancement barémique

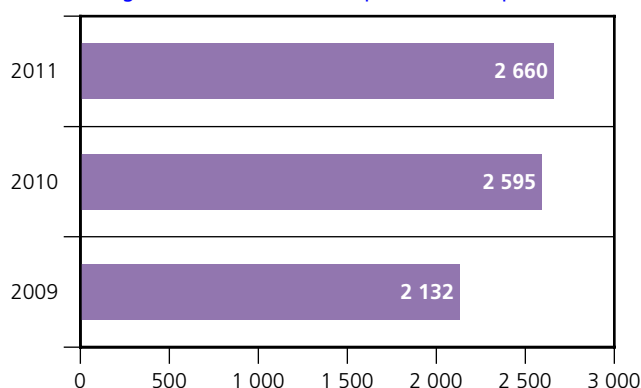
L'année 2011 a été marquée par les promotions de niveaux A lauréats d'une formation certifiée arrivant à la fin de leur durée de validité de 6 ans. Au total, 59 agents du niveau A ont été promus dans l'échelle barémique supérieure.

Primes de compétences

En septembre 2011, 2 660 agents ont reçu une prime de compétences.

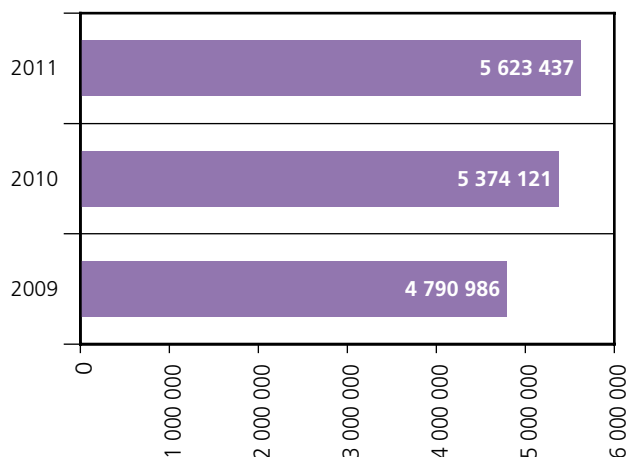
GRAPHIQUE 6.2.II

Nombre d'agents bénéficiaires d'une prime au 1^{er} septembre



GRAPHIQUE 6.2.III

Montants bruts payés au 1^{er} septembre (en EUR)



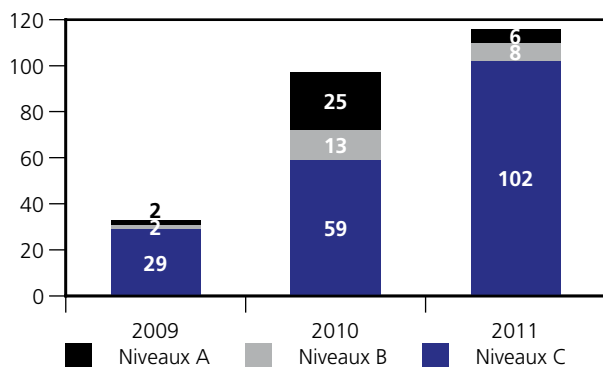
En septembre 2011, l'ONEM a payé 5 623 437 EUR de primes de compétences.

Statutarisation des contractuels

En 2011, suite à la réussite d'examens de sélection, 116 agents contractuels de l'ONEM sont devenus des agents statutaires.

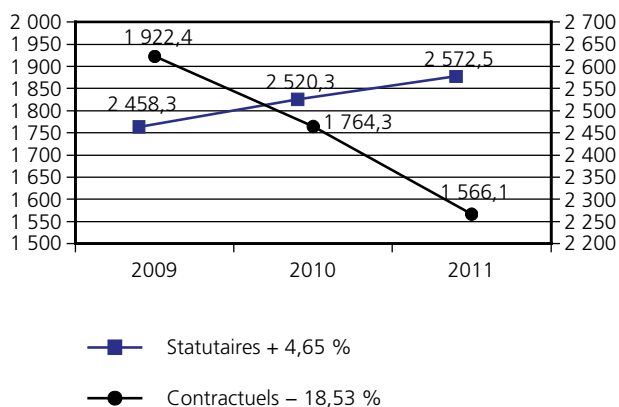
GRAPHIQUE 6.2.IV

Evolution de la statutarisation des contractuels



GRAPHIQUE 6.2.V

Evolution comparée des effectifs statutaires et contractuels



En 2011, l'ONEM comptait 62,2 % d'agents statutaires contre 37,8 % d'agents contractuels.

Cercles de développement

L'originalité de l'ONEM, c'est qu'il y a d'une part des entretiens individuels et d'autre part des entretiens de groupe. Les entretiens de groupe se déroulent toujours en premier lieu et les objectifs individuels découlent le plus souvent des objectifs de groupe.

En 2011, un cycle (2010-2012) d'entretiens de fonctionnement dans le cadre des cercles de développement a été entamé tant à l'administration centrale (le Fonds de Fermeture d'Entreprises y compris) que dans les bureaux du chômage. Ce cycle concerne tous les agents de l'ONEM.

Ces entretiens intermédiaires permettent de faire le bilan des objectifs fixés en 2010. Ces entretiens ont lieu tant sur le plan individuel qu'en groupe.

En décembre 2011, 3 854 entretiens (en groupe et individuels) ont été réalisés.

L'ONEM a également décidé de passer à un cycle d'un an dès 2012.

6.2.1.7

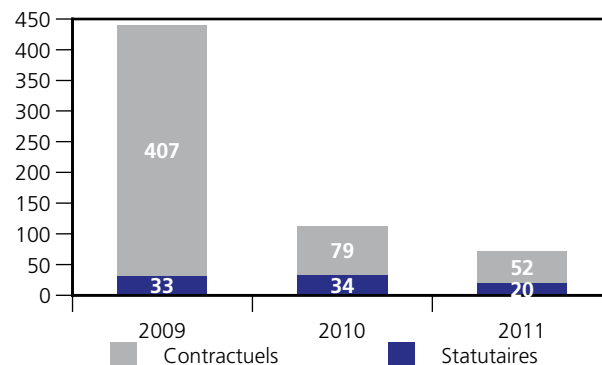
Recrutement

L'année 2011 a été caractérisée par l'organisation de sélections de recrutement avec des experts en sélection certifiés par Selor. L'ONEM a ainsi pu assurer lui-même la présidence de différentes sélections: attaché auprès du Centre national de formation, comptables auprès du FFE et des Services financiers, analystes d'application auprès de la direction Procédures de travail, chef de groupe auprès de la direction Travaux et matériel et gestionnaires de dossier bilingues auprès du bureau du chômage de Bruxelles (encore en cours).

En 2011, 132 collaborateurs statutaires ont été engagés.

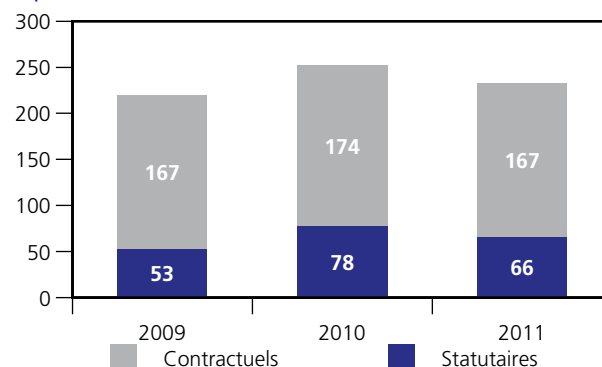
GRAPHIQUE 6.2.VI

Recrutements externes



GRAPHIQUE 6.2.VII

Départs



Certification d'experts en sélection

En 2011, 3 collaborateurs ont terminé le trajet de certification auprès de Selor. L'ONEM a actuellement 5 experts certifiés en sélection.

6.2.1.8

Projets et études stratégiques

Projet stratégique HRIS

Avec la mise en route du module "semaine volontaire de quatre jours", une nouvelle voie s'ouvre en 2011 dans le domaine de la responsabilisation des chefs locaux et l'économie de papier.

De la demande à l'approbation jusqu'au traitement de salaire, tout se déroule par voie électronique. Lors de la demande, l'intéressé donne son accord concernant ses droits et devoirs par le biais d'un "agreement", le chef direct dispose d'une fonction d'avis et la direction locale prend la décision finale qui est immédiatement reprise dans le calcul du salaire. Ce nouveau module répond au principe de self-service.

Ce principe servira de base pour traiter en 2012 toutes les demandes de congé non rémunérés.

L'année dernière, l'instrument a également été mis en production, permettant de réaliser un reporting aussi bien standard qu'ad hoc. Certains de ces reportings standards sont proposés aux services décentralisés par le biais de notre intranet.

Projet stratégique Gestion des compétences

La pyramide d'âge du personnel de l'ONEM montre qu'un nombre relativement important de talents quitteront à court terme l'ONEM par voie de départs naturels. L'objectif du projet consiste à mettre au point un instrument permettant à l'ONEM de prendre des mesures anticipées et de le soutenir dans ses efforts en vue de disposer de collaborateurs qui présentent les compétences techniques opérationnelles requises pour effectuer les nombreuses missions. Cette application peut en outre représenter un support spécifique aux dirigeants et collaborateurs, lors de la fixation des objectifs de formation pendant l'entretien de planning des cercles de développement.

Pour toutes les missions de base de l'ONEM, des profils ont été établis, avec un listing des compétences techniques requises. Sur cette base, les compétences présentes chez tous les collaborateurs sont enregistrées, avec un niveau de compétence afférent selon une échelle de valeur de 1 à 5.

1. Je ne peux pas le faire, mais c'est ce qu'on attend de moi
2. Je peux plus ou moins le faire
3. Je peux le faire seul(e)
4. Je peux le faire et l'enseigner à quelqu'un
5. Je peux le faire et donner une formation

L'ONEM dispose ainsi d'un cadastre des compétences techniques présentes, qui peut être consulté par la ligne hiérarchique.

Le système a été lancé au premier trimestre 2010, en même temps que le lancement du nouveau cercle de développement 2010-2011.

A la fin de l'année 2010, une première analyse approfondie de toutes les compétences présentes par domaine d'activités a été réalisée. Cela a donné lieu à l'établissement de rapports spécifiques reprenant la situation de chaque bureau, comparée au

résultat moyen de tous les bureaux du chômage. Une simulation de la situation future à court terme en cas de politique inchangée a également été établie.

Cet outil doit permettre à chaque directeur de détecter les compétences à risque ou un manque de compétences et de prendre les actions nécessaires.

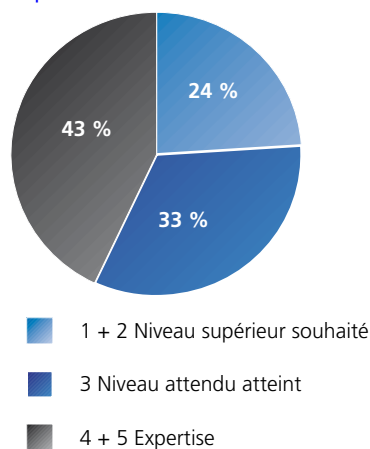
A la fin de l'année 2011, le bilan suivant a pu être dressé.

Pour tous les bureaux du chômage, un taux de participation moyen de 91 % est enregistré. Cela signifie que, pour 91 % des collaborateurs, les compétences techniques ont été enregistrées dans le système. Le nombre de scores enregistrés a, en outre, augmenté de 21 313 à 25 941. Par compétence constatée, un score est attribué; un collaborateur a la plupart du temps plusieurs tâches.

Constatation la plus rassurante: pour 24 % des collaborateurs, un niveau de compétence supérieur est souhaité, 33 % ont atteint le niveau souhaité et 43 % d'entre eux présentent un niveau d'expertise dans leurs compétences techniques.

GRAPHIQUE 6.2.VIII

Répartition des scores 2011



En 2012, nous prévoyons d'intégrer dans l'outil les compétences génériques des collaborateurs.

Projet stratégique Accompagnement de carrière

Ce projet découle de l'enquête de satisfaction qui a été organisée en 2010.

Le projet vise 3 objectifs:

- chaque agent obtient un aperçu clair de ses possibilités de carrière et des règles relatives au développement de la carrière;
- chaque agent peut signaler qu'il souhaite changer de fonction / évoluer et, si nécessaire, peut bénéficier d'un soutien et d'un accompagnement pour évoluer ou changer de fonction;
- une procédure de soutien est prévue pour les directeurs qui souhaitent réorienter leurs collaborateurs au moyen d'instruments RH.

La phase de préparation sera mise en route en 2012.

Etude stratégique Télétravail

Le but de cette étude était d'examiner les possibilités d'introduire progressivement le télétravail à l'ONEM. Les responsables de l'étude ont donc analysé les différentes formes de télétravail (structurel, occasionnel et en bureau-satellite) et les combinaisons possibles de télétravail au sens large et à tous les niveaux (techniques, gestion du personnel,...).

L'étude contient:

- une analyse juridique;
- une analyse des enjeux réels;
- une analyse du benchmarking (documentation, secteur public, secteur privé);
- une description des projets-pilotes au sein de l'ONEM;
- une analyse des besoins et des attentes des collaborateurs et du management;
- une analyse approfondie des conditions techniques et pratiques à l'ONEM.

Cette étude a été présentée au séminaire stratégique d'automne (octobre 2011) et a débouché sur la décision d'implémenter progressivement le télétravail à l'ONEM.

6.2.1.9

Accueil des stagiaires

L'ONEM a toujours accueilli des stagiaires.

Néanmoins, dans l'optique de sa responsabilité sociale, l'Office a lancé un projet d'intensification de l'accueil des élèves, étudiants ou demandeurs d'emploi en formation professionnelle. L'ONEM s'est ainsi engagé à accueillir, par année scolaire, 300 stagiaires pour l'ensemble des BC et des directions de l'AC.

Au cours de l'année scolaire 2010-2011, l'ONEM a permis à 293 stagiaires, dont 157 étudiants et 136 demandeurs d'emploi, de se familiariser avec le monde du travail.

Une évaluation du projet a été réalisée auprès de l'ensemble des BC et des directions de l'AC. Celle-ci révèle que 79 % des BC et des directions considèrent que les stagiaires apportent une réelle plus-value au BC ou à la direction. 100 % des BC et des directions estiment que, de façon générale, les stagiaires sont bien perçus par les collaborateurs et qu'ils apportent une contribution effective dans le travail et les projets du BC ou de la direction, qu'ils favorisent l'esprit d'équipe dans les services.

Vu son succès et l'image positive qu'il véhicule à l'extérieur de l'Office, le projet a été reconduit pour l'année scolaire 2011-2012.

6.2.2

Concertation avec les syndicats

Conformément au statut syndical d'application dans les services publics fédéraux, certaines matières sont soumises à une concertation préalable; il s'agit d'une part des décisions relatives au cadre du personnel, à la durée et à l'organisation du travail et d'autre part des propositions visant une amélioration des relations humaines et du bien-être au travail (sécurité et santé).

La concertation sociale à l'ONEM a lieu au sein de deux organes:

- le Comité intermédiaire de concertation (CIC) pour les points qui concernent l'ensemble de l'Office;
- le Comité de concertation de base (CCB) pour les points qui relèvent de la compétence locale des bureaux du chômage ou de l'administration centrale.

L'ordre du jour de ces réunions est réparti sur deux volets: le volet "administration" et le volet "bien-être au travail".

Voici quelques exemples de thèmes qui ont été abordés cette année au CIC (volet bien-être): la prévention et la réparation des accidents du travail, la lutte contre les agressions, les secouristes d'entreprise, le rapport annuel du service externe de prévention et protection, le rapport annuel et les rapports trimestriels du service interne de prévention et protection, le plan quinquennal et le plan annuel bien-être, les aménagements de nouveaux bâtiments, les travaux de rénovation des bâtiments, la prévention contre l'alcoolisme, les drogues et médicaments, l'optimisation de l'entretien journalier des locaux, ...

Au cours de l'année 2011, il y a eu 7 réunions du CIC et 52 réunions locales des CCB.

6.2.3

Bien-être au travail

6.2.3.1

Coordination de la politique du bien-être au travail

Le service Bien-être a réuni et animé régulièrement (environ une fois par mois) la Coupole "Bien-être au Travail". Dans un premier temps, le service Bien-être a coordonné la rédaction du plan quinquennal de prévention 2011-2015 et du plan de prévention annuel 2011, qui englobent tous les domaines du bien-être au travail.

Désormais, toutes les questions relatives au bien-être au travail passent par le service Bien-être et, le cas échéant, par la Coupole, par exemple:

- la demande d'un vaccin contre la tuberculose pour le personnel en contact avec le public;
- des demandes de subsides;
- les questions relatives au co-voiturage;
- les questions parlementaires (diversité, agressions,...);
- ...

A côté de cela, un certain nombre d'actions en matière de santé et de bien-être au sens large ont également été coordonnées par le service Bien-être, par exemple:

- l'optimisation du suivi des accidents du travail;
- la déclaration d'intention et la politique préventive en matière d'alcool et de drogues, ainsi que des sessions d'information pour le personnel d'encadrement;
- le lancement d'une politique en matière de diversité;
- les enquêtes mobilité (fédérale et région bruxelloise);
- la Semaine du Développement Durable;
- la Semaine du Cœur;
- la journée sportive;
- ...

6.2.3.2

Suivi des incidents et gestion des agressions

Cette coordination a permis, entre autres, de mettre en place un suivi plus efficace des incidents et des agressions, notamment grâce à la permanence assurée par le service Bien-être (Single Point Of Contact).

Suite à un audit et une analyse des risques, un certain nombre d'actions ont été entreprises. Entre autres, le service Bien-être a mis en place une procédure spécifique pour les agressions considérées comme graves, en collaboration étroite avec le Top et les différents intervenants. La Coupole a également rédigé un syllabus reprenant toutes les informations concernant les agressions: la position du Top, la procédure à suivre et le suivi des agressions, notamment des agressions graves.

Tout ceci afin d'intervenir plus rapidement et d'offrir une aide adéquate à chaque fois que c'est nécessaire.

6.2.3.3

Médecine du travail

La surveillance médicale des travailleurs s'exerce par rapport aux travailleurs dits "soumis" à examen médical, c'est-à-dire:

- âgés de moins de 21 ans;
- occupés à un poste de sécurité (chauffeurs);
- moins valides;
- en contact avec des denrées alimentaires ou des boissons (personnel mess et cantine);
- soumis à des contraintes physiques liées au travail (travailleurs sur écran, ouvriers, personnel de nettoyage, travailleurs qui transportent régulièrement des collègues en voiture).

L'organisation des visites médicales pour ces travailleurs doit tenir compte d'une périodicité réglée par la législation.

La surveillance médicale s'applique en outre à tout travailleur qui sollicite spontanément l'intervention du médecin du travail; en effet, tout travailleur peut demander à être examiné, sans délai, par le médecin du travail pour des symptômes d'affection qu'il attribue à ses conditions de travail.

Le nombre d'agents soumis à un contrôle médical périodique est resté stable pour les bureaux du chômage (3 522 en 2011 contre 3 558 en 2010) et l'administration centrale (824 en 2011 contre 813 en 2010).

Pour le suivi administratif de la médecine du travail de l'ONEM, le SIPP gère les listes de travailleurs "soumis", organise les visites médicales à l'administration centrale, suit le remboursement des lunettes spécifiques pour les travailleurs sur écran et entretient des contacts réguliers avec le médecin-directeur du Service externe de prévention et de protection du travail. Les bureaux du chômage sont en liaison régulière avec ce service pour régler les cas particuliers et organisent eux-mêmes les visites médicales des travailleurs "soumis" ou non du bureau, en collaboration avec le médecin délégué au niveau local.

6.2.3.4

Prévention et protection au travail

Afin d'atteindre les objectifs du plan quinquennal de prévention, le SIPP (service interne de prévention et de protection) et le SEPP (service externe de prévention et de protection) poursuivent leur travail.

Ainsi, des propositions ont été faites pour améliorer l'éclairage (achat et placement d'appareils d'éclairage à basse luminance) et la position des travailleurs devant leur écran (fournitures de plans de travail adaptés, sièges ergonomiques, bureaux ergonomiques).

Les services de prévention ont également effectué plusieurs analyses des risques et proposé des adaptations en ce qui concerne l'ergonomie des postes de travail et le travail à l'écran en général (écrans plats, ...).

D'une manière générale, la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles a été poursuivie de façon à rencontrer le contenu du RGPT (Règlement général pour la protection du travail) et la loi sur le bien-être au travail du 4 août 1996 et ses arrêtés d'application. Ainsi, différentes missions ont été réalisées:

- une formation sur le bien-être au travail est donnée lors de l'accueil des nouveaux agents;
- l'exécution du plan global de prévention et protection 2010-2014:
 - ergonomie du travail à l'écran, inforums et analyse des plans de travail;
 - le groupe de travail (SIPP + diététicien) a rendu un avis sur l'hygiène des lieux du travail dans les cuisines chaudes et a donné une formation sur les denrées alimentaires (Réglementation HACCP). Un rapport sera communiqué lors des comités de concertation de base dans chaque bureau;
 - contrôles périodiques;
 - suivi des incidents et des cas d'agression.
- la visite annuelle de tous les bureaux du chômage, du bâtiment Hospi, de Walcourt, de l'Administration centrale en collaboration avec le SEPP a donné lieu à des rapports;
- des mesures objectives (humidité relative, température, dioxyde de carbone (CO₂), éclairage, bruit, ergonomie) ont été réalisées à la demande et des améliorations des postes de travail ont été proposées;
- 33 exercices d'évacuation ont été organisés pour les 32 bâtiments occupés par le personnel de l'Office. Les membres du

SIPP ont vérifié la conformité avec la sécurité au travail de 390 bons de commande, ont lu et résumé 140 rapports d'organismes de contrôle, ont assisté à 52 réunions des comités de concertation de base, à 6 réunions du comité intermédiaire de concertation et ont rédigé 72 rapports particuliers.

Le SIPP a collaboré constamment avec les services Travaux et matériel et ICT pour l'élaboration des commandes et avec le service Signa Expo afin d'adapter et d'améliorer la signalisation de sécurité.

6.2.3.5

Service social

Le Service social a pour but de promouvoir le bien-être individuel et collectif de tous les agents et ce, tant aux niveaux professionnel et social qu'individuel. Le Service est donc à la disposition du personnel en cas de problèmes à caractère psychosocial. Par ailleurs, le Service social promeut et organise des activités collectives. Ces activités se présentent notamment sous la forme d'intervention dans les frais de repas du personnel, ainsi que dans l'assurance collective Soins de santé, la campagne de vaccination contre la grippe, les subsides aux amicales, l'organisation de la garde d'enfants pendant les vacances scolaires, la bibliothèque d'agrément.

Le Service social octroie également une intervention financière dans les examens médicaux préventifs à destination des agents âgés de 50 ans et plus.

Enfin, en 2011, 2 844 agents bénéficiaient de l'assurance collective soins de santé d'Ethias pour laquelle le Service social rembourse une partie de la prime.

6.2.4

Le personnel de l'ONEM

6.2.4.1

Plan du personnel

Lors de la décision du Comité de gestion du 3 mars 2011 en vue d'établir le plan du personnel 2011, le besoin total en personnel a été fixé à 4 342 unités budgétaires (les 75 conventions premier emploi non comprises), soit une diminution de 40 unités par rapport à 2010.

Toutes les actions prévues dans le plan ont été exécutées, entre autres:

- le respect de l'enveloppe budgétaire;
- dans le cadre des nouvelles missions de l'ONEM:
 - le nouveau Service central de contrôle a été mis sur pied entre autres via le recrutement d'inspecteurs sociaux de niveau A;
 - la création d'un poste d'A4 et 4 postes d'A3 permettra d'implémenter à l'Office une fonction d'audit interne professionnalisé et répondant aux normes édictées pour la Fonction publique fédérale;
 - suite à la prolongation des mesures anti-crisis, l'ONEM a pu, en 2011, prolonger pendant 6 mois 35 contrats de niveau C pour les services extérieurs, accordées par le Conseil des Ministres du 30 avril 2009;
- sélection comparative pour la promotion au grade d'assistant et pour la fonction de calculateur (niveau C);
- sur la base des résultats de l'épreuve générale et de l'épreuve de calculateurs pour l'ONEM, 126 postes néerlandophones et 111 postes francophones dans le niveau C ont été remplis par promotion.
- via la consultation de la réserve générale de gestionnaires de dossiers de niveau C, 106 agents ont été recrutés. 100 agents contractuels qui faisaient partie de cette réserve générale et qui ont réussi l'épreuve particulière ont pu devenir statutaires à l'ONEM.

6.2.4.2

L'effectif prévu du personnel

TABLEAU 6.2.1

Autorisation d'occupation en unités budgétaires

Année	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre	3 460	3 434	3 357	3 412	3 511	3 484	3485

Ne figurent pas dans ce tableau, les agents engagés pour assurer le bon fonctionnement des Agences locales pour l'Emploi (635 emplois), les agents contractuels pour l'entretien et la cantine (195 unités), les personnes liées par une convention de premier emploi (102 unités).

6.2.4.3

L'effectif du personnel

Unités physiques

Les données suivantes concernent le nombre de personnes qui sont liées à l'ONEM par un statut ou un contrat. Chaque agent compte pour une unité, indépendamment du fait qu'il soit présent ou non, occupé à temps plein ou à temps partiel.

Au 31 décembre 2011, l'effectif du personnel de l'ONEM se présentait comme suit:

- Agents définitifs:
 - titulaires: 2 796.
- Agents contractuels:
 - 1 114 (dont 142 facilitateurs).

Au 31 décembre 2011, le nombre d'agents s'élevait à 3 910, ce qui représente une diminution de 53 unités par rapport à décembre 2010.

Ne sont pas compris dans ce chiffre:

- 743 agents ALE;
- 59 personnes liées par une convention de premier emploi;
- 258 agents contractuels d'entretien et de Mess et Cantine.

Le tableau 6.2.III présente une ventilation de l'effectif du personnel de 3 910 unités physiques par statut, niveau et sexe.

Notez que:

- près de 75 % des agents effectuent des prestations dans des fonctions qui relèvent des niveaux C et D;
- la part relative des agents féminins est très élevée, aussi bien chez les agents statutaires (65 %) que chez les collaborateurs contractuels de l'organisme (78 %).

TABLEAU 6.2.II

Evolution des unités physiques

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Définitifs	2 631	2 778	2 771	2 726	2 667	2 644	2 607	2 609	2 623	2 683	2 796
Contractuels	1 331	1 120	1 117	1 229	1 265	1 284	1 306	1 308	1 406	1 270	1 114
Total	3 962	3 898	3 888	3 955	3 932	3 928	3 913	3 917	4 029	3 953	3 910

TABLEAU 6.2.III

Unités physiques par statut, niveau et sexe

	Personnel statutaire		Personnel contractuel		Total		Total général	Proportion
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes		
Niveau A	175	136	30	32	205	168	373	9,54 %
Niveau B	234	193	44	136	278	329	607	15,52 %
Niveau C	486	1251	100	490	586	1 741	2 327	59,51 %
Niveau D	74	247	71	211	145	458	603	15,42 %
Total	969	1827	245	869	1 214	2 696	3 910	100,00 %

6.2.4.4

Le budget du personnel

TABLEAU 6.2.IV

Variations par rapport à l'année précédente (en milliers d'EUR)

Dépenses de personnel	2009 réel	2010 réel	2011 estimation
Agents définitifs	107 345	113 283	124 064
Autres agents	47 139	48 902	43 977
Personnel auxiliaire	6 114	6 291	6 731
Charges patronales de pension	26 129	28 129	31 996
Divers	1 128	665	1 428
Total	187 855	197 271	208 196
Variations	13 398	9 416	10 925
En %	7,7	5,0	5,5
Variations par rapport à l'année précédente			
Evolution des prix	5 624	536	5 579
Evolution de l'effectif du personnel	2 891	1 611	-2 386
Programmation sociale	0	0	0
Ancienneté et promotion	1 502	1 243	1 706
Cotisations patronales de pension ¹	3 116	2 000	3 866
Primes de compétences	544	3 921	1 459
Prime de fin d'année ²	751	0	0
Divers	- 1 031	105	701
Total	13 397	9 416	10 925

¹ En 2011, le pourcentage en matière de cotisations patronales de pension a augmenté passant de 30 % à 31,5 %.

² Augmentation de la prime de fin d'année de 7 % du salaire mensuel brut d'octobre 2009 (accord sectoriel).

TABLEAU 6.2.V

Coût moyen d'un agent (en EUR)

Coût moyen	2009 réel	2010 réel	2011 estimation
Agents définitifs	59 880	62 516	65 461
Autres agents	39 251	40 482	42 946
Personnel auxiliaire	32 174	32 942	36 582
Moyenne pondérée	51 582	53 703	57 563

6.2.4.5

La rotation du personnel

Recrutement de personnel statutaire

TABLEAU 6.2.VI

Evolution du recrutement de personnel statutaire

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Niveau 1 / A	6	1	52	9	5	15	12	7	4	32	12
Niveau 2+ / B	13	11	210	0	0	2	1	2	3	29	14
Niveau 2 / C	1	2	22	9	9	1	29	61	53	78	106
Niveau 3 et 4 / D	2	191	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Total	22	205	285	18	14	18	43	70	60	139	132

Les recrutements de l'année 2002 ont été en grande partie effectués en exécution de la loi sur le statut unique. Dans le courant de l'année 2003, 210 agents ont été recrutés dans le niveau 2+ pour les Agences locales pour l'Emploi. Les années 2004 à 2006 indiquent, au niveau des totaux, une tendance plutôt stable et reflètent mieux la moyenne des recrutements sur une année. En 2007-2008, l'ONEM a pu puiser, après la clôture des anciennes réserves de recrutement, dans une réserve plus récente d'assistants administratifs pour combler ses besoins en niveau C. La pyramide d'âge du personnel prévoit à court terme plus de départs. Afin d'anticiper cet effet, l'ONEM a adapté ses besoins en matière de recrutement statutaire et a surtout, à partir de 2010, complété son effectif en recrutant des experts de niveau A, des contrôleurs sociaux (niveau B) et des gestionnaires de dossiers. En 2011, 100 des 106 agents recrutés dans le niveau C sont des contractuels lauréats des examens de recrutements Selor.

TABLEAU 6.2.VII

Evolution des départs d'agents statutaires

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Démission volontaire	5	6	13	15	12	7	7	11	10	3	1	8
Licenciement d'office	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0
Licenciement	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Décès	3	3	11	9	12	6	3	5	10	7	5	4
Pension anticipée	15	8	4	5	9	11	9	19	9	13	32	36
Mutation	12	22	6	2	4	7	3	6	4	6	3	3
Inaptitude physique	8	15	6	6	18	21	12	22	11	10	17	9
Pension (65 ans)	5	10	7	7	12	11	10	11	28	13	19	8
Total	50	66	49	45	67	64	45	75	73	53	78	68

Personnel et volume de travail

Au 31 décembre 2011, l'évolution de l'effectif du personnel en unités budgétaires et du nombre d'allocataires se présentait comme suit.

TABLEAU 6.2.VIII

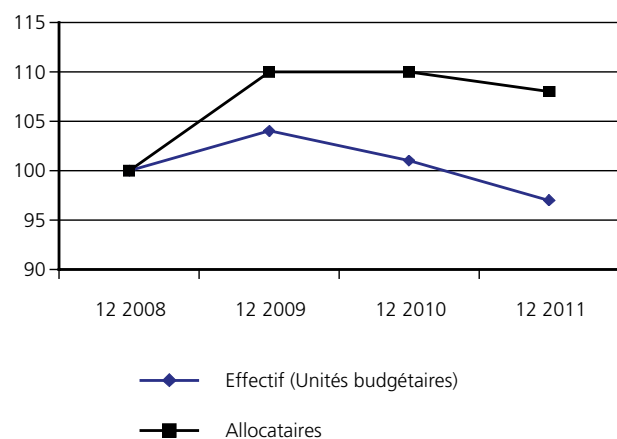
Evolution du personnel (en unités budgétaires) & du volume de travail (nombre d'allocataires)

Mois	Effectif (Unités budgétaires) ¹				Année	Allocataires	
	Statutaires	Contractuels	Total	Index		Nombre	Index
12 2008	2 459,0	1 760,4	4 219,4	100	2008	1 210 355	100
12 2009	2 457,1	1 914,4	4 371,5	104	2009	1 332 197	110
12 2010	2 516,1	1 744,2	4 260,3	101	2010	1 331 183	110
12 2011	2 548,2	1 543,9	4 092,1	97	2011	1 310 818	108

¹ Hors agents détachés et agents affectés au Fonds de Fermeture des Entreprises

GRAPHIQUE 6.2.IX

Evolution comparée du volume du personnel et du volume de travail







6.2.5

Formation

6.2.5.1

Introduction

Le Centre national de formation soutient la stratégie de l'ONEM en mettant en œuvre les processus d'apprentissage nécessaires au développement de ses collaborateurs et de l'organisation.

Pour réaliser sa mission, il:

- élabore, réalise, suit et évalue le plan global de développement des compétences (analyser les besoins, élaborer une offre de formation, trouver et mobiliser des partenaires, choisir des méthodes, optimiser les moyens, constituer des groupes cibles en fonction des objectifs à atteindre, faire un planning, ...);
- met un soutien méthodologique, didactique et pratique à disposition des différents acteurs;
- optimise de manière continue ses processus, ses outils et les formes d'apprentissage qu'il préconise;
- veille à ce que l'ONEM remplisse toutes ses obligations légales en matière de formation (accueil, sécurité et hygiène, bien-être, cercles de développement, ...).

6.2.5.2

E-learning

Notre plate-forme e-learning, RioCursus, a connu une grande activité en 2011. Au-delà d'un nombre d'utilisateurs en hausse constante (environ 1 800 utilisateurs inscrits), il convient de mettre l'accent sur la pépinière de nouveaux projets développés cette année. De nombreux domaines sont concernés: la réglementation (l'activation du comportement de recherche, l'admissibilité, le contrôle, le litige), le contrat de travail, les aptitudes comportementales (Communication sur l'alcoolisme au travail), la téléphonie (Voice over IP), etc.

6.2.5.3

Projet RioCursus+

La mise en œuvre d'un processus d'apprentissage efficace et efficient dépend de la qualité et de la disponibilité des informations relatives aux compétences que possèdent les collaborateurs et aux compétences dont a besoin l'organisation à court, moyen et long terme pour réaliser ses missions.

C'est pourquoi, dans le cadre d'une approche intégrée, efficace et efficiente, nous avons besoin de gérer:

- le processus d'apprentissage;
- les compétences;
- les cercles de développement.

Le projet RioCursus+ vise à doter l'ONEM des processus et des outils pour soutenir la gestion intégrée du développement des compétences.

6.2.5.4

TRAM

TRAM en tant que projet stratégique s'est achevé fin 2011. Il a permis d'offrir un trajet d'apprentissage complet aux nouveaux chefs de service ainsi que de commencer la formation continue des chefs de service expérimentés et des directeurs. En outre, il a permis de formaliser le modèle de culture managériale de l'ONEM.

Grâce à ce modèle, TRAM peut poursuivre sa route à travers un ambitieux programme d'apprentissage adapté aux besoins des directeurs, des chefs de service et des chefs de groupe. Une attention particulière reste toutefois portée aux nouveaux chefs de service et de groupe ainsi qu'aux collaborateurs de staff intéressés par une fonction dirigeante, grâce à des actions d'apprentissage spécifiques.

6.2.5.5

Accueil des nouveaux collaborateurs

Le parcours de la formation d'accueil destinée aux nouveaux collaborateurs a été sensiblement adapté. Les contenus ont été revus afin d'éviter les redites, d'uniformiser l'information, etc. Des modules de cette formation ont été regroupés: Service social, Bien-être et SIPP, Gestion de la connaissance et formation. Les méthodes pédagogiques mises en œuvre ont été réévaluées: chaque module a été revu avec la volonté d'augmenter l'interactivité. Il s'agissait de tenir compte des remarques formulées tant par les formateurs que par les participants. Nous voulions aussi répondre aux nouvelles exigences légales. Le processus est encore en cours.

6.2.5.6

Formations dans le domaine de la réglementation du chômage

6.2.5.6.1

Admissibilité

Les actions de formation liées à la matière admissibilité ont été très nombreuses en 2011: plus de 1 000 journées ont été occupées en formations et en stages. Il faut y ajouter une centaine de jours consacrés à des réunions de préparation. La moitié de ces jours ont été investis dans les formations d'apprentissage destinées aux nouveaux agents des services admissibilité. Les formations de niveau "apprentissage" concernent particulièrement les collaborateurs qui doivent apprendre et développer de nouvelles compétences techniques.

2011 a également vu la préparation et le quasi-aboutissement de deux dossiers de formation importants en admissibilité: les travailleurs étrangers et l'encodage du module S11. Dans les deux cas, de l'e-learning a été mis en œuvre via notre application RioCursus.

6.2.5.6.2

Contrôle

Dans le domaine du contrôle, le CNF a porté plusieurs dossiers importants: le Code pénal social, Limosa, l'e-PV, les écrans de chômage temporaire à destination des contrôleurs et le livre de validation. Ces actions de formation ont permis la conception et la mise en place de modules d'autoformation sur notre plate-forme d'e-learning RioCursus.

L'engagement des inspecteurs sociaux a donné lieu à la création d'un parcours de formation adapté à leur situation particulière. Ce programme de formation a commencé en 2011 et se poursuivra sur une bonne partie de 2012.

6.2.5.6.3

Contentieux

Pour les matières relatives au contentieux (Litiges et récupérations), près de 400 jours de formation et de stage ont été organisés. Les actions de formation menées en 2011 ont ciblé les activités accessoires et bénévoles ainsi que les activités artistiques et AUTOREC, l'application de calcul automatique des récupérations. Le CNF a collaboré à deux dossiers en particulier en 2011: le projet stratégique OPTIREC (mise au point des procédures et réalisation d'un outil d'auto apprentissage) et les activités d'indépendant. Ils trouveront tous deux leur aboutissement en 2012.

6.2.5.6.4

Autres

Près de 200 jours de formation et de stage ont été organisés en 2011 dans les matières relatives à l'activation du comportement de recherche d'emploi. Le trajet d'apprentissage DISPO est en cours de révision. Plus que le contenu, c'est l'orientation méthodologique qui a été modifiée. Le parcours comprendra désormais une large part d'apprentissage en ligne via l'application d'e-learning RioCursus.

Les formations, essentiellement d'apprentissage, dans le domaine des interruptions de carrière et des crédits-temps ont occupé plus de 300 journées. Une formation de spécialisation consacrée à la détection des anomalies a été développée en 2011.

6.2.5.7

Formations en communication et aptitudes comportementales

2011 a vu exploser les actions de formation dans les domaines de la communication et des aptitudes comportementales: plus de 1 200 jours contre 250 en 2010. La moitié de ces journées ont été occupées par le projet de sensibilisation à la communication interculturelle. Ce projet est mené en collaboration avec le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme. Dans un premier temps, il est organisé à destination des agents en contact avec le public dans 5 grands bureaux du chômage: Bruxelles, Anvers, Gand, Charleroi et Liège. Dans une deuxième phase planifiée en 2012, les cadres de ces bureaux seront à leur tour sensibilisés.

L'Office a également développé à destination du cadre dirigeant un plan intégré de prévention et de gestion de l'agression. Le but de ce plan est de prévenir les phénomènes d'agression émanant des clients et d'y apporter une réponse efficace et uniforme. La concrétisation de ce plan aura lieu dans tous les bureaux de chômage en 2012.

Suite au succès des formations de sensibilisation à l'illettrisme menées auprès des facilitateurs en 2010, l'action a été étendue aux autres agents en contact avec le public. Les formations ont commencé en novembre 2011 et se termineront vers la moitié de 2012. Nos partenaires dans ce projet sont Lire et Écrire Communauté française asbl et Federatie Basiseducatie vzw.

L'ONEM a organisé une action de sensibilisation à la communication autour des problèmes de dépendance à l'alcool à destination du cadre dirigeant. Le CNF était partie prenante dans ce projet. Fort de l'expérience encourageante de 2010, le CNF a choisi le théâtre d'entreprise comme moyen pédagogique. Le succès fut au rendez-vous, comme l'ont prouvé les riches échanges qui ont découlé de ces séances. Comme prolongement, des matériaux d'auto apprentissage ont été mis à disposition en ligne.

6.2.5.8

Formations en informatique: e-PV et VOIP

Deux grands dossiers ont occupé le Centre de formation dans le domaine de la bureautique en 2011. Le premier fut l'application e-PV qui nous avait déjà mobilisés pendant une partie de 2010. Grâce à cette application, les contrôleurs sociaux ont désormais la possibilité de dresser et de gérer les procès-verbaux de leurs contrôles directement on-line. Le programme de formation s'est terminé en 2011: plus de 150 journées de formation organisées et un module d'autoformation en ligne déposé sur notre application RioCursus.

Le deuxième dossier concerne le passage à la téléphonie digitale via Voice over IP. Du point de vue du développement des compétences, le premier aspect de ce projet consistait en la formation des correspondants informatiques et des téléphonistes: environ 50 journées de formation ont été organisées en 2011. La plupart des bureaux du chômage et l'administration centrale doivent encore migrer vers ce nouveau mode de téléphonie. Le programme de formation prendra donc véritablement son essor en 2012. Parallèlement aux formations classiques, le CNF a développé un cours en e-learning accessible à tous les utilisateurs. Alors que la migration ne fait que commencer, nous comptons déjà près de 250 utilisateurs inscrits.

6.2.5.9

Préparation à l'examen C vers B

2011 a été marquée par l'épreuve générale de l'examen de promotion du niveau C vers le niveau B. À cette occasion, le Centre de formation a proposé aux agents présentant cet examen de participer à une formation de préparation spécifiquement orientée vers la réussite de l'épreuve du bac-à-courrier. 550 agents ont participé. Ce chiffre témoigne à lui seul de l'ampleur de cette action de formation et de l'intérêt qu'elle a suscité auprès des agents inscrits à l'examen.

6.2.5.10

RioLex

RioLex est une source incontournable de textes de loi et de commentaires relatifs aux activités de l'Office. Ses possibilités d'utilisation ayant été affinées en 2011, RioLex a été l'objet d'un tour de Belgique et de nombreux ateliers. Au delà d'une simple information, le but était de rendre les utilisateurs plus efficaces dans leur utilisation de cet outil. Près de 1 200 participants ont pris part à ces activités.

6.2.5.11

Titres-services

L'ONEM organise des réunions d'information mensuelles à l'intention des entreprises titres-services. Une nouvelle législation les a rendues obligatoires pour toutes les nouvelles entreprises en titres-services et, rétroactivement, pour une partie de celles qui n'en auraient pas déjà suivi auparavant. L'agrément est conditionné à la participation à cette séance d'information. Les entreprises y reçoivent des informations concernant la réglementation titres-services et les systèmes de commande et de remboursement des titres par la firme émettrice. Elles y reçoivent également des informations relatives au Fonds de formation titres-services fédéral et sectoriel. L'obligation de participer a porté le nombre de journées de formation et d'information au sujet des titres-services à plus de 1 200 jours en 2011.

6.2.5.12

Formations organisées par l'IFA

En dehors des formations organisées par le CNF, le personnel de l'ONEM a l'opportunité de suivre les formations proposées par l'Institut de formation de l'Administration fédérale (IFA).

Dans le catalogue des formations standard, les agents de l'ONEM ont surtout suivi des formations en rapport direct avec leurs entretiens dans le cadre des cercles de développement: gestion du stress, affirmation de soi, faire face aux situations d'agression.

Les collaborateurs peuvent aussi suivre une formation certifiée à l'IFA. Les formations certifiées font partie du développement de la carrière et sont régies par la réglementation en matière de personnel. La formation certifiée est suivie d'un test visant à évaluer si le participant a acquis les compétences correspondant aux objectifs d'apprentissage. La réussite du test de certification donne droit à une allocation de compétences.

Au total, 947 agents de l'ONEM ont participé à une formation certifiée. Le tableau suivant montre la répartition des participants par niveau:

Niveau A	108
Niveau B	152
Niveau C	481
Niveau D	206

Tous niveaux confondus, le taux de réussite moyen s'élève en 2011 à 86 %.

6.2.5.13

Vitruvius

Dans le cadre du développement des compétences de ses cadres dirigeants, l'ONEM incite ses cadres à participer au programme de développement du leadership du SPF Personnel et Organisation (SPF P&O): Vitruvius. En plus d'une approche pratique et innovante, ce programme permet aux participants de se constituer un réseau professionnel avec des cadres d'autres organismes publics fédéraux. À l'issue de ce programme, l'ONEM dispose d'acteurs-clefs supplémentaires pour accompagner et soutenir le changement en son sein. 2011 a vu la fin du cycle 2010-2011 et le début du cycle 2011-2012, soit un total de 7 participants.

TABLEAU 6.2.X

Aperçu des activités de formation

	Nombre de jours ouvrables en formation ¹			Nombre de personnes ²		
	2011	2010	Différence	2011	2010	Différence
Accueil	148,5	219	- 32,0 %	92	119	- 22,5 %
Chômage	1 999	3 746	- 46,5 %	1 398	3 025	- 54,0 %
Informatique	854,5	657	+ 30,0 %	754	627	+ 20,5 %
Examens de promotion	553	982	- 43,5 %	283	609	- 53,5 %
Management	1 358	1 479	- 8,0 %	1 665	1 211	+ 37,5 %
Communication et comportement	1 203	253,5	+ 375 %	807	173	+ 466,5 %
Mesures pour l'emploi	1 031	237,5	+ 334 %	1 402	459	+ 205,5 %
Sécurité et hygiène	217	346	- 37,5 %	190	376	- 49,5 %
Séminaires et formations externes	795,5	529	+ 50,5 %	345	227	+ 52,0 %
Stages	492,5	328,5	+ 47 %	173	107	+ 61,5 %
Divers	1 411,5	1 201	+ 17,5 %	2 026	1 063	+ 90,5 %
Total	10 063,5	9 978,5	+ 1,0 %	9 136	7 996	+ 14,5 %

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

² Une même personne peut suivre plusieurs formations.

TABLEAU 6.2.XI

Formateurs

	2011	2010	Différence
Formateurs internes	216	209	+ 3,4 %
Formateurs externes	61	43	+ 41,8 %
Total	277	252	+ 9,9 %

6.3.1

Introduction

L'ONEM innove et investit dans l'organisation de la gestion financière.

En 2011, le signal a été donné pour entamer des réformes structurelles des systèmes d'enregistrement comptable de l'ONEM. Ce plan pluriannuel comprend un circuit d'achat, la comptabilité du prix de revient et le système comptable central. Ces systèmes ont fait l'objet d'une étude préparatoire en rapport avec les nouveaux besoins en information et les nouvelles possibilités sur le plan informatique. Lors de l'exécution de ce projet, les modifications comptables prescrites par la Commission de Normalisation de la Comptabilité des organismes d'intérêt public de la Sécurité Sociale, seront intégrées au nouveau plan comptable normalisé qui est en préparation.

En outre, le projet stratégique "COMPTE COURANT" a fonctionné à plein régime en 2011. Ce projet automatise le traitement comptable des avances que l'ONEM paie aux organismes de paiement et les paiements que ces organismes effectuent avec ces moyens. Etant donné que l'ONEM doit toujours mettre suffisamment de moyens à disposition, la différence entre les avances et les paiements constitue la position de la dette des organismes de paiement vis-à-vis de l'ONEM. Le dernier volet de ce projet consiste à remplacer les justificatifs sur papier par des documents électroniques ayant la même force probante. L'automatisation du "COMPTE COURANT" entraîne un gain de temps, de papier et de place considérable. De plus, le système garantit de meilleures possibilités de reporting adaptées aux besoins réels d'informations.

6.3.2

Moyens disponibles

6.3.2.1

Budget des missions**I. Dépenses**

Le budget des missions comporte essentiellement les dépenses et les recettes pour les prestations sociales, mais également les crédits destinés aux autres missions légales énumérées dans le tableau 6.3.1. (titres-services de proximité, frais d'administration pour organismes de paiement, congé-éducation payé, etc.).

Le tableau ci-après a été établi sur la base des données provisoires arrêtées au 31 décembre 2011.

TABLEAU 6.3.I

Budget des missions – Dépenses

	En millions d'EUR	En %
I. Prestations sociales		
Allocations de chômage	7 350,71	62,64
Prépensions	1 653,23	14,09
Interruption de carrière et crédit-temps	814,15	6,94
Sous-total Prestations sociales	9 818,09	83,67
II. Titres-services de proximité	1 431,91	12,20
III. Frais d'adm des organismes de paiement	219,08	1,87
IV. Congé-éducation payé	83,87	0,71
V. Missions de mise à l'emploi	52,04	0,44
VI. Financement des vacances annuelles	50,60	0,43
VII. Reclassement professionnel	41,93	0,36
VIII. Parcours d'insertion	19,09	0,16
IX. ALE	4,60	0,04
X. Dépenses diverses	13,42	0,12
Total des dépenses	11 734,63	100

• DÉPENSES DU BUDGET DES MISSIONS – COMMENTAIRE

Allocations de chômage

Cette rubrique du budget comprend, entre autres, les allocations payées aux chômeurs complets et temporaires, les allocations d'activation, les allocations de garde versées aux mères d'accueil ainsi que les indemnités de vacances pour seniors et de vacances pour jeunes.

L'ONEM alloue 7 355,9 millions d'EUR d'avances aux quatre organismes de paiement afin de payer les allocations de chômage. Les paiements effectués au moyen de ces avances aux ayants droits se sont élevés à 7 378,6 millions d'EUR.

Il convient de remarquer que le montant repris dans le tableau 6.3.I porte sur les avances de décembre 2010 à novembre 2011 inclus, et ce pour des raisons budgétaires techniques.

TABLEAU 6.3.II

Evolution des dépenses en matière d'allocations de chômage (en millions d'EUR)

Année	CAPAC	FGTB	CSC	CGSLB	Total
2009	818,85	3 000,44	3 019,82	448,49	7 287,60
En %	11,24	41,17	41,44	6,15	100,00
2010	855,89	3 046,67	3 012,54	449,24	7 364,34
En %	11,62	41,37	40,91	6,10	100,00
2011	866,47	3 076,60	2 992,22	443,28	7 378,57
En %	11,74	41,70	40,55	6,01	100,00

Les bureaux du chômage de l'ONEM contrôlent les dépenses des organismes de paiement. Les dépenses 2011 contrôlées ou approuvées seront connues en 2012. En comparaison avec les dépenses approuvées de 2010, les allocations de chômage sont restées quasiment inchangées (hausse de 0,19 %). L'augmentation résultant de l'ajustement de l'index, a été compensée par une diminution continue du nombre d'ayants droit.

Prépensions

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

En 2011, les organismes de paiement ont pu disposer de 1 652,9 millions d'EUR d'avances pour le paiement des prépensions. Ils ont dépensé 1 637,5 millions d'EUR. Le montant définitif approuvé des dépenses 2011 en matière de prépension sera connu en 2012, après avoir été contrôlé par les bureaux du chômage.

TABLEAU 6.3.III

Evolution des dépenses en matière de prépensions (en millions d'EUR)

Année	CAPAC	FGTB	CSC	CGSLB	Total
2009	206,07	506,37	718,53	72,26	1 503,23
En %	13,71	33,68	47,80	4,81	100,00
2010	220,73	533,65	762,06	76,98	1 593,42
En %	13,85	33,49	47,83	4,83	100,00
2011	225,92	546,38	785,75	79,46	1 637,51
En %	13,80	33,37	47,98	4,85	100,00

Avec 2,77 % de plus qu'en 2010, l'intervention de l'ONEM en dépenses de prépension est une nouvelle fois en hausse par rapport à 2010, et ce malgré la baisse du nombre d'ayants droit.

Interruption de carrière et crédit-temps

En 2011, les dépenses en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps se sont chiffrées à 814,15 millions d'EUR. Le succès des systèmes d'interruption de carrière et de crédit-temps peut être déduit de l'évolution des dépenses.

TABLEAU 6.3.IV

Evolution des dépenses en matière d'interruption de carrière et de crédit-temps (en millions d'EUR)

Année	Dépenses	Croissance par rapport à 2003
2003	431,97	100
2004	487,87	112,94
2005	552,35	127,87
2006	607,00	140,52
2007	645,90	149,52
2008	703,67	162,90
2009	747,42	173,03
2010	782,22	181,08
2011	814,15	188,47

Titres-services de proximité

C'est en 2003 que le "régime des titres-services" instauré par la loi du 20 juillet 2001 a été lancé de manière effective. Depuis 2004, il n'y a plus eu d'intervention financière de la part des Régions et l'ONEM a pris à sa charge la totalité de l'intervention financière par titre-service. A partir de 2006, le régime des

titres-services a été élargi à l'aide à la maternité en faveur des travailleuses indépendantes.

Le tableau ci-dessous retrace l'évolution des dépenses en matière de titres-services de proximité.

TABLEAU 6.3.V

Evolution des dépenses en matière de titres-services de proximité (en millions d'EUR)

Année	Dépenses	Croissance par rapport à l'année précédente
2003	5,04	-
2004	90,93	1704,17
2005	239,14	162,99
2006	445,52	86,30
2007	652,88	46,54
2008	883,13	35,27
2009	1051,04	19,01
2010	1231,38	17,16
2011	1431,91	16,29

Intervention dans les frais d'administration des organismes de paiement

L'ONEM octroie aux organismes de paiement une indemnité pour leurs frais d'administration. Le mode de calcul de l'indemnité est défini par la loi et tient compte du volume de travail mesuré sur la base du nombre de cas payés, de l'évolution des salaires (coût du travail dans les organismes de paiement), de la complexité des dossiers traités et de la productivité.

L'indemnité ou le coût réel(le) ne peut être calculé(e) qu'une fois tous les paramètres connus. En pratique, cela signifie que l'ONEM accorde des avances sur la base d'un calcul avec une estimation des paramètres. Le décompte s'effectue sur la base du calcul de l'indemnité approuvé par l'autorité de tutelle. Le tableau 6.3.VI présente les derniers chiffres connus de l'indemnité accordée pour les frais d'administration. Seule l'année 2009 contient des chiffres définitifs. Pour les années 2010 et 2011 sont reprises les avances qui ont été payées.

TABLEAU 6.3.VI

Evolution de l'indemnité pour frais d'administration (en milliers d'EUR)

Année	CAPAC	FGTB	CSC	CGSLB	Total
2009	35 085,9	75 688,3	82 035,8	13 915,2	206 725,2
En %	16,97	36,61	39,69	6,73	100,00
2010	41 838,3	73 563,6	79 732,7	13 596,5	208 731,1
En %	20,05	35,24	38,20	6,51	100,00
2011	42 239,5	72 865,0	78 975,0	13 491,0	207 570,5
En %	20,35	35,10	38,05	6,50	100,00

En 2011, les avances en frais d'administration par exercice ont baissé de 1 160,6 milliers d'EUR, soit une diminution de 0,56 % par rapport à 2010. Cela est dû principalement à une baisse du nombre de cas traités.

Congé-éducation payé

Le congé-éducation payé a été instauré par la loi de redressement du 22 janvier 1985 contenant des dispositions sociales. Il vise à stimuler la promotion sociale des travailleurs du secteur privé. En 2001, le paiement du congé-éducation a été confié à l'ONEM. Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale conserve la gestion complète des créances introduites pour rembourserment par les employeurs.

Le tableau ci-dessous donne l'évolution des dépenses en matière de congé-éducation.

TABLEAU 6.3.VII

**Evolution des dépenses en matière de congé-éducation
(en millions d'EUR)**

Année	Dépenses	Croissance
2002	41,99	100
2003	55,62	132,46
2004	55,83	132,96
2005	60,00	142,89
2006	112,25	267,33
2007	122,63	292,05
2008	82,70	196,95
2009	89,27	212,60
2010	90,85	216,36
2011	83,87	199,74

Missions de mise à l'emploi

L'ONEM est chargé du paiement des conventions de premier emploi qui sont conclues dans le secteur public dans le cadre des projets globaux et ce, afin de promouvoir l'emploi. Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale se charge de la gestion intégrale des dossiers conventions de premier emploi introduits, tandis que l'ONEM, lui, assure le paiement aux ayants droit.

En 2011, les dépenses pour les conventions de premier emploi se sont élevées à 22,87 millions d'EUR.

Depuis 2005, l'ONEM est également chargé du paiement d'une intervention pour l'activité Economie sociale.

Par analogie avec l'intervention pour les conventions de premier emploi, l'ONEM agit ici comme organisme de paiement, tandis que l'ordre de payer quant à lui, est donné par le SPP Intégration sociale et Economie sociale.

En 2011, l'intervention pour l'activité Economie sociale s'est élevée à 15,85 millions d'EUR.

En vertu de la loi du 23 décembre 2005 relative au Pacte de solidarité entre les générations, depuis 2007, l'ONEM est chargé du paiement du bonus de démarrage ainsi que du bonus de stage. Au cours de l'année 2011, 10,44 millions d'EUR ont été payés concernant l'année scolaire 2010-2011.

Un fonds de formation titres-services a été créé afin d'impliquer le secteur des titres-services dans la formation des travailleurs.

L'entreprise agréée peut obtenir, auprès du SPF ETCS, un remboursement partiel des frais de formation des travailleurs occupés dans les liens d'un contrat de travail titres-services. Le remboursement de l'entreprise agréée est opéré par l'ONEM, sur ordre du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

Financement des vacances annuelles

Afin de réduire le déficit structurel du régime des "vacances annuelles des ouvriers", depuis le 1^{er} janvier 2001, l'ONEM doit prendre en charge une partie du financement du pécule de vacances des ouvriers pour les jours assimilés de chômage temporaire trouvant leur origine dans un manque de travail.

L'intervention 2011 de l'ONEM consistait en une contribution de 6 % des allocations de chômage payées suite au chômage temporaire dans l'exercice 2011.

Outplacement

L'outplacement comprend, d'une part, le paiement par l'ONEM du coût de l'accompagnement en reclassement professionnel organisé par l'intermédiaire des organismes créés ou reconnus par les institutions régionales et, d'autre part, l'intervention en matière de l'outplacement collectif.

Les modalités de l'intervention dans le cadre du reclassement professionnel collectif sont régies par l'AR du 22 avril 2009. L'article 38 de la loi du 23 décembre 2005 relative au pacte de solidarité entre les générations prévoit une intervention de l'ONEM dans les indemnités d'insertion pour les travailleurs.

Parcours d'insertion

Suite au Conclave gouvernemental du 5 avril 2004, à compter du 1^{er} juillet 2004, l'ONEM a été chargé du paiement des interventions financières "parcours d'insertion" au VDAB, au FOREM, à l'IBFFP, à ACTIRIS ainsi qu'à l'ARBEITSAMBT. Il s'agit de l'exécution de l'article 10 du nouvel accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés au sujet de l'accompagnement et du suivi actif des chômeurs.

ALE

En 2011, les dépenses "Agences locales pour l'Emploi" comportaient principalement l'intervention dans les frais d'administration des ALE (1,4 million d'EUR), ainsi que les primes d'assurance pour les chômeurs en ALE (3,2 millions d'EUR).

Dépenses diverses

Le poste "dépenses diverses" comporte les autres postes du budget des missions.

II. Recettes

TABLEAU 6.3.VII

Budget des missions – Recettes

	En millions d'EUR	En %
I. Recettes de la gestion financière globale		
Chômage	8 963,22	74,56
Prépensions	1 652,89	13,75
Interruption de carrière et crédit-temps	836,09	6,96
Sous-total recettes de la gestion financière globale	11 452,20	95,27
II. Recettes propres		
• Cotisations sociales spécifiques		
FFE – financement du chômage temporaire	249,05	2,07
ONSS – financement outplacement	52,53	0,44
ONSS – financement du congé-éducation	46,25	0,38
ONSS – financ. des conventions de premier emploi	26,05	0,22
ONSS – financ. du bonus de démarrage et de stage	20,99	0,17
Cotisation spéciale revenus élevés	0,18	0,00
Sous-total cotisations sociales spécifiques	395,05	3,28
• Interventions		
Fonds d'affectation congé-éducation	29,44	0,25
Fonds d'affectation économie sociale	13,65	0,11
Fonds d'affectation conventions de premier emploi	4,72	0,04
Fonds d'affectation titres-services	4,4	0,04
Société émettrice ALE	11,04	0,09
Sous-total interventions	63,25	0,53
• Recettes diverses		
Récupération de prestations sociales	93,15	0,78
Autres recettes diverses	17,22	0,14
Sous-total recettes diverses	110,37	0,92
Total recettes	12 020,87	100

• RECETTES DU BUDGET DES MISSIONS - COMMENTAIRE

Les dépenses des branches Chômage et Prévisions (depuis 1995) ainsi qu'Interruption de carrière et Crédit-temps (depuis 1997) sont principalement financées par la gestion financière globale de la sécurité sociale par le biais de l'ONSS.

Les recettes de la gestion financière globale s'élèvent, en 2011, à 11 452,20 millions d'EUR par rapport à 11 119,60 millions d'EUR en 2010, soit une hausse de 332,60 millions d'EUR ou + 2,99 %.

Les recettes propres de l'ONEM ont augmenté de 25,47 millions d'EUR par rapport à 2010, et contenaient des cotisations sociales spécifiques, des interventions et des recettes diverses.

Les cotisations sociales spécifiques:

FFE – Financement chômage temporaire

Afin de responsabiliser les partenaires sociaux pour le recours accru au régime du chômage temporaire, dès le 1^{er} janvier 1993, le Fonds de fermeture d'entreprises a été contraint de prendre en charge 27 % des dépenses en matière de chômage temporaire. Depuis 1996, cette intervention a été relevée à 33 %. En ce qui concerne la mesure de crise pour employés, cette intervention du FFE s'élève à 27 %.

ONSS – Financement de l'outplacement

Lorsqu'il n'a pas respecté son obligation en matière de procédure de l'outplacement, l'employeur est tenu de payer une contribution en faveur de l'ONEM. C'est à l'ONSS que revient la tâche de recouvrer ces montants de reclassement professionnel individuel et de transmettre ensuite les montants recouverts à l'ONEM. En ce qui concerne le reclassement professionnel collectif et les indemnités d'insertion, un flux financier de l'ONSS - Gestion financière globale vers l'ONEM est prévu pour couvrir le financement des cellules pour l'emploi.

ONSS – Financement congé-éducation payé

Il s'agit d'une cotisation patronale spécifique pour les employeurs du secteur privé dont les travailleurs peuvent bénéficier d'un congé-éducation. Cette cotisation patronale est inscrite dans le budget de l'ONEM.

ONSS – Financement conventions de premier emploi

Depuis le 1^{er} janvier 2003, un montant fixé par AR est prélevé annuellement sur le disponible à l'ONSS - Gestion financière globale et est octroyé ensuite à l'ONEM sous la forme d'une indemnité spéciale pour le financement des conventions de premier emploi.

ONSS – Financement bonus de démarrage et de stage

Lors du Conseil des ministres du 20 juillet 2005, le Gouvernement a décidé de financer les dépenses en matière de bonus de démarrage et de bonus de stage à l'aide d'une allocation spéciale provenant de l'ONSS - Gestion financière globale.

En prévision du financement, il est procédé à un prélèvement annuel sur les fonds disponibles de la Gestion globale de l'ONSS.

Cotisations spéciales de sécurité sociale sur les revenus élevés

Il s'agit en l'occurrence d'arriérés de paiement dus à des litiges ou poursuites judiciaires. Le système même a été supprimé en 1989 (exercice d'imposition).

Les interventions:

Fonds d'allocation congé-éducation

Le montant du financement alternatif pour le congé-éducation payé est fixé en fonction du montant des recettes des cotisations patronales pour le congé-éducation payé.

Fonds d'allocation économie sociale

Depuis le 1^{er} janvier 2005, un montant fixé par AR est prélevé annuellement sur le financement alternatif alloué à la sécurité sociale et est ensuite attribué à l'ONEM pour le financement de l'accord de coopération relatif à l'économie sociale.

Fonds d'allocation conventions de premier emploi

Depuis le 1^{er} janvier 2003, un montant fixé par AR est prélevé annuellement sur le financement alternatif alloué à la sécurité sociale et est ensuite attribué à l'ONEM pour le financement des conventions de premier emploi.

Fonds d'allocation titres-services

Depuis 2006, l'ONEM est également chargé des dépenses en matière de titres-services pour le régime des indépendants (aide à la maternité). Le financement particulier de ces dépenses est le suivant:

- fonds d'attribution SPF Finances
- fonds d'attribution INASTI.

Société émettrice ALE – financement ALE

En 2011, la société émettrice des chèques ALE a, conformément à l'AR du 13 juin 1999, versé à l'ONEM 11,04 millions d'EUR en interventions dans les frais d'administration.

Les recettes diverses:

Ce poste comprend principalement les recouvrements en matière de prestations sociales.

6.3.2.2

Budget de gestion

I. Dépenses

TABLEAU 6.3.IX

Budget de gestion - Dépenses en milliers d'EUR

	2010	2011	Différence	
			Absolute	Relative en %
1. Frais de gestion ONEM	231 861	247 056	+ 15 195	+ 6,55
En %	85,36	85,79		
2. Frais de fonctionnement ALE	30 985	28 844	- 2 141	- 6,91
En %	11,41	10,02		
3. Frais de fonctionnement ONEM-ALE	278	219	-59	-21,22
En %	0,10	0,08		
4. Report de réserves ALE	2 833	5 566	+ 2 733	+ 96,47
En %	1,04	1,93		
5. Dépenses diverses	5 666	6 301	+ 635	+ 11,21
En %	2,09	2,18		
Total dépenses	271 623	287 986	+ 16 363	+ 6,02
En %	100	100		

• DEPENSES DU BUDGET DE GESTION - COMMENTAIRE

L'augmentation des frais de gestion ONEM en 2011 se situe principalement au sein des dépenses en personnel, lesquelles augmentent globalement de 10 925 milliers d'EUR.

Cette hausse des frais de personnel a été influencée:

- par les indexations d'octobre 2010 et de juin 2011. L'effet de cette hausse s'élève à + 2,68 % par rapport aux dépenses 2011;
- par l'évolution de l'effectif en 2011: une diminution du nombre budgétaire moyen d'agents de 62 unités;
- par l'effet des augmentations dues à l'ancienneté et aux promotions;
- par le versement des primes de compétences et d'importants arriérés en termes de primes de compétences;
- par le passage du pourcentage des charges patronales de pensions de 29,5 % en 2009 à 30 % en 2010 et à 31,5 % en 2011.

En résumé, en 2011, les frais de personnel se sont élevés à 84,3 % du total des dépenses de fonctionnement, les frais de consommation (en ce compris l'informatisation) à 13,8 %, et les frais en termes de biens patrimoniaux (en ce compris l'informatisation) à 1,9 %.

Les frais de fonctionnement ALE comprennent les frais de personnel et les frais de consommation du contingent de contractuels ALE. Les frais de fonctionnement ALE-ONEM comprennent les engagements de frais de consommation et d'acquisitions de biens patrimoniaux par le personnel de l'ONEM, qui sont à charge du budget ALE.

Les dépenses diverses comprennent l'amortissement des emprunts hypothécaires et des frais de fonctionnement à récupérer auprès du FFE.

II. Recettes

TABLEAU 6.3.X

Budget de gestion - Recettes en milliers d'EUR

	2010	2011	Différence	
			Absolute	Relative en %
1. Recettes gestion globale	0	0	0	-
En %	0,00	0,00		
2. Cotisations sociales spécifiques	2 833	5 566	+ 2 733	+ 96,47
En %	7,11	12,87		
3. Interventions	19 810	19 810	0	+ 0,00
En %	49,74	45,82		
4. Recettes diverses	17 185	17 862	+ 677	+ 3,94
En %	43,15	41,31		
Total recettes	39 828	43 238	+ 3 410	+ 8,56
En %	100	100		

• RECETTES DU BUDGET DE GESTION - COMMENTAIRE

Les recettes gestion globale – budget de gestion sont inexistantes en 2011.

Jusqu'en 2008 inclus, le budget de gestion de l'ONEM a été dressé en équilibre. Depuis 2009, le financement ONSS des besoins ne peut plus être repris que dans le budget des missions. En conséquence, depuis 2009, le budget de gestion de l'ONEM est dressé en déséquilibre.

Les cotisations sociales spécifiques englobent les recettes provenant du report des réserves ALE. Il s'agit ici du produit de la facturation des frais de personnel des membres du personnel ALE détachés qui ont été affectés dans les entreprises agréées "titres-services". Le produit de cette facturation repris dans le budget de gestion est transféré à la gestion globale.

Les frais de fonctionnement des activités ALE sont financés par un fonds d'attribution alimenté par des fonds provenant du financement alternatif (une partie des recettes de la TVA).

Les recettes diverses englobent les récupérations diverses de l'ONEM, des ALE et du FFE.

6.3.3

Opérations comptables - contrôle financier et comptable

6.3.3.1

L'Inspection comptable de l'ONEM contrôle les institutions partenaires (les organismes de paiement, les agences locales pour l'emploi, etc.)**1. Organismes de paiement**

Chaque mois, les organismes de paiement reçoivent des avances qui leur servent à payer les allocations sociales. L'ONEM intervient également dans leurs frais d'administration afin que ceux-ci soient en mesure d'effectuer leurs missions. Dans les organismes de paiement, les mouvements de ces fonds font l'objet de deux comptabilités distinctes soumises aux contrôles de l'Inspection comptable de l'ONEM.

- **La comptabilité des prestations sociales:** y sont reprises les opérations comptables de l'Administration centrale et des sections des organismes de paiement afférentes au paiement des allocations.

En 2011, cette comptabilité a fait l'objet de 605 contrôles:

- 484 contrôles portant sur l'affectation des fonds avancés par l'Office pour le paiement des allocations;
- 121 contrôles portant sur la concordance entre la comptabilité de l'ONEM et celle des organismes de paiement en ce qui concerne les avances et les résultats de la vérification.

- **La comptabilité de gestion:** elle enregistre l'ensemble des charges et produits de fonctionnement, tous les biens, l'ensemble des droits et créances, ainsi que tous les engagements et dettes, liés aux missions pour le compte de l'ONEM. Elle est structurée en fonction du plan comptable minimum, valable pour les entreprises.

En 2011, cette comptabilité a fait l'objet de 168 contrôles:

- 114 contrôles axés sur l'exactitude des imputations. Afin d'optimiser les contrôles une procédure complète a été développée, un système de suivi informatisé permet de notifier les constatations relatives aux contrôles et de vérifier si les corrections comptables demandées par l'ONEM ont été apportées;
- 54 contrôles portant sur les mises à charge de la provision d'intérêts des débiteurs douteux ont été effectués. Chaque cas introduit est examiné afin de déterminer s'il répond aux conditions fixées par l'Office et peut être imputé à la provision.

2. Agences locales pour l'emploi

Au 31 décembre 2011, l'Etat fédéral comptait 559 Agences locales pour l'emploi (ALE). Depuis 2002, toutes les ALE traditionnelles sont soumises au contrôle de l'ONEM. Le service contrôle si ces agences investissent un quart des moyens qu'elles reçoivent de la société émettrice de chèques ALE dans des formations en faveur des chômeurs inscrits auprès de leur agence. Lorsque les ALE ne rencontrent pas cette obligation légale, l'ONEM demande de verser un montant équivalent à l'ONSS - Gestion globale. Les ALE font rapport à ce sujet à l'ONEM.

En janvier 2012, le service constate que 98,2 % de toutes les ALE ont rempli l'obligation susmentionnée pour la période de dépenses 2008-2009 (revenus de 2008). Le total des dépenses en formation s'est élevé à 1,1 million d'EUR.

Par ailleurs, les coordinateurs ALE des bureaux du chômage réalisent chaque année un contrôle préalable à l'aide d'une check-list. Le service à l'Administration centrale traite les résultats de cet examen. Un des objectifs de ce contrôle de première ligne consiste à s'informer quant à la légalité et la conformité des comptabilités tenues. De plus, ce contrôle vise également à vérifier la correspondance avec la réglementation en vigueur et les instructions comptables de l'ONEM. Après comparaison de ces informations avec l'obligation de formation, le service constate qu'une majorité d'ALE remplissent cette mission de manière satisfaisante. Les contrôles préalables réalisés par les coordinateurs ALE donnent souvent lieu pour l'Inspection comptable à des contrôles plus approfondis des ALE qui posent problème.

Depuis 2009, le service utilise une centrale des bilans électronique en vue de consolider et d'analyser les comptes annuels de toutes les activités ALE et ce, en tenant compte de la législation en vigueur. Fin 2011, la centrale des bilans contenait les bilans et les comptes de résultats des ALE pour les exercices 2008, 2009 et 2010. Les données comptables des ALE qui disposent d'une section "sui generis" pour les activités titres-services sont également reprises dans cette banque de données. En 2011, elles étaient 228.

Au cours de l'exercice 2011, en collaboration avec le SPF Emploi et la Cellule stratégique de la Ministre, le service a fourni un grand travail de préparation et d'exécution en rapport avec la décision gouvernementale de prélèvement d'une partie des réserves des ALE. Il s'agit de la récupération d'une partie des subsides reçus par les ALE au cours des années précédentes. L'Office National de Sécurité Sociale est chargé de la perception et du recouvrement de ces montants.

6.3.3.2

Gestion des liquidités des organismes de paiement

L'ONEM s'est vu confier la tâche d'approvisionner à temps et en toutes circonstances les organismes de paiement en liquidités nécessaires au paiement des allocations sociales. Cette mission est reprise dans le contrat d'administration.

Une réserve limitée de moyens financiers permet aux organismes de paiement de faire face à des fluctuations quotidiennes imprévisibles au niveau des dépenses. Soucieux de gérer au mieux les ressources de la sécurité sociale, l'ONEM veille à ce que cette réserve soit suffisante tout en restant limitée.

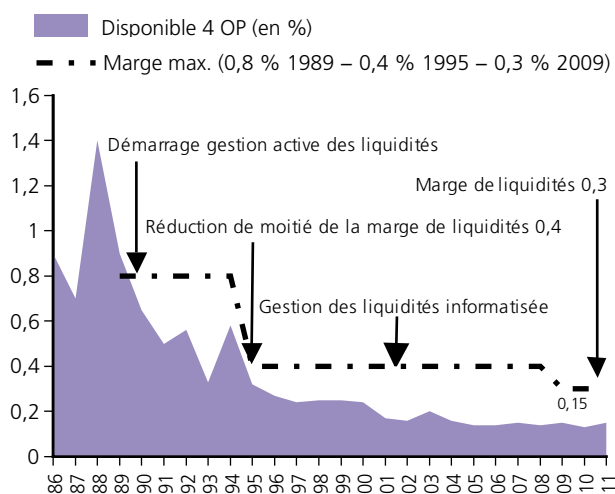
Pour pouvoir réaliser cet objectif, un système de comptes techniques gérés centralement a été instauré, lequel permet aux organismes de paiement de gérer de manière rationnelle les moyens mis à leur disposition. Une autre mesure favorisant un financement correct consiste à libérer les avances nécessaires selon les besoins à court terme; en d'autres termes, au lieu de fournir des avances globales mensuelles, l'ONEM procède à un

suivi des dépenses journalières et y fait concorder le financement. Cette méthode de travail conduit à des résultats très bas mais surtout à des résultats stables en matière de gestion des liquidités. Compte tenu des résultats obtenus ces dernières années, à partir du dernier trimestre de 2009, le Comité de gestion de l'ONEM a décidé de réduire de 25 % la marge de liquidités à respecter et de la porter à 0,3 % des dépenses annuelles.

En 2011, la marge de liquidité moyenne des organismes de paiement ne s'élevait qu'à 0,15 % des dépenses annuelles, soit l'équivalent d'une demi-allocation journalière. Si l'on transpose cette situation à celle de l'exercice de 1989, sur une base mensuelle, l'ONEM a actuellement besoin de 67,8 millions d'euros ou 83 % de moyens de fonctionnement en moins pour permettre aux organismes de paiement de payer aux ayants droit le même montant dans le même laps de temps.

Le résultat de la maîtrise des liquidités peut être déduit d'après le graphique suivant:

GRAPHIQUE 6.3.I



6.3.3.3

Evolution des opérations comptables et financières

Vous trouverez, ci-dessous, quelques chiffres donnant une indication du volume de travail des Services financiers:

TABLEAU 6.3.XI

Volume de travail des Services financiers

	2009	2010	2011
Nombre d'opérations comptables	59 491	57 639	58 000
Nombre d'opérations financières traitées	7 762	7 225	7 300
Nombre de factures traitées	10 451	9 994	9 990
Nombre d'états de frais traités	11 523	12 729	12 277

Le nombre d'opérations comptables correspond au nombre de lignes reprises dans les livres-journaux de la comptabilité de l'ONEM.

Le nombre d'opérations financières traitées a trait au nombre de recettes et de paiements effectués.

Par nombre d'états de frais traités, on entend ici le traitement des paiements en rapport avec les déplacements d'agents pour des missions de service.

6.3.4

Gestion de la trésorerie

L'ONEM a commencé l'année 2011 avec une trésorerie de 102,3 millions d'EUR. Au 31 décembre 2011, les moyens financiers avaient grimpé à 136,7 millions d'EUR.

Etant donné que la gestion globale de la sécurité sociale finance l'ONEM en fonction de ses besoins de trésorerie réels, une gestion rigoureuse de la trésorerie s'impose. Pour des raisons de gestion efficace, l'ONEM vise à limiter pour tous les jours de l'année le volume des liquidités à moins de 0,4 % des dépenses annuelles.

Depuis 1997, l'autorité fédérale consolide ses réserves en liquidités le 31 décembre. Le 31 décembre 2011, l'ONEM a placé 39 millions d'EUR à court terme auprès de la Banque nationale de Belgique. Les avoirs ONEM sur les comptes postaux au 31 décembre 2011 ont été consolidés, eux aussi, en faveur du Trésor pour un montant de 134,9 millions d'EUR.

6.3.5

Calcul du prix de revient

La comptabilité d'un organisme public tel que l'ONEM est un instrument indispensable pour enregistrer les opérations financières, économiques et budgétaires. Cet enregistrement donne lieu à une reddition officielle des comptes (bilan, compte de résultats, compte d'exécution du budget, ...).

La création, au début des années 90, d'un système de mesure des prestations au sein de l'ONEM au moyen de tableaux de bord a créé un besoin supplémentaire d'informations quant au prix de revient des prestations de l'ONEM.

Depuis 1995, l'ONEM s'est doté d'un système de calcul du prix de revient.

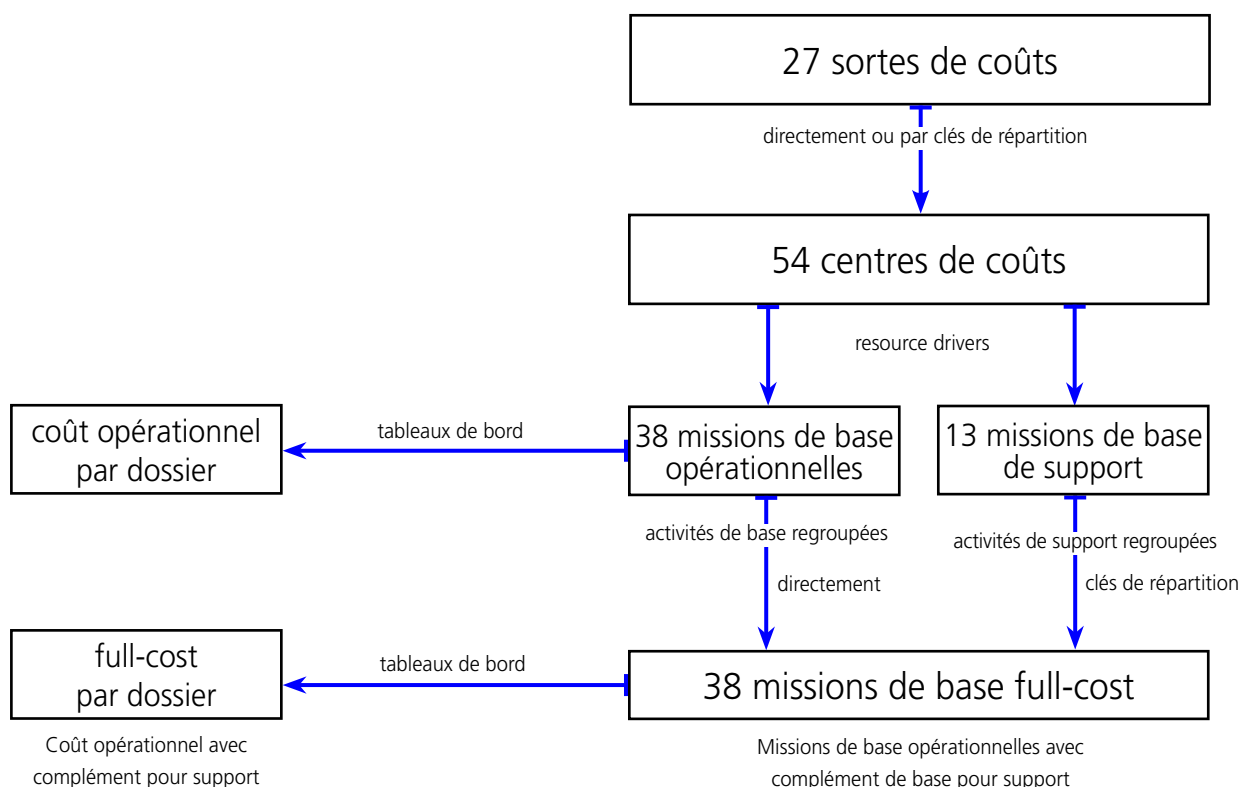
Avec les tableaux de bord servant au suivi des activités des services d'exécution et de support, le calcul du prix de revient constitue la base d'un "cost management" ayant comme résultat le coût par unité de produit (ex.: Quel est le coût d'un dossier admissibilité traité dans les différents BC? Quel est le prix d'une attestation? etc).

Aujourd'hui, ce ratio est devenu un outil important de la gestion des bureaux du chômage ainsi que des directions de l'Administration centrale. Les tableaux de bord et le calcul du prix de revient sont les instruments de gestion pour gérer et garder sous contrôle les "activités routinières".

Schéma du calcul du prix de revient à l'ONEM

Le calcul du prix de revient se fait en quatre étapes:

- les sortes de coûts sont tout d'abord réparties entre tous les centres de coûts;
- par centre de coûts, les frais portés en compte sont ensuite attribués aux missions de base (une distinction étant faite entre les missions de base opérationnelles et les missions de base de support);
- par centre de coûts, les frais des missions de base de support sont ensuite répartis entre les missions de base opérationnelles pour connaître le coût plein (full-cost) par mission de base opérationnelle;
- par centre de coûts, cette information financière est enfin liée à l'information opérationnelle provenant des tableaux de bord, pour arriver à une représentation équilibrée du cours des activités de l'ONEM.



Objectif:

- notion de la responsabilité du coût par centre de coûts;
- notion du coût des activités groupées (missions de base): globalement et par centre de coûts;
- notion du coût des tâches de base et des tâches de support: globalement et par centre de coût;
- notion de coût par dossier traité: globalement et par centre de coûts.

• **RÉSULTATS POUR L'EXERCICE 2010 ET COMPARAISON AVEC 2009**

Par **centre de coûts**, les frais de fonctionnement 2010 sont ventilés comme suit (par ordre décroissant):

TABEAU 6.3.XII

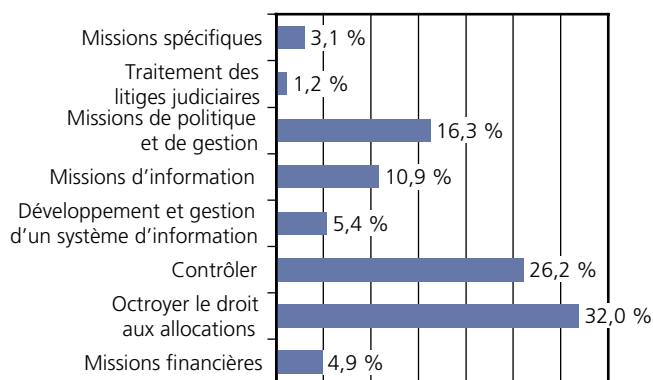
Frais de fonctionnement 2010 en milliers d'EUR

Centres de coûts	Coûts opérationnels	Coûts support	Full-cost 2010	En %	Full-cost 2009	Différence 2010 - 2009	En %
Servcies ext. ONEM	151 678,03	19 367,08	171 045,10	63,91	164 506,88	6 538,22	3,97
Adm. centrale ONEM	38 441,63	25 798,04	64 239,67	24,00	60 418,29	3 821,38	6,32
ALE	27 341,06	-	27 341,06	10,22	27 885,84	- 544,78	- 1,95
FFE	5 004,96	-	5 004,96	1,87	5 128,32	- 123,36	- 2,41
Total	222 465,68	45 165,12	267 630,79	100,00	257 939,33	9 691,46	3,76

En 2010, les frais de personnel ont augmenté de 4,63 % en raison des augmentations du coût telles que les allocations de compétence (2,09 %), l'ancienneté et la promotion et les charges de pension plus élevées. L'effet de l'indexation est resté limité en 2010 (0,34 %). Si l'on combine cela à une légère baisse des frais informatiques, cela donne une augmentation globale des coûts de 3,76 %.

GRAPHIQUE 6.3.II

Répartition des frais de fonctionnement 2010 par mission de base full-cost



6.4 Les ressources informatiques

6.4.1

Introduction

Les systèmes informatiques sont utilisés pour:

- mettre à la disposition de l'Office des applications de gestion et des applications statistiques concernant ses différentes missions de base et missions de support interne;
- apporter l'aide d'outils "bureautiques" et permettre la centralisation et la distribution d'informations entre l'AC et les BC;
- fournir aux dirigeants un Management Information System (datawarehouse MISUS);
- réaliser l'intégration de l'Office et des organismes de paiement des allocations de chômage au sein du réseau de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale;
- participer au projet de déclaration multifonctionnelle dans le cadre de la modernisation de la Sécurité sociale;
- participer aux projets de lutte contre la fraude sociale (croisements entre banques de données de différents organismes ; préparation du projet Datamining);
- gérer les sites internet de l'Office (un site public et un site destiné à des utilisations professionnelles) et, via le site internet public ou via le portail de la Sécurité sociale, mettre en œuvre des projets de e-government:
 - projet e-Tempora (chômage temporaire; cf. 5.12.2)
 - projet e-LO (interruption de carrière et crédit-temps; cf. 5.12)
 - calcul des allocations de garantie de revenu
 - calcul de la durée du stage d'insertion professionnelle
 - préfiguration du montant de l'allocation d'interruption de carrière / crédit-temps.

6.4.2

Impact de l'environnement

Evidemment sollicitée au gré des nouveaux projets et des évolutions des méthodes de travail de toutes les composantes de l'organisme, l'informatique de l'Office est aussi très sensible, de manière plus ou moins directe, à de multiples facteurs externes.

Il s'agit en effet:

- de s'adapter aux modifications des missions de l'Office;
- de participer aux réalisations communes en tant que membre du réseau de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale et dans le cadre du partenariat avec les organismes de paiement;
- de contribuer à la mise en place de l'e-government;
- et également de tenir compte des évolutions des techniques et du marché de l'informatique.

6.4.3

Moyens techniques

Le schéma ci-joint représente le réseau informatique de l'Office:

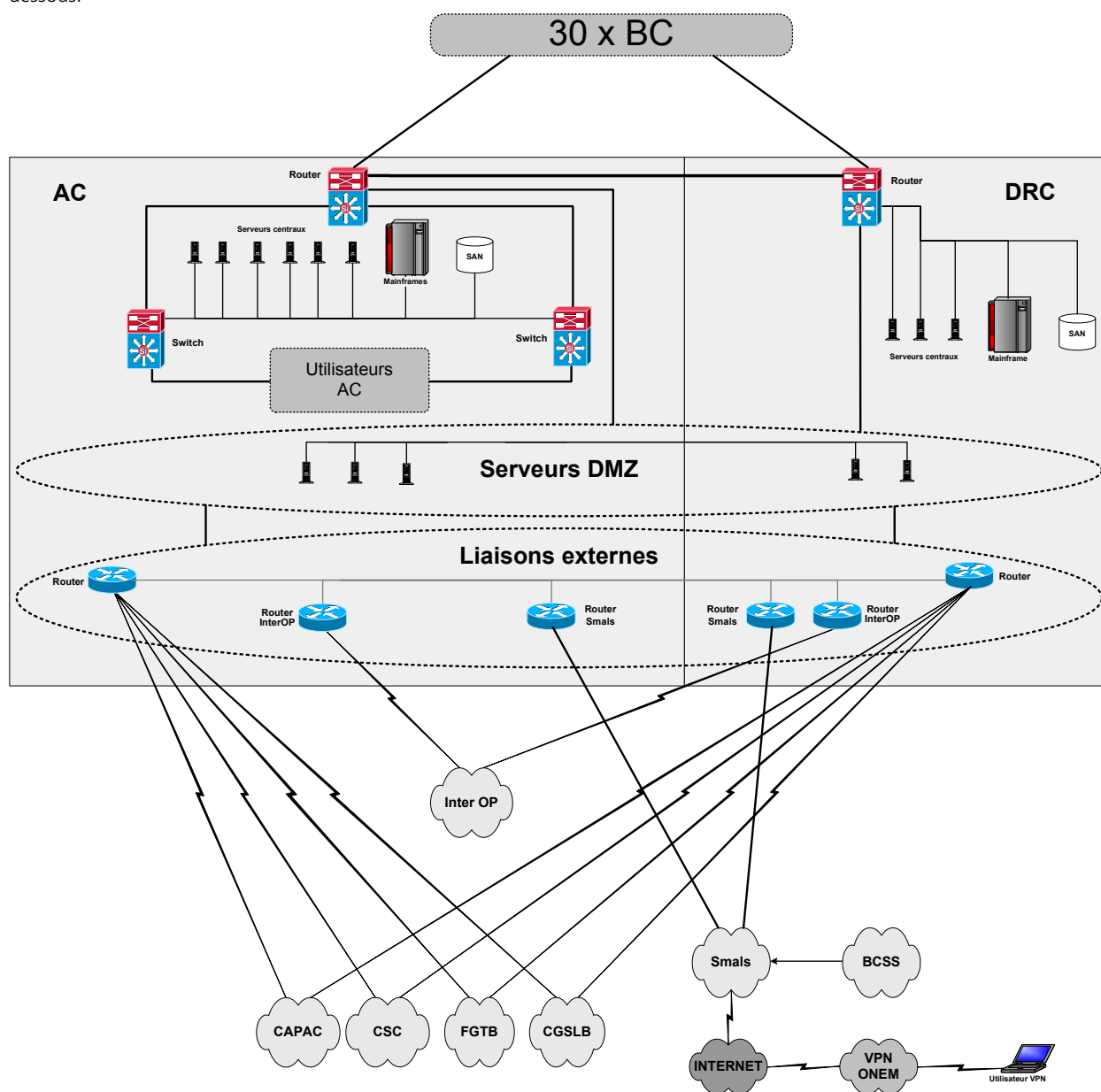
- les installations centrales, réparties entre deux sites géographiquement éloignés:
 - le site de l'AC, où est effectuée la gestion technique de l'ensemble de l'infrastructure informatique ainsi que tout le développement d'applications;
 - et le site DRC (Disaster Recovery Centre), centre de secours dont les installations garantissent la possibilité de reprendre très rapidement les activités informatiques au cas où un sinistre viendrait à les empêcher dans le site de l'AC (cf. 6.4.3.4);
- et les liaisons de télécommunications reliant ces sites centraux entre eux, ainsi que celles les reliant aux BC, aux organismes de paiement et au réseau "Extranet de la Sécurité sociale" géré à la SMALS.

On peut noter que les liaisons entre les différents sites de l'ONEM et les liaisons entre les sites centraux et la SMALS sont désormais utilisées non seulement pour les flux informatiques mais aussi pour la téléphonie (projet VOIP; cf. 6.4.3.2 et 6.4.4.2).

La mise en œuvre d'une DMZ (Demilitarized Zone) contribue à la sécurité des liaisons externes.

Le schéma indique également le VPN (Virtual Private Network) mis en œuvre par la SMALS, auquel l'Office a recours pour permettre à certains de ses utilisateurs internes d'accéder à distance, de manière sécurisée, à son réseau.

Cette infrastructure informatique est présentée davantage ci-dessous.



6.4.3.1

Parc informatique - Systèmes

Répartis à l'AC et dans les trente BC, environ 4 500 postes de travail fixes donnent accès au portail intranet de l'Office, à partir duquel chaque utilisateur peut atteindre les applications qui lui sont destinées.

A ces postes fixes s'ajoutent environ 300 PC portables.

Des "smartphones" Blackberry permettent également à certains utilisateurs d'accéder au réseau de l'Office, particulièrement pour gérer leur e-mail.

Différents types de serveurs centraux sont mis en oeuvre.

Les mainframes Unisys utilisés dans le cadre de l'informatisation de l'assurance-chômage ont été renouvelés en 2006.

A l'AC se trouvent:

- pour la production, un système Libra 585, qui assure:
 - les opérations des BC (couramment de l'ordre de 1 600 000 transactions on-line par jour);
 - les liaisons d'application à application dans le cadre du réseau de la BCSS, la gestion du répertoire sectoriel Chômage et le suivi des attestations sociales;
 - et les traitements de masse (dont les applications statistiques) concernant les banques de données;
- pour le développement et les tests des applications, un système Libra 300.

Au DRC (cf. 6.4.3.4) est installé un Libra 585 de secours disposant de toutes les ressources nécessaires pour pouvoir prendre le relais au cas où un sinistre empêcherait d'utiliser le Libra 585 de l'AC.

Tant au DRC qu'à l'AC, ces configurations mainframes sont dotées de disques EMC, dans chaque cas d'une capacité d'environ 2,5 téraoctets.

Près de 200 autres serveurs physiques centraux sont répartis entre l'AC et le DRC.

Figurent en particulier parmi les systèmes mis en oeuvre:

- une plate-forme d'intégration de messages XML, permettant entre autres l'échange d'informations entre l'Office et le monde extérieur, en particulier dans le cadre du projet DMFA (déclaration multifonctionnelle);
- un système standard de génération de documents, utilisable à partir des différents environnements techniques de l'Office;
- et un système d'imagerie, utilisé pour le scanning et l'archivage électronique:
 - des dossiers individuels de chômage et d'interruption de carrière / crédit-temps
 - des courriers relatifs aux saisies et cessions gérées par le Service juridique
 - et des dossiers individuels du personnel.

La sécurité de ces archives électroniques est garantie par des procédures recourant à l'utilisation de "cassettes WORM" (cf. 6.4.4.2), tandis que leur tenue à jour constante sur disques magnétiques, en parallèle, permet d'y accéder très rapidement.

Dans tous les sites sont mis en oeuvre des scanners offrant de très grandes capacités de traitement.

Tant au DRC qu'à l'AC, les serveurs "non-mainframe" disposent d'un espace de stockage magnétique structuré sous forme de SAN (Storage Area Network). La capacité de ces SAN atteint 16 téraoctets à l'AC et 18 téraoctets au DRC (mesures en termes de données "logiques", les capacités physiques étant beaucoup plus élevées vu l'utilisation de RAID, ...). Ces SAN sont utilisés entre autres pour la tenue à disposition des documents digitalisés par scanning (cf. ci-dessus).

Enfin, deux "bibliothèques automatisées" (robots à cassettes magnétiques), l'une à l'AC et l'autre au DRC, sont utilisées pour les procédures de copies de sauvegarde.

6.4.3.2 Réseau

Les BC sont reliés aux sites centraux par:

- un réseau "primaire" constitué de liaisons de 4 Mbps sur fibres optiques
- et un réseau "secondaire" (réseau de secours) constitué de liaisons de 2 Mbps louées à un autre opérateur.

Depuis 2011, ces liaisons servent non seulement au trafic "data" mais aussi au trafic "voice" pour les BC où le système de téléphonie VOIP ("Voice over Internet Protocol") est déjà mis en oeuvre (cf. 6.4.4.2).

Début 2012, elles seront adaptées de manière à mieux garantir la qualité des communications VOIP.

Plusieurs liaisons de très grande capacité (en tout, de l'ordre de 6 Gbps) relient entre eux le site de l'AC et celui du DRC.

Entre ces deux sites centraux et la SMALS ("extranet de la Sécurité sociale") sont mises en oeuvre deux liaisons redondantes garantissant une capacité de 100 Mbps (précédemment de 10 Mbps, cette capacité a été adaptée en 2011 pour permettre le passage du trafic VOIP).

Les liaisons entre les sites centraux de l'ONEM et les organismes de paiement étaient jusqu'en 2011 nécessairement des liaisons directes, soit par des lignes louées classiques, soit par SDSL.

Désormais, ces liaisons, tout en gardant leur caractère privé entre l'ONEM et l'OP, peuvent également être réalisées via l'infrastructure de l'extranet de la Sécurité sociale (cf. 6.4.4.2).

6.4.3.3 Environnements logiciels

Différents types d'environnements sont mis en oeuvre, sur les mainframes UNISYS ou sur les serveurs WINDOWS ou LINUX: bases de données DMSII, DB2, SQL-Server, SYBASE, TAMINO; environnements de développement COBOL, JAVA, SAS, LOTUS NOTES et (en maintenance) FORTÉ.

Le développement JAVA est souvent utilisé en collaboration avec d'autres plates-formes, afin d'offrir des interfaces modernes tout en gardant dans des architectures préexistantes les bases de données et les programmes "back-end".





6.4.3.4

Disaster Recovery

Dès la fin des années 1990, l'Office a prévu des solutions de secours pour reprendre sa production informatique en cas de sinistre qui toucherait le site de l'AC.

Au début, ces solutions étaient limitées à l'environnement "mainframe" de l'informatisation-chômage et elles reposaient sur une participation à un système de mutualisation de ressources de secours.

Depuis, l'Office a pu mettre en oeuvre un centre de secours (Disaster Recovery Centre) constitué exclusivement de systèmes (mainframes et autres) lui appartenant.

Le "plan de secours informatique" continue sans cesse à évoluer (extensions à de nouvelles applications; adaptations en fonction des évolutions techniques; améliorations visant à des possibilités de basculement plus immédiat de la production).

Ce plan de secours couvre par des "solutions" de reprise très rapides (soit instantanées, soit ne demandant que quelques heures de travail) la totalité des applications "core-business" et l'essentiel des applications de support.

Il est régulièrement testé par des basculements réels "en DRC" (périodes durant lesquelles, intentionnellement, des sous-systèmes informatiques de l'AC ou des parties de réseau sont mis hors service et sont remplacés en production par des ressources de secours). Un groupe de travail permanent a été constitué par l'Office afin de veiller à l'organisation systématique de ces tests, auxquels doivent être soumises au moins deux fois par an toutes les "solutions DRC".

6.4.4

Activités en 2011

6.4.4.1

Aspects applications

6.4.4.1.1

Informatisation des services du chômage

Compte tenu de la complexité et de la diversité des matières concernées, il s'est révélé indispensable de continuer à consentir des efforts importants pour:

- analyser les conséquences multiples des diverses modifications réglementaires et organisationnelles sur les applications et procédures existantes;
- assurer, sur la base de ces analyses, la maintenance et l'évolution des applications existantes;
- analyser les nouvelles applications en vue de pouvoir les intégrer de façon cohérente dans le fonctionnement du système ainsi que dans les activités des services;
- effectuer tous les tests et préparatifs nécessaires avant le lancement des nouvelles applications;
- mettre au point les procédures et rédiger des directives précises pour les utilisateurs.

De son côté, l'Equipe d'accompagnement de la direction Procédures de travail a continué à jouer un rôle essentiel en assurant l'interface entre les utilisateurs et l'équipe de l'Administration centrale. Sa présence régulière dans les bureaux du chômage lui permet d'aider les utilisateurs dans leur processus d'adaptation tout en veillant à une utilisation correcte et rationnelle du système.

6.4.4.1.1.1

APPLICATIONS EXISTANTES

Les applications déjà opérationnelles sont immédiatement actualisées ou adaptées par modifications réglementaires.

Au niveau du "chômage", des adaptations se sont avérées nécessaires suite à l'instauration, à compter du 1^{er} janvier 2012, de l'allocation de licenciement pour ouvriers licenciés, ainsi que de la suspension chômage temporaire pour employés (en remplacement de la suspension de crise).

Sur le plan de "l'interruption de carrière/crédit-temps", on a enregistré les modifications suivantes:

- la limitation du crédit-temps de crise jusqu'au 31 janvier 2011 inclus;
- l'obligation, à partir du 1^{er} février 2011, de communiquer les données de la personne pour laquelle l'Office accorde une période d'assistance médicale ou de congé parental.

A côté de cela, l'Office continue à investir en permanence dans l'optimisation du système afin de pouvoir placer la barre toujours plus haut en termes de qualité et d'efficience, mais aussi afin de continuer à garantir la disponibilité de données de gestion fiables. Ceci s'illustre par:

- la poursuite du développement des possibilités de consultation des données du Registre National et d'autres banques de données au sein du réseau de la sécurité sociale dans le cadre des missions de l'Office;

- l'intégration en permanence de contrôles de cohérence rectifiés aux fins de limiter les problèmes sur le plan de l'encodage de données et, par là, de garantir la qualité des données et l'établissement de statistiques fiables.

• **APPLICATION "DISPO" - ACTIVATION DU COMPORTEMENT DE RECHERCHE D'EMPLOI**

Le programme a été adapté dans le courant de l'année 2011, et ce afin de permettre l'enregistrement et le traitement de nouveaux types d'actions entrepris par les Régions. L'application a en outre été affinée afin de permettre de déterminer de manière optimale, dans des situations spécifiques, le moment auquel il convient d'envoyer des avertissements ou des convocations.

• **APPLICATION "VÉRIFICATION"**

En 2011, l'automatisation de la vérification des dépenses a encore été approfondie, et ce de manière à faire en sorte que la vérification puisse se faire de manière automatique/semi-automatique dans un plus grand nombre de situations.

En 2011, l'application a également été adaptée afin de permettre le traitement des dossiers paiement "complément de reprise du travail coopérative d'activités". Le contrôle du traitement correct des données Dimona lors des paiements par les organismes de paiement a en outre été affiné plus avant.

Pour finir, on a mis au point et installé une application permettant un suivi informatisé des retenues de dépenses non acceptées ou rejetées, par les organismes de paiement lors de paiements ultérieurs.

• **APPLICATION "INTERRUPTION DE CARRIÈRE/CRÉDIT-TEMPS/SOINS D'ACCUEIL"**

L'année 2011 a en grande partie été consacrée à l'amélioration des procédures existantes et au renforcement des contrôles aux fins d'éviter le paiement de montants indus.

• **LITIGES**

Depuis 2009, l'Office procède à une comparaison entre les données communiquées par l'interrompant et les données se rapportant à un travail salarié, à une activité indépendante, à une pension ou à une faillite. Si cette comparaison électronique met en lumière une anomalie susceptible d'avoir une influence sur le droit aux allocations, le bureau du chômage est tenu d'examiner le dossier et de prendre une décision de révision après avoir procédé à une éventuelle audition.

En 2011, il a été mis à la disposition des bureaux du chômage un écran de gestion ainsi qu'un écran auxiliaire pour traiter ces anomalies. Il est en outre désormais possible de générer les convocations à une audition automatiquement à partir du mainframe.

En 2012, l'Office optimisera la procédure de traitement des dossiers litigieux, et ce dans le prolongement de l'étude stratégique ANA-LOGIC effectuée en 2011.

• **CONTRÔLES A PRIORI**

L'Office multiplie les contrôles réalisés au moment de l'encodage des dossiers. Ceci permet au système informatique de détecter en ligne:

- l'enregistrement d'un numéro de compte financier déjà connu communiqué par plusieurs travailleurs;
- le paiement de périodes d'indemnisation déjà indemnisées;
- l'octroi irrégulier d'allocations majorées (sur la base de l'âge du travailleur).

• **MODERNISATION DE PROCÉDURES DE TRAVAIL**

L'Office a l'intention d'exploiter les mutations provenant du Registre national. En 2011, on a, à cet effet, mis au point une structure permettant le stockage et l'affichage des adresses des travailleurs bénéficiant d'allocations d'interruption ou d'allocations pour soins d'accueil. Cet exercice a été réalisé à la suite d'une révision du processus consistant à établir les fiches fiscales (exercice d'imposition 2010).

Depuis le 1er décembre 2011, les décisions positives en matière d'interruption de carrière, de crédit-temps et de soins d'accueil peuvent en outre être imprimées en ligne le jour du traitement de la demande. Ce document est automatiquement signé et stocké dans le système informatique et il se trouve à la disposition du citoyen qui consulte son dossier par le biais de l'application e-LO.

• **APPLICATION REBEL**

En 2011, cette application, qui soutient le traitement et la gestion des dossiers litiges depuis début 2009, a été élargie plus avant. Aujourd'hui, les dossiers cumul chômage-maladie et les dossiers "licenciement ou abandon d'emploi litigieux" sont ainsi créés dans l'application de manière automatique, et ce par le biais d'un transfert automatique de données provenant du dossier signalétique.

Les données relatives à une récupération qui sont enregistrées dans l'application REBEL, servent de base au calcul automatique du montant à récupérer (voir l'application AUTOREC). En 2011, le lien entre les applications REBEL et AUTOREC (voir l'application suivante) a été installé dans l'ensemble des bureaux du chômage, permettant ainsi le calcul automatique d'une récupération sur la base des données enregistrées dans les dossiers litiges.

• **APPLICATION AUTOREC**

Courant 2011, le calcul automatique du montant des allocations devant être récupérées, a été élargi aux allocations de chômage temporaire. Il est en outre devenu possible de demander à l'application de générer automatiquement les documents se rapportant aux récupérations qui sont directement traitées par l'entremise de la mutuelle, de l'Office national des Pensions ou de l'employeur, et un comptage automatique des tableaux de bord a été intégré.

• **APPLICATION AUTOMATISATION DU CALCUL ADMISSIBILITÉ**

Dans le courant de l'année 2011, le traitement (semi-) automatique des demandes électroniques de chômage temporaire a été installé dans l'ensemble des bureaux du chômage. L'installation du calcul automatique de la prolongation des périodes d'indemnisation et du retour en première période d'indemnisation est quant à elle prévue pour 2012.

• APPLICATION AUTOMATISATION DU CALCUL DU PASSÉ PROFESSIONNEL

L'application "Automatisation du calcul du passé professionnel" pour les dossiers art. 30 de l'Arrêté-chômage du 25 novembre 1991 a été mise en service dans l'ensemble des bureaux du chômage en janvier 2011 et dans le courant de l'année, celle-ci a été affinée plus avant. L'élargissement de l'application aux dossiers art. 33 de l'Arrêté-chômage du 25 novembre 1991 est prévu pour début 2012.

• APPLICATION WELCOME

L'écran de synthèse – un écran informatique reprenant les principales données d'un dossier chômage et éventuellement d'un dossier litiges relié au système informatisé et uniforme d'enregistrement des visiteurs – a été élargi aux données "interruption de carrière/crédit-temps". Les données "déclarations chômage temporaire" seront ajoutées début 2012.

En 2011, l'aménagement et l'organisation uniformes des espaces d'accueil des bureaux du chômage ont été poursuivis de manière progressive.

• APPLICATION CHÔMAGE TEMPORAIRE

L'application Chômage temporaire a été adaptée afin de permettre le traitement des communications électroniques de chômage temporaire obligatoires à compter d'octobre 2011, ainsi que de la suspension employés à compter du mois de janvier 2012 (en remplacement de la suspension de crise).

6.4.4.1.1.2

NOUVELLES APPLICATIONS

Conformément au Plan stratégique 2010, dans le courant de l'année 2011, il a été procédé à la mise au point ainsi qu'à l'installation de l'application suivante:

• Banque de données Employeurs

La nouvelle Banque de données Employeurs a été créée en 2011 sur la base de données provenant du Répertoire des employeurs de l'ONSS, ainsi que sur la base des données des entreprises titres-services, tant et si bien que la base de données relationnelle dont l'ONEM dispose s'est vue adjoindre un certain nombre de données-clés sur des employeurs, permettant ainsi des consultations ciblées. Ceci permet d'évaluer une occupation ou des mesures sociales, telles que le chômage temporaire, le plan win-win, etc., mais aussi de détecter une utilisation abusive. Pour ces consultations ciblées, on a déjà préparé le terrain en 2010 en établissant une liaison optimale entre les dossiers travailleurs et les dossiers employeurs au moyen d'un numéro BCE unique.

On s'attelle également à relier le procès-verbal électronique (e-PV) à la nouvelle Banque de données Employeurs ainsi qu'aux documents scannés.

Conformément au Plan stratégique précité, courant 2011, des travaux préliminaires ont été effectués en exécution des projets stratégiques suivants:

• JUPRO

L'objectif de ce projet stratégique consiste à redéfinir le processus de traitement des procédures judiciaires et à développer un

système informatisé pour appuyer cette activité. Les procédures judiciaires visées par ce projet sont liées aux activités essentielles de l'ONEM (chômage, prépension, interruption de carrière, crédit-temps, titres-services, etc.), ainsi qu'aux dossiers "Règlement collectif de dettes" dans lesquels les intérêts de l'ONEM sont défendus par un avocat.

La dernière main a été mise à l'analyse des besoins courant 2011. Le développement de l'application informatique prévue a été suspendue, et ce afin de pouvoir donner la priorité au projet OPTIREC (voir point suivant).

• OPTIREC

Ce projet stratégique poursuit un double objectif:

- l'optimisation de la politique et du processus de récupération, avec pour objectif final une augmentation des montants recouvrés;
- le remplacement de l'application informatique existante par une nouvelle application, en tenant compte des améliorations proposées.

L'analyse du développement de cette nouvelle application a été achevée en 2011. La réalisation de ce projet ne pourra être achevée qu'en 2013.

• REGIS

L'ONEM a décidé de commencer par relier le projet stratégique REGIS – dont l'objectif est de moderniser certaines méthodes de travail en utilisant la donnée "résidence principale" des allocataires telle qu'elle est connue dans le Registre National – à l'application "Interruption de carrière/crédit-temps".

Ce projet a pu être repris fin 2011, une fois la dernière main mise à l'installation d'une nouvelle plate-forme informatique au sein de la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale.

- Modernisation de la carte de contrôle C3

L'objectif de ce projet est d'élargir les possibilités dont dispose le chômeur pour communiquer pendant le mois des périodes où il n'est pas en chômage, et ce en permettant l'utilisation de moyens de communication modernes. Courant 2011, ce projet a fait l'objet d'une étude stratégique et début 2012, l'autorisation de pouvoir développer plus avant les pistes envisagées sera soumise au Comité de gestion.

6.4.4.1.2

Réseau de la Banque Carrefour de Sécurité sociale

Dans ce réseau, les communications ont lieu à différents niveaux. En premier lieu, le secteur de l'assurance-chômage demande des données au Registre National ainsi qu'à d'autres institutions de la sécurité sociale.

En deuxième lieu, le secteur de l'assurance-chômage communique aux autres institutions de la Sécurité Sociale des données concernant le chômage, l'interruption de carrière, le crédit-temps et les soins d'accueil.

Enfin, dans le réseau secondaire, l'ONEM et les organismes de paiement échangent par voie électronique des données concernant l'assurance-chômage.

Ces échanges de données s'effectuent aussi bien sous la forme de messages batch, envoyés via la boîte électronique, que sous la forme de consultations on-line des banques de données.

6.4.4.1.2.1

RÉSEAU PRIMAIRE

Il ressort du tableau 6.4.1 qu'en 2011, le volume des consultations de banques de données externes à l'Office a très faiblement augmenté.

Par ailleurs, le nombre de messages que l'ONEM reçoit des autres institutions faisant partie du réseau de la Banque Carrefour a diminué de 5,88 % (voir tableau 6.4.2). La diminution la plus notable se situe au niveau du flux DIMONA, où la baisse est de 27,95 %. Ce message est destiné aux organismes de paiement et comprend les données de début et de fin d'une occupation.

Grâce à ce flux de données, les organismes de paiement sont en mesure d'éviter que des allocations soient payées à des personnes qui ont repris le travail. Le contrôle du cumul non-autorisé entre des allocations et du travail s'effectue donc en grande partie grâce à un contrôle préventif par les organismes de paiement.

Le flux DIMONA est lui aussi exploité dans le domaine de l'interruption de carrière et du crédit-temps puisque, depuis mai 2010, l'ONEM se base sur le même message pour rechercher les allocataires qui ont quitté leur employeur ou qui exercent, durant une période indemnisée par l'Office, une activité non-autorisée chez un autre employeur. L'objectif est de mettre un terme à temps au paiement indu d'allocations, là aussi pour éviter une récupération. Pour le même motif, l'ONEM utilise les flux en provenance du Cadastre des pensions concernant des allocataires qui percevraient une pension et qui bénéficient d'allocations d'interruption. Une application intégrée a été développée afin de permettre aux bureaux du chômage de gérer ces données. Il s'agit, en bref, d'un volet de la politique de détection d'abus menée par l'Office.

TABLEAU 6.4.I

Consultations d'autres banques de données

Banque de données	Nombre
Registre National	3 332 123
Registre bis	56 849
Répertoire employeurs à l'ONSS/ONSSAPL	3 916 950
Banque de données en matière de Rémunérations et temps de travail à l'ONSS (LATG)	1 282
Banque de données en matière de Rémunérations et temps de travail à l'ONSS (DmfA)	6 483 644
Fichier du personnel	1 179 378
Données congé vacances annuelles des ouvriers à l'ONVA	35
Données carrière professionnelle comme indépendant	1 464 723
Données périodes de maladie indemnisées	1 405 125
Cadastre des pensions	1 263 840
Répertoires autres institutions de la sécurité sociale à la Banque Carrefour	8 031
Répertoire secteur chômage à la Banque Carrefour	37 151
Profilis à la Banque Carrefour	33
Total 2011	19 149 131
Total 2010	18 178 216
	+ 5,34 %

TABLEAU 6.4.II

Attestations reçues d'autres secteurs de la Sécurité Sociale

Attestation	Circuit	Volumes
Déclaration immédiate à l'embauche (DIMONA)	ONSS/ONSSAPL → Banque-Carrefour → ONEM	17 200 395
Attestation période maladie	Mutuelle → CIN ¹ → Banque Carrefour → ONEM	2 948 132
Attestation début et fin d'une activité indépendante	Fonds d'assurance → INASTI → Banque-Carrefour → ONEM	106 617
Attestation carte de contrôle construction C3.2A nominative numérotée	Fonds Construction → Banque Carrefour → ONEM	2 064 842
Attestation de vacances annuelles ouvriers	Office national des Vacances annuelles → Banque-Carrefour → ONEM	1 313 205
Données accompagnement et suivi actifs des chômeurs	Organismes régionaux (ACTIRIS, ADG, FOREM, VDAB) → Banque Carrefour → ONEM	5 645 306
Données statistiques concernant les demandeurs d'emploi	Organismes régionaux (ACTIRIS, ADG, FOREM, VDAB) → Banque-Carrefour → ONEM	7 519 189
Données début et fin de l'occupation	ONSS/ONSSAPL → Banque Carrefour → ONEM → OP	14 039 310
Total 2011		50 836 996
Total 2010		54 010 109
		- 5,88 %

¹ CIN = Collège Intermutualiste National

6.4.4.1.2.2

RÉSEAU SECONDAIRE

Par ce réseau, l'ONEM communique aux organismes de paiement notamment les données suivantes:

- quotidiennement, les données signalétiques concernant les dossiers qui ont été traités par les bureaux du chômage le jour précédent et pour lesquels une décision a été prise en ce qui concerne le droit aux allocations;
- quotidiennement, les actions et décisions de l'ONEM en matière d'activation du comportement de recherche des chômeurs;
- mensuellement, les données des chômeurs sélectionnés par coup de sonde en vue de contrôler leur obligation de résider en Belgique;
- mensuellement, le nombre de jours de vacances rémunérées auxquels le chômeur a droit, pour qu'il ne puisse pas bénéficier d'allocations pour ces jours;
- chaque semaine, les résultats de la vérification des introductions clôturées au cours de la semaine précédente (= résultats éliminations, rejets, frais d'administration pour les organismes de paiement et résultats comptables);
- la boîte mail contenant les réponses de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale et des institutions de la sécurité sociale relatives aux attestations de chômage transmises;
- les dossiers électroniques introduits avec les déclarations de risque social lorsque l'ONEM n'a pas pu prendre de décision parce qu'un dossier incomplet avait été introduit;
- les données concernant les déclarations de chômage temporaire en provenance des employeurs pour les travailleurs connus de l'organisme de paiement.

Les organismes de paiement envoient à l'ONEM les données suivantes:

- les dossiers électroniques avec les déclarations de risque social, les données d'occupation issues de la banque de données DmFA à l'ONSS et la carte de légitimation construction électronique et ce, en vue de fixer le droit aux allocations;
- les dossiers paiement électroniques avec les déclarations de risque social concernant l'indemnisation;
- la boîte mail avec les données concernant les attestations de chômage destinées aux institutions de sécurité sociale appartenant au réseau de la Banque Carrefour ;
- les demandes d'obtention du compte individuel de pension de SIGEDIS en vue de fixer la deuxième période d'indemnisation prolongée pour les chômeurs.

Les fichiers de données C10 avec les dépenses présentées à la vérification sont exclusivement transmis via le réseau. Il en va de même des données paiements provenant des institutions financières.

Depuis plusieurs années, les organismes de paiement et l'Office se chargent de l'identification correcte des dossiers chômage et de l'intégration de ces dossiers dans le répertoire sectoriel des références à la Banque Carrefour. A la suite de l'introduction de la déclaration multifonctionnelle et des déclarations électroniques de risque social, l'organisme de paiement

qui constitue le dossier doit être en mesure de consulter les messages électroniques dans le réseau de la sécurité sociale. Pour répondre à cette nécessité, les organismes de paiement identifient et intègrent un dossier dans le répertoire sectoriel. Comme l'ONEM, en sa qualité d'organisme gestionnaire du réseau secondaire du secteur chômage, est responsable de la qualité des données dans le répertoire sectoriel des références, c'est l'Office qui supervise cette opération.

En 2011, les organismes de paiement ont effectué 194 092 intégrations, soit une moyenne mensuelle de plus de 16 000 dossiers. Cela représente une baisse d'environ 9 % par rapport à 2010.

Par ailleurs, les organismes de paiement peuvent consulter en ligne le contenu des notifications de chômage temporaire transmises par les employeurs à l'ONEM. En 2011, il y a eu 66 645 consultations, soit une diminution d'environ 30 % par rapport à 2010.

En outre, les organismes de paiement ont également la possibilité de consulter en ligne les données relatives à l'interruption de carrière. Le nombre de consultations pour 2011 s'élève à 7 704 (+ 238 %).

6.4.4.1.2.3

DONNÉES DESTINÉES À D'AUTRES INSTITUTIONS DU RÉSEAU DE LA BANQUE CARREFOUR DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Le réseau de la Banque Carrefour permet au secteur chômage d'échanger systématiquement des données avec les autres secteurs de la sécurité sociale. En tant qu'organisme appartenant au réseau primaire, l'Office se charge entièrement de la gestion de ces flux d'informations provenant des organismes de paiement ou de l'ONEM même.

Dans la phase initiale, les flux visés concernaient principalement la valorisation des droits de la sécurité sociale dans les autres secteurs de la sécurité sociale (voir, par exemple, les flux de données relatifs aux allocations familiales, aux pensions et à l'assurance maladie). Cette valorisation s'effectue à l'initiative des institutions de la sécurité sociale mêmes, sans qu'une intervention personnelle de l'assuré social soit requise. Aujourd'hui, il existe également des flux de données visant à optimiser ainsi qu'à automatiser les procédures de travail (par exemple les flux de données vers les organismes régionaux et le flux de données vers l'ONSS et l'ONSSAPL relatifs aux réductions ONSS) ou axés sur le dépistage de la fraude organisée (par exemple les données d'OASIS concernant le chômage temporaire indemnisé).

Pour assurer le suivi de ces flux de données, l'Office dispose d'un tableau reprenant l'origine de chaque message, ainsi que les étapes parcourues par le message jusqu'à l'institution de la sécurité sociale réceptrice. Ce tableau permet d'établir si le message est arrivé à son destinataire. Si tel n'est pas le cas, l'institution de la sécurité sociale émettrice en est informée par le biais d'un mécanisme de feed-back. Cette institution entreprend ensuite les actions nécessaires pour garantir les droits de sécurité sociale de l'assuré social.

Comme le démontre le tableau 6.4.3, comparé à 2010, le volume global d'attestations communiquées aux autres organismes de sécurité sociale est pour ainsi dire resté inchangé. Relevons une diminution notable du nombre des attestations relatives aux retenues sur prépensions, pseudo-prépensions et crédit-temps (- 75,7 %), aux périodes d'occupation à temps partiel avec maintien des droits communiquées à l'ONP (- 34,5 %) et aux réductions de certaines cotisations ONSS (- 40 %). Cette baisse s'explique par le fait que 2010 fut une année de démarrage de nouveaux flux, accompagné d'un envoi massif d'attestations concernant des périodes antérieures à 2010.

Depuis quelques années, les autres organismes de la sécurité sociale peuvent également consulter directement certaines données issues du dossier de l'assuré social. Pour des raisons de sécurité, la consultation se fait sur un serveur dissocié du Mainframe sur lequel tournent les applications de l'ONEM proprement dites. La mise à jour du dossier qui se trouve sur le serveur se fait pratiquement en ligne à l'aide de databridge (= logiciel).

Les caisses d'allocations familiales et les mutuelles peuvent consulter le dossier interruption de carrière de leurs membres. En 2011, il y a eu en tout 94 294 consultations, soit une augmentation de près de 24 % par rapport à 2010.

Les organismes de paiement sont également consultés par le biais du réseau de la Banque Carrefour. En 2011, les autres organismes de la sécurité sociale ont consulté les organismes de paiement 42 453 fois à propos des journées assimilées de chômage temporaire. Le nombre ces consultations a diminué de 62 % en un an.

La feuille info papier destinée à la mutuelle, que complètent les organismes de paiement en cas de maladie du chômeur, a été automatisée. En 2011, les organismes de paiement ont transmis 347 982 messages de ce genre aux mutuelles.

En outre, les caisses d'allocations familiales ont la possibilité de consulter l'attestation allocations familiales auprès des organismes de paiement. En 2011, elles ont procédé à 787 163 consultations, ce qui représente pour ainsi dire le même volume qu'en 2010.

TABLEAU 6.4.III

Messages établis en faveur des autres secteurs de la sécurité sociale

Document	Circuit	Volumes
Maximum à facturer	Organisme de paiement → ONEM → Banque Carrefour → CIN (CIN = Collège Intermutualiste National) → mutuelle	7 045 620
Bon de cotisation chômage	Organisme de paiement → ONEM → Banque Carrefour → CIN → mutuelle	1 672 142
Bon de cotisation interruption de carrière	ONEM → Banque Carrefour → CIN → mutuelle	71 841
Attestation de chômage pour les allocations familiales	Organisme de paiement → ONEM → Banque Carrefour → ONAFTS → Caisse d'allocations familiales	10 111 987
Attestation donnant droit aux allocations interruption de carrière	ONEM → Banque Carrefour ONAFTS → Caisse d'allocations familiales → CIN → mutuelle	450 691
Jours de chômage assimilés pour l'ONP	ONEM → Banque Carrefour → SIGEDIS pour le compte de l'ONP	1 628 748
Périodes d'occupation à temps partiel comme travailleur avec maintien des droits pour l'ONP	ONEM → Banque Carrefour → SIGEDIS pour le compte de l'ONP	882 989
Jours d'interruption de carrière assimilés pour l'ONP	ONEM → Banque Carrefour → SIGEDIS pour le compte de l'ONP	302 846
Jours assimilés chômage temporaire	Organisme de paiement → ONEM → Banque Carrefour → ONVA → SIGEDIS → ONSS → INAMI → Fonds de Sécurité d'Existence	2 023 904
Avec maintien des droits	Preuve de travailleur à temps partiel ONEM → Banque Carrefour → CIN → mutuelle	182 427
Attestation concernant les jeunes admis ou exclus du droit aux allocations d'attente après le stage d'attente	ONEM → Banque Carrefour → ONAFTS → caisse d'allocations familiales → INASTI → caisse d'allocations familiales travailleurs indépendants → CIN → mutuelle	42 419
Attestation de la situation chômage du chômeur destinée aux Régions	ONEM → Banque Carrefour → ACTIRIS → ADG → FOREM → VDAB	1 652 946
Attestation réduction ONSS	ONEM → Banque Carrefour → ONSS → ONSSAPL	325 211
Attestation des jours indemnisés chômage temporaire	ONEM → Banque Carrefour → OASIS	19 082 480
Attestation chômeurs complets indemnisés	ONEM → Banque Carrefour → ACTIRIS → ADG → FOREM → VDAB	6 579 555
Attestation retenues sur prépensions, pseudo-prépensions et crédit-temps	ONEM → Banque Carrefour → ONSS → ONSSAPL	210 965
Jours assimilés en cas d'absence pour soins d'accueil	ONEM → Banque Carrefour → ONVA → SIGEDIS	469
Total 2011		52 267 240
Total 2010		51 920 808
		+ 0,67 %

6.4.4.1.3

Informatisation des missions de support

Le parc applicatif concerné ici est très vaste et concerne des domaines très divers (gestion comptable et budgétaire; gestion du personnel; statistiques; tableaux de bord; portail intranet; knowledge management; e-learning; traduction; ...).

Parmi toutes les évolutions de 2011, on peut citer les réalisations suivantes.

- Dans le cadre du projet HRIS (soutien informatique intégré pour tous les aspects relatifs à la gestion du personnel), le développement et la mise en œuvre de nombreux modules fonctionnels ont été poursuivis (recrutements, compétences, absences, externes, retenues, stages, mutations, badges, ...). La manière d'accéder aux différents modules ("menu HRIS"), conçue en fonction d'une philosophie de "self-service" pour les agents, a été restructurée. Un important nouveau volet du projet a été mis en œuvre: "Digitar HR" permet dorénavant dans une certaine mesure de remplacer des dossiers individuels "papier" des agents par des dossiers scannés et conservés sur support informatique.
- Deux étapes importantes ont été franchies dans le plan de nouvelle informatisation des Services financiers: l'application "livres de caisse des BC" a été finalisée et l'application "compte courant des organismes de paiement" est prête à être mise en production début 2012.
- En matière de Knowledge Management, de nouveaux perfectionnements ont été apportés à l'application RioLex (version informatique de la réglementation) et le projet RioDoc-Support (mise à disposition de manière structurée d'instructions et autres documents par les services de support) a été préparé.
- ICT a fourni le support technique pour la mise en œuvre par Travaux et Matériel du logiciel Planon (progiciel de "facility planning" dans un sens très large).
- Les applications concernant le projet de gestion de l'accueil dans les BC (projet Welcome, incluant l'utilisation de lecteurs e-id pour l'identification des visiteurs), déjà mises en production, ont été finalisées.
- Egalement pour ce qui concerne les BC, différentes applications de scanning de documents mises en œuvre au fil du temps (principalement pour le scanning de dossiers dans le cadre de contrôles anti-fraude) ont été remaniées et plus harmonieusement structurées.
- Une nouvelle version du portail intranet de l'Office (RIO) et des portails locaux (RIMINI) a été mise à disposition, apportant de nombreuses améliorations fonctionnelles.
- Les progrès se sont poursuivis pour ce qui concerne les applications de support interne de la direction ICT (monitoring des applications en production et suivi intégré des demandes/activités/ressources) et la réalisation du Balanced Scored Card ICT. En particulier, la mise en œuvre des applications de suivi des activités a été généralisée, pour le helpdesk (fonctionnel) de la direction PT et pour celui (technique) de la direction ICT, de manière à informatiser le suivi des incidents.

6.4.4.2

Aspects techniques

Réalisé en 2010, le renouvellement de l'infrastructure centrale d'imagerie devait se terminer par une migration vers les nouveaux supports (cassettes WORM au lieu de disques optiques) des images déjà enregistrées. La migration de ces gigantesques volumes d'images (plusieurs téraoctets de dossiers individuels digitalisés de chômage, d'interruption de carrière / crédits-temps et de saisies / cessions) a été effectuée tout au long de 2011 et pourra s'achever début 2012.

Le projet de passage à la téléphonie VOIP ("Voice Over Internet Protocol"), préparé en 2010, a connu en 2011 le début de sa mise en œuvre.

Atteignant ainsi son objectif le plus immédiat, ce projet a pu être déployé en production à temps pour éviter des frais superflus de câblage téléphonique classique lors des déménagements des BC de Bruxelles et d'Ypres.

Il a également été mis en œuvre pour quelques autres BC mais son déploiement a ensuite été temporairement arrêté, afin de laisser place à différentes améliorations techniques. Ce déploiement progressif pourra reprendre début 2012.

En matière de réseau, une première évolution a été réalisée afin de pouvoir assurer dans de bonnes conditions la suite du déploiement du projet VOIP.

Il s'agit d'un changement de technologie et d'un renforcement de la capacité (de 10 à 100 Mbps) des liaisons entre l'Office et l'extranet de la Sécurité Sociale.

Cette adaptation donne par ailleurs désormais la possibilité de remplacer les liaisons entre les sites centraux de l'ONEM et les organismes de paiement (lesquelles étaient nécessairement, jusque là, des liaisons directes) par des liaisons via l'infrastructure de l'extranet de la Sécurité Sociale, tout en gardant leur caractère privé.

D'autres évolutions en matière de réseau ont été préparées dans le cadre du projet VOIP, concernant cette fois les liaisons entre les BC et les deux sites centraux de l'Office. Celles-ci seront mises en œuvre au fil des besoins en 2012.

Pour ce qui concerne l'infrastructure logicielle, une première utilisation à l'Office du système SAS BI ("Business Intelligence") a eu lieu en marge du projet d'informatisation HR.

Il s'agit d'un système facilitant l'accès aux données et leur exploitation statistique aussi bien directement pour les responsables "business" que pour les informaticiens.

Ce système est destiné à connaître bien d'autres utilisations, qui, dans l'avenir, concerneront également l'exploitation statistique de données du "core-business".

Toujours en matière d'infrastructure logicielle, l'étude pour l'évolution de l'environnement bureautique MS-Office a été achevée en 2011.

Sur la base de cette étude, l'ONEM a opté pour un passage général à la version MS-Office 2007, à réaliser début 2012.

Les préparatifs nécessaires à cet effet ont été largement entamés fin 2011.

Annoncée en 2010, la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des autorisations d'accès aux ressources informatiques (User Access Management) n'a pas pu être réalisée en 2011 mais sa préparation a été poursuivie et cette évolution technique majeure pourra avoir lieu en 2012.

Par ailleurs, pour ce qui est de ses relations informatiques dans le cadre du réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, l'Office a continué à participer activement aux prémices du projet de migration vers une plateforme SOA (Service Oriented Architecture) de la BCSS.

Enfin, la direction ICT a poursuivi la mise au point, l'utilisation en interne et la promotion auprès de ses "business owners" (en commençant par ceux de la direction PT, responsables de l'informatisation de la majeure partie du "core-business") d'une méthodologie d'analyse/développement basée sur le choix des produits Enterprise Architect.

6.4.5

Résultats

Comme les années précédentes, les activités ont visé non seulement à atteindre les objectifs premiers de support logistique pour l'accomplissement des missions de l'Office, mais également à entretenir et améliorer le potentiel de la fonction informatique elle-même.

En 2011, l'informatique a continué à permettre à l'Office:

- de s'adapter continuellement aux évolutions de ses missions;
- d'automatiser et de simplifier davantage ses tâches administratives;
- et d'accroître l'efficacité de ses services.

Dans le même temps, les évolutions réalisées en matière de méthodologie, d'infrastructure matérielle et d'infrastructure logicielle sont venues assurer de manière durable un renforcement de la qualité des prestations.

6.5 Gestion logistique

Comme en témoignent les réalisations et projets ci-dessous, l'ONEM a poursuivi en 2011 ses efforts en vue d'offrir de bonnes conditions de travail à ses collaborateurs et de bonnes conditions d'accueil à ses visiteurs. D'autre part, des audits ont été menés et des plans d'actions ont été élaborés en vue d'optimiser les prestations de l'ONEM sur le plan environnemental et du développement durable.

6.5.1

Réalisations

En juillet 2011, le bureau du chômage d'Ypres a déménagé dans son nouveau bâtiment situé Grachtstraat, 11/2a à Ypres.

A la mi-septembre, le bureau du chômage de Bruxelles a déménagé, temporairement, dans un autre bâtiment situé Place Marcel Broodthaers, 4, à 1060 Bruxelles.

Sous réserve de l'approbation du ministre du Budget, le Comité de gestion a donné à la fin 2011, son accord pour la rénovation du bâtiment existant du bureau du chômage, situé Chaussée de Charleroi, 60, à 1060 Bruxelles.

En 2010, l'ONEM a acheté un Facility Management Information System (FMIS) de la firme Planon.

Ce système donne au client interne un aperçu de tous les produits et services qui sont offerts par la Direction Travaux & Matériel. Ce logiciel est aussi utilisé, entre autres, pour la gestion et l'exécution des demandes et avis, du stock, de contrats, de l'inventaire, de projets et d'espaces.

6.5.2

En cours d'exécution

Les travaux de construction du nouveau bâtiment du BC de Nivelles se sont poursuivis.

Le gros œuvre et la finition du nouveau bâtiment du bureau du chômage de Verviers ont été adjugés.

Le permis de bâtir pour le nouveau bâtiment du bureau du chômage d'Arlon a été approuvé.

6.5.3

La politique en matière de biens immobiliers

L'Office occupe 39 sites, dont 30 bureaux du chômage.

Une grande partie de l'Administration centrale et 24 bureaux du chômage sont hébergés dans des immeubles en propriété, les 6 autres dans des bureaux en location.

Lors de l'aménagement de bâtiments, une grande attention est portée à la prestation de services, à l'ergonomie et à la fonctionnalité. La sécurité du personnel et l'accessibilité pour les handicapés locomoteurs sont également des points d'attention.

En outre, dans le cadre du développement durable, on utilise de préférence, et là où c'est possible, des matériaux écologiques, tout en veillant à une isolation optimale et à une consommation énergétique limitée. Lors de l'exécution des travaux et des achats, le "life cycle costing" est pris en compte.

6.5.4

Le projet ECO

L'objectif du projet ECO consiste à améliorer les prestations environnementales de l'ONEM. Le projet comporte 2 volets: d'une part, l'ONEM souhaite obtenir en 2012 sa certification EMAS pour le site de l'Administration centrale. Pour ce faire, un bureau de consultance externe a été désigné pour accompagner l'ONEM. Une politique environnementale et un programme d'action ont été établis au mois de décembre. D'autre part, dans le souci de tendre vers une consommation d'énergie et d'eau rationnelle, un programme de monitoring a été lancé pour les bâtiments de l'ONEM. Un plan d'action a été élaboré sur la base des audits énergétiques.

6.6.1

La communication externe en 2011

La communication externe de l'ONEM se réalise par le biais de différents canaux: le site internet, les communiqués de presse, les contacts via les bourses à l'emploi, les brochures. En outre, le service Communication organise chaque année des enquêtes de satisfaction auprès des clients de l'Office.

6.6.1.1

Le site internet de l'ONEM reloué

En décembre 2011, le service Communication a réorganisé le site internet afin de pouvoir y donner une place de premier plan aux décisions prises par le Gouvernement, décisions qui ont influencé les missions de l'ONEM. Il ne s'agit pour l'instant que de la "page d'accueil" dans les trois langues nationales. La structure sous-jacente n'a pas encore été abordée. Plus tôt, au cours de l'année 2011, un certain nombre d'éléments nouveaux et importants avaient été ajoutés au site internet. Tout d'abord, un module interactif permettant aux personnes désirant démarrer une entreprise de titres-services - ou qui viennent tout juste de la commencer - de s'inscrire en ligne pour la session d'information obligatoire. Ensuite, tout un chacun peut désormais consulter le site de l'ONEM pour voir, pour chaque bureau du chômage, les moments d'affluence à l'accueil et les moments de calme et ainsi éviter les files d'attente. Dorénavant, vous pouvez non seulement voir sur le site internet quel est le meilleur moment pour vous rendre au bureau de l'ONEM, mais également quel transport en commun emprunter ou comment y arriver en voiture. À l'aide d'un nouveau module de calcul interruption de carrière et crédit-temps, tout travailleur peut désormais calculer le montant de l'interruption de carrière auquel il a droit lorsqu'il souhaite interrompre sa carrière de manière temporaire. Autre nouveauté en 2011 sur le site internet: les statistiques interactives concernant les faillites (Fonds de Fermeture d'Entreprises).

6.6.1.2

Un communiqué de presse chaque trimestre

L'ONEM envoie désormais, chaque trimestre, un communiqué de presse détaillé intitulé "Indicateurs trimestriels du marché du travail". Ce communiqué s'ajoute à la communication mensuelle relatant l'évolution des chiffres du chômage en Belgique. Le communiqué de presse "Indicateurs trimestriels" reprend non seulement les chiffres relatifs au chômage indemnisé, mais également au chômage temporaire, aux faillites, aux préensions, à l'interruption de carrière et au crédit-temps, ainsi que les mesures fédérales en faveur de l'emploi. À l'instar des chiffres mensuels, ce communiqué est envoyé à plus de 250 journalistes et spécialistes du marché du travail.

6.6.1.3

Une étude sur les canaux de communication de l'Office

L'étude "Multi Channel" a deux objectifs. D'une part, un inventaire de tous les moyens que l'ONEM utilise déjà actuellement dans ses contacts avec ses clients a été réalisé et d'autre part, les responsables de l'étude ont examiné les moyens de communication qui peuvent éventuellement encore s'y ajouter. Une conclusion essentielle de cette étude est qu'il existe actuellement déjà de nombreux canaux par le biais desquels l'ONEM communique avec ses clients, mais qui ne sont sous-tendus par aucune stratégie intégrée. L'ONEM doit, dès lors, s'atteler à la définition d'une stratégie "Multi Channel" globale et examiner les communications qu'il vaut mieux effectuer en "face-à-face", celles qui doivent de préférence être effectuées par téléphone et celles qu'il vaut mieux entreprendre via des applications informatiques. En harmonisant ces différents canaux, l'ONEM pourra travailler en étant davantage orienté vers le client et avec une plus grande efficacité au niveau opérationnel. Un certain nombre de canaux supplémentaires doivent encore être développés afin d'organiser une bonne communication Multi Channel à l'ONEM. En premier lieu, il convient d'envisager un environnement numérique sécurisé pour la délivrance d'attestations et de formulaires. Une amélioration du site internet de l'ONEM pourrait également être bénéfique en matière d'efficacité opérationnelle et d'orientation client. Un groupe de travail continuera de se pencher sur cette problématique dans le courant de l'année 2012.

6.6.1.4

Enquête auprès des visiteurs

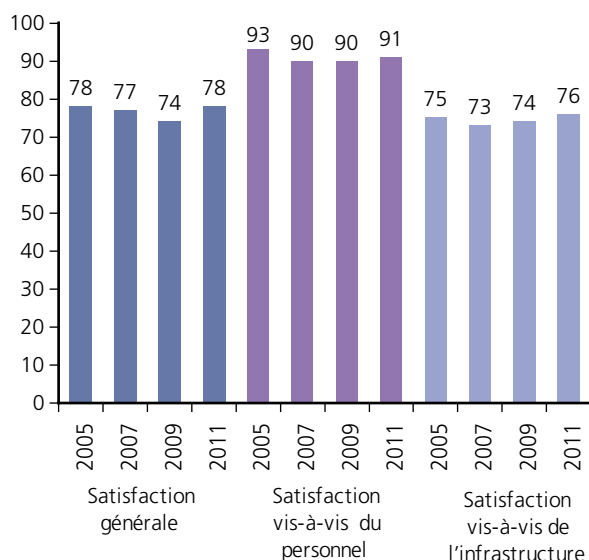
Tous les deux ans, l'ONEM organise une enquête (Consulta) à l'accueil des trente bureaux locaux et de l'Administration centrale. Ces enquêtes révèlent que 78 % des personnes interrogées étaient (très) satisfaites après leur visite. Les clients sont surtout satisfaits du personnel de l'ONEM: 91 % des personnes interrogées se déclarent satisfaites ou très satisfaites. Concernant l'infrastructure, 76 % d'entre elles se montrent moins satisfaites, même si l'on note à ce niveau une augmentation par rapport aux enquêtes précédentes. Si l'on considère le profil des personnes interrogées, on constate que 54 % d'entre elles étaient au chômage et que 33 % avaient un emploi. La plupart des visiteurs interrogés étaient venus chercher une attestation (25,37 % du total), 14,75 % avaient une question concernant la réglementation et un peu plus de 13 % avaient été convoqués pour un entretien d'activation.

Les résultats cadrent avec ce que les enquêtes précédentes ont déjà révélé.

GRAPHIQUE 6.6.I

Pourcentage de répondants satisfaits et très satisfaits

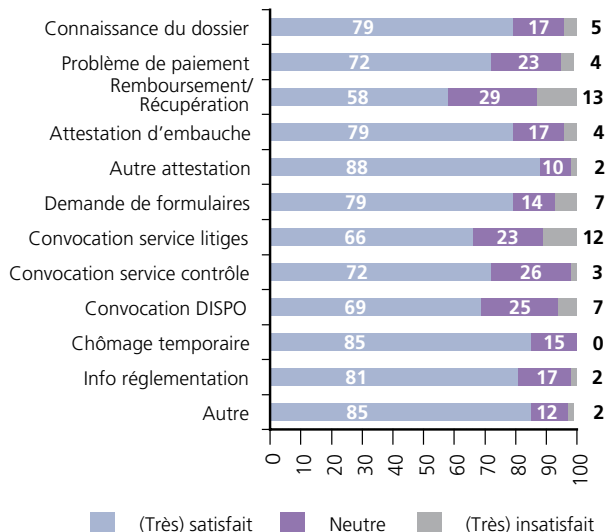
En %



GRAPHIQUE 6.6.II

Satisfaction générale selon le but de la visite

En %



6.6.1.5

Un mailing envoyé à 30 000 employeurs

Depuis le 1^{er} octobre, les déclarations de chômage temporaire doivent obligatoirement s'effectuer par voie électronique. Afin d'en informer les employeurs concernés, le service Communication a envoyé un mailing à près de 30 000 employeurs qui ont fait une demande de chômage temporaire au cours des deux dernières années. Ce mailing a permis de mettre les employeurs au courant de la modification et de les inviter à une session d'information. L'ONEM a finalement organisé 44 sessions d'information collectives. De nombreux employeurs ont également reçu une formation individuelle. Et le résultat était impressionnant: fin 2011, 91 % des communications chômage temporaire se passaient déjà par voie électronique, alors que le pourcentage avoisinait les 50 % avant l'obligation.

6.6.2

La communication interne en 2011

6.6.2.1

Adaptations de l'intranet

En 2011, l'intranet de l'ONEM a encore subi un certain nombre d'adaptations. Le changement a déjà été initié en 2010. Cette année-là, la page nationale de l'intranet ("RIO") a été hébergée dans un nouvel environnement. Les pages locales de l'intranet des bureaux de l'ONEM et d'un certain nombre de directions ont également été transférées vers cet environnement. Cette opération s'est poursuivie en 2011 et sera achevée en 2012. La plupart des pages de l'intranet de l'ONEM ont, à présent, une mise en pages conviviale et moderne.

Deux parties essentielles de cet intranet, à savoir CommuNet et RioDoc, ont également été remaniées au niveau du contenu. Désormais, sur CommuNet, les collaborateurs de l'Office ne trouveront plus que des informations sur la gestion du personnel, la formation et la gestion de l'Organisation.

Les documents relatifs à l'informatique, au matériel, à la communication, à la sécurité de l'information et à la correspondance ont été transférés vers la bibliothèque électronique de documents de l'ONEM: RioDoc. Cette opération a été achevée début octobre.

6.6.2.2

Les médias internes: l'enquête de satisfaction et les chiffres-clés

Sur l'intranet, les collaborateurs de l'ONEM ont à leur disposition une page reprenant des articles d'actualité: Kiosque. En 2011, une enquête de satisfaction a été organisée auprès du personnel. Il ressort de cette enquête qu'une grande majorité du personnel était satisfaite de la page d'actualités de l'intranet. 78 % des répondants ont indiqué être satisfaits ou très satisfaits. Trois quarts des personnes interrogées ont mentionné qu'elles trouvaient les articles intéressants.

Le magazine "Dixit" a lui aussi fait l'objet d'une enquête de satisfaction. Les chiffres sont ici moins élevés que pour la page Kiosque de l'intranet. Pour la "satisfaction générale", Dixit s'est vu attribuer la note de 7 sur 10. Lors de l'enquête, de nombreux collaborateurs ont signalé vouloir passer à un magazine électronique. Cette possibilité sera dès lors étudiée plus en détail en 2012.

6.6.2.3

Sensibilisation des collaborateurs et responsabilité sociale

Le service Communication de l'ONEM est également impliqué dans l'organisation d'événements internes. Ces derniers s'inscrivaient dans le cadre de la sensibilisation des collaborateurs en matière de développement durable. Durant la semaine du développement durable, les collaborateurs ont été sensibilisés au fait de "manger de manière durable" par le biais d'une série d'articles publiés sur l'intranet. Plusieurs bureaux de l'ONEM ont encore fait davantage via toutes sortes d'actions locales.

Un deuxième événement interne placé sous le signe du développement durable fut l'organisation de l'exposition de sensibilisation "Les Fleurs dansantes" à l'Administration centrale. Un tapis de plus de 1 000 fleurs dansantes mises en mouvement par l'énergie solaire a été installé à l'une des entrées du bâtiment. Ces petites fleurs ont ensuite été vendues et les recettes de la vente, qui s'élèvent à plus de 2 000 EUR, doivent permettre l'installation de panneaux solaires dans un orphelinat de la ville de Mikumi, en Tanzanie.

En 2011, la direction Communication a également été étroitement impliquée dans le projet ECO, par l'intermédiaire duquel l'Office souhaite diminuer son empreinte écologique. Un état d'avancement du projet a régulièrement été communiqué au personnel et des articles ont été publiés sur Kiosque en vue de sensibiliser les collaborateurs. En fin d'année, l'ONEM a d'ailleurs aussi envoyé des cartes de vœux au profit de Médecins sans Frontières. Cette action fait également partie du rôle social de l'Office.

TABLEAU 6.6.I

Chiffres-clés communication

Nombre moyen de visiteurs du site web par jour	8 160,9
Nombre de communiqués de presse	21
Nombre d'articles sur l'ONEM	1 457
Nombre de jours où l'ONEM apparaît dans la presse	272
Nombre d'appels téléphoniques de journalistes	165
Nombre d'articles d'actualité sur l'intranet (Kiosque)	495
Tirage du magazine d'entreprise (Dixit Magazine)	5 310
Tirage du magazine destiné au personnel d'encadrement (Dixit Cadres)	958
Nombre de films réalisés par la direction Communication	9
Nombre de pages A4 en offset	27 063 000
Nombre de photocopies en reprographie	4 426 000
Nombre de participations à des bourses à l'emploi	49

6.7 Gestion de la connaissance

6.7.1

Introduction

Pour effectuer les missions de l'Office correctement et dans les temps, les collaborateurs doivent avoir les connaissances nécessaires au bon moment. Dans 5 à 10 ans, un grand nombre de travailleurs plus âgés s'en iront, emportant avec eux une mine de connaissances et une longue expérience. Conserver et transmettre ces connaissances essentielles et parfois critiques constitue un défi de taille.

Dans ce contexte, l'ONEM développe une approche structurée en matière de gestion de la connaissance qui s'avère nécessaire pour réaliser les objectifs de l'ONEM, et ce:

- en mettant les connaissances à disposition par le biais d'un système de gestion des documents;
- en rendant les connaissances lisibles et accessibles;
- en encadrant et en stimulant l'acquisition et l'enrichissement des connaissances;
- en soutenant et en encourageant le partage des connaissances;
- en assurant le transfert des connaissances.

Depuis 2005, la direction Gestion de la connaissance se charge de la coordination, du contrôle de la qualité et du soutien lors du développement et de l'implémentation de projets et d'initiatives en matière de gestion des connaissances.

6.7.2

La bibliothèque électronique s'élargit

La bibliothèque électronique, connue sous le nom de RioDoc, est disponible sur l'intranet de l'ONEM et contient toute la documentation ayant trait aux missions de base (réglementation du chômage, interruption de carrière/crédit-temps et mesures d'activation). Depuis mai 2011, RioDoc met également à disposition un portail reprenant des liens vers tous les documents et sites utiles en matière de titres-services. La bibliothèque comporte également un certain nombre de documents internationaux intéressants à propos du chômage et du marché du travail provenant d'institutions européennes et internationales, rassemblés sous l'activité "international network".

Au cours de l'année 2011, dans le cadre du projet stratégique RioDocSupport, le contenu de la bibliothèque a également été élargi aux missions de support, telles que le développement de l'organisation, l'environnement informatique et la sécurité de l'information, la formation, la gestion de la connaissance, l'environnement de travail, la traduction, la communication ainsi que la gestion financière.

6.7.3

RioLex en tournée

Au cours de l'année 2011, les possibilités d'utilisation de la banque de données **RioLex** ont également été affinées plus avant. Cette banque de données, qui rassemble des textes de loi et des commentaires sur la réglementation du chômage, la législation des ALE et des titres-services, l'interruption de carrière/le crédit temps, les mesures d'activation et sur d'autres législations pertinentes pour l'ONEM, constitue une importante source d'informations pour les collaborateurs. Au cours d'un Tour

de Belgique, 916 collaborateurs de directions et de BC ont été formés à utiliser cet instrument de manière optimale et efficiente.

RioDoc et RioLex sont également accessibles aux partenaires et utilisateurs externes sur le site www.onemtech.be.

6.7.4

L'admissibilité en toute convivialité

Ce qui intéresse surtout les collaborateurs des BC, ce sont les documents qui reprennent à la fois la réglementation et les procédures et qui leur permettent de traiter leurs dossiers avec un maximum de rapidité et d'exactitude. C'est pour répondre à cette demande qu'en juillet 2011, le "syllabus Admissibilité" élaboré par le BC d'Ostende a été mis à disposition à l'échelon national par le biais de l'intranet, et ce aussi bien en français qu'en néerlandais. Cet outil est utile lors de la formation de nouveaux calculateurs Admissibilité, mais il permet aussi aux calculateurs expérimentés de trouver rapidement des informations pratiques sur des thèmes qui leur sont moins familiers. Cette initiative a été sponsorisée par la direction Réglementation et coordonnée par la direction Gestion de la connaissance, mais elle est surtout l'œuvre d'un grand nombre de spécialistes locaux des différents bureaux du chômage qui s'emploient à garder à jour et à compléter son contenu. La coordination et la communication avec et entre les auteurs se déroulent par le biais d'une e-community.

Le syllabus comporte également un certain nombre d'outils, développés par le BC de Verviers, qui aident le calculateur lors du traitement pratique d'un dossier.

6.7.5

Le kit de survie fait son entrée

Afin de soutenir le transfert des connaissances entre les collaborateurs seniors et les collaborateurs juniors, en 2011, des groupes de travail ont commencé à documenter un certain nombre de fonctions communes dans les BC.

12 kits de survie sont actuellement en cours d'élaboration, dont un certain nombre pour des fonctions de chef, comme chef Litiges, chef Admissibilité, chef Vérification, chef IC/CT, coordinateur DISPO. Mais des tâches de fonctions exécutives sont également documentées, entre autres pour le gestionnaire de dossiers "déclaration de chômage temporaire" et pour les collaborateurs du service Administration.

La direction ICT a développé l'application informatique en se basant sur le modèle Word du SPF P&O. Une fonctionnalité supplémentaire prévoit la possibilité pour un exécutant local d'ajouter, par tâche, des informations et des expériences locales utiles que seul le BC concerné peut voir. Les premiers kits de survie nationaux pourront être consultés par le biais de l'intranet dans le courant du premier trimestre de l'année 2012.

6.7.6

Communication et sensibilisation

La direction Gestion de la connaissance s'emploie en permanence à sensibiliser les collaborateurs à l'importance de l'acquisition et du partage des connaissances. Elle utilise, à cet effet,

les nombreux canaux de communication qui existent au sein de l'ONEM. Des informations sur l'évolution et les résultats de projets et d'activités paraissent régulièrement sur l'intranet ou dans les journaux d'entreprise.

Un rôle important a été confié au réseau des correspondants en gestion de la connaissance dont la création remonte à mai 2008. Les tâches du correspondant en gestion de la connaissance sont très variées: promouvoir l'utilisation de RioDoc, de RioLex et d'autres instruments, communiquer les nouveaux projets aux collaborateurs, organiser des activités pour sensibiliser leurs collègues à l'importance de la gestion de la connaissance et à son impact sur leur travail journalier.

A la suite de l'appel lancé lors de l'Événement Gestion de la connaissance à l'automne 2010, plusieurs BC (Charleroi, La Louvière, Termonde et Saint-Nicolas) et directions (Réglementations et FFE) ont organisé une action de sensibilisation. Cette action visait à familiariser les collègues avec l'importance quotidienne de la gestion de la connaissance sur leur lieu de travail ainsi qu'avec leur propre rôle dans cette gestion, à savoir la nécessité d'acquérir et d'enrichir continuellement leurs connaissances et la volonté de les partager.

6.7.7

En quête de nouvelles tendances et de bonnes pratiques

Mentionnons enfin le Groupe de réflexion Knowledge. Il s'agit d'un forum de représentants de producteurs et d'utilisateurs de connaissances. Au moins une fois par an, la direction Gestion de la connaissance évalue avec eux les projets en cours et discute des nouvelles initiatives et tendances dans le domaine de la gestion des connaissances. En 2011, le Groupe de réflexion a fait connaissance avec la "Talentenbank" (banque des talents) du VDAB, une initiative dont va s'inspirer l'ONEM dans le cadre du projet HRIS.

L'équipe Gestion de la connaissance suit de près les évolutions et les nouvelles tendances en matière de gestion des connaissances. Le plan d'action annuel "Benchmarking" est spécialement axé sur la littérature, les sites web et les journées d'étude. Le réseau KM du SPF Personnel & Organisation offre une vaste gamme d'activités, comme par exemple la journée découverte "Zoom sur les générations BOOM-X-Y" et le workshop sur les "Réseaux de professionnels et Communautés de pratique".

Pour terminer, la direction Gestion de la connaissance a encadré deux étudiants francophones qui, dans le cadre de leur mémoire, ont étudié l'approche des projets de gestion des connaissances au sein de l'ONEM.

6.8 Traductions, conseils linguistiques et terminologie

6.8.1

Introduction

Le Service linguistique, qui relève de la Direction générale Support, n'est plus le service traduction d'autrefois. En effet, aujourd'hui, en plus d'effectuer des traductions écrites et simultanées, il formule également des recommandations pour une utilisation correcte de différentes langues, il rédige régulièrement des conseils linguistiques à l'intention des autres collaborateurs de l'Office et il gère la terminologie de l'ONEM à l'aide d'une banque de données terminologique qui lui est propre.

6.8.2

Traductions écrites

Tout comme la plupart des services linguistiques des institutions publiques belges, le Service linguistique de l'ONEM traduit principalement dans une des trois langues nationales des textes rédigés eux-mêmes dans une de ces trois langues. Il maîtrise toutefois également 4 autres langues, à savoir le portugais, l'anglais, l'italien et le polonais. Quant aux textes rédigés dans les autres langues de l'Union européenne, leur traduction est confiée à des bureaux de traduction externes, mais le produit fini est toujours relu par le Service linguistique avant d'être envoyé au client.

Pour traduire, le Service linguistique se sert du logiciel de traduction "Trados", et ce déjà depuis 2002. Si le logiciel "Trados" ne fait pas apparaître une traduction toute faite en un tour de passe-passe, il permet en revanche aux traducteurs de réutiliser des éléments de traductions qu'ils ont déjà réalisés par le passé. La traduction proprement dite est donc encore et toujours réalisée par les traducteurs en personne.

Tout comme ce fut le cas pour 2010, l'année 2011 s'est caractérisée par une augmentation du nombre de pages à traduire. Alors que le volume de pages à traduire s'était déjà accru de 20 % en 2010, l'année dernière, on a enregistré un nouvel accroissement d'un peu moins de 10 %. Toutefois, malgré cette hausse, le nombre de pages traduites dans les délais est passé de 99,9 % à 100 %.

En 2011, le Service linguistique a également pu accueillir 3 stagiaires qui sont venues acquérir une première expérience professionnelle en participant au fonctionnement quotidien du service.

6.8.3

Traductions simultanées

Le Service linguistique dispose également d'un certain nombre d'interprètes qui assurent la traduction simultanée de réunions en tous genres: Comité de gestion, Réunion des directeurs, réunions de service, inforums, etc.

Depuis 2010, à l'issue de ces réunions, le Service réalise un sondage auprès des participants en vue de connaître leur satisfaction. En 2011, 95,36 % des personnes qui ont pris part à ces sondages, ont ainsi déclaré avoir été très satisfaites de la traduction simultanée.

6.8.4

Conseils linguistiques

Un aspect moins connu de la mission du Service linguistique consiste à prodiguer des conseils linguistiques. Les collaborateurs de l'ONEM peuvent donc également s'adresser au Service linguistique lorsqu'ils hésitent sur la manière d'orthographier un mot ou encore lorsqu'ils souhaitent lui soumettre un texte pour relecture.

En 2011, le Service linguistique s'est également attelé à la publication de conseils linguistiques sur RIO, l'intranet de l'ONEM. L'accueil réservé à ces conseils par les collègues de l'Office fut très enthousiaste et l'initiative sera reconduite en 2012.

6.8.5

Terminologie

Outre le logiciel de traduction "Trados" dont nous avons déjà fait mention plus haut, le Service linguistique dispose également d'une banque de données terminologique dénommée "MultiTerm". Cette banque de données s'avère un outil précieux d'aide à la traduction. Lorsqu'ils traduisent, les traducteurs reçoivent en effet automatiquement des propositions de termes de la part de la banque de données. En outre, une fois validée, une partie de cette banque de données, à savoir la terminologie spécifique à l'ONEM, est exportée vers un outil développé en interne connu sous le nom de "MultiLingua", lequel est mis à la disposition du personnel de l'ONEM par le biais de notre intranet RIO.

En 2011, le Service linguistique y a non seulement ajouté de nouveaux termes, mais il a, en outre, continué à valider les termes y figurant déjà. Fin 2011, la banque de données terminologique contenait 4 635 termes, dont 2 627 (soit 56,68 %) étaient passés par le processus de validation et se trouvaient donc à la disposition des autres collègues.

6.8.6

Dictionnaires dernier cri et discovers

En 2011, l'Office a fait l'acquisition d'un certain nombre de licences informatiques permettant notamment au Service linguistique d'avoir accès aux toutes dernières versions en ligne de dictionnaires explicatifs et traductifs, parmi lesquels le célèbre Van Dale.

2011 fut également l'année des premiers "discovers", des sessions d'information au cours desquelles d'autres services et directions peuvent venir découvrir notre fonctionnement quotidien. Lors de ces réunions, les intéressés ont pu assister à une démonstration du fonctionnement du Service linguistique et les jalons des discussions SLA ont été posés. Ces SLA, Service Level Agreements, sont des accords conclus par le Service linguistique avec chacun de ses clients. Ils sont non seulement importants pour le Service linguistique lui-même, mais aussi pour les autres services et directions. Ces SLA sont en effet l'occasion pour eux de spécifier au Service linguistique leurs exigences spécifiques, leurs particularités, etc.

Quelques chiffres-clés de l'année 2011

Nombre total de pages traduites:	5 918
Nombre total d'heures de traduction simultanée:	442

6.9 Sécurité de l'information

6.9.1

Contexte

L'information est la "matière première" que l'ONEM traite. L'Office met, en effet, tout en œuvre pour garantir la complétude, l'exactitude, la disponibilité et la confidentialité des données sauvegardées. Cet aspect est désigné sous le nom de "Sécurité de l'information".

Le législateur a également prévu une série de mesures dans ce domaine. La loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque Carrefour de la Sécurité Sociale contraint les institutions de sécurité sociale à désigner un conseiller en sécurité. Ce conseiller émet notamment des avis sur la sécurité des données sociales que l'ONEM traite et échange, ainsi que sur la protection de la vie privée des intéressés.

L'organisation de la sécurité de l'information au sein des institutions de sécurité sociale a, en outre, été fixée par l'AR du 12 août 1993. Cet AR a contraint chacune des institutions de sécurité sociale à instituer un service chargé de la sécurité de l'information et à le placer sous la direction du conseiller en sécurité. Outre une mission d'avis, ce service a également une mission de stimulation, de documentation et de contrôle au sujet de tous les aspects de la sécurité de l'information. Il joue, de surcroît, un rôle important sur le plan de la gestion des accès.

6.9.2

Approche au sein de l'ONEM

À l'ONEM, l'approche en matière de sécurité de l'information est définie par le conseiller en sécurité, lequel se fonde sur une vision définie de manière collective au sein des institutions de sécurité sociale.

Cette vision issue d'une concertation s'appuie sur la série internationale de normes ISO 2700X et sur l'implémentation y afférente d'un système de management pour la sécurité de l'information (Information Security Management System – ISMS). Cet ISMS permet de prendre les mesures de sécurité les plus adéquates et les plus proportionnelles.

6.9.3

Aperçu des activités du service Sécurité de l'information

La "Politique de sécurité de l'information" est un des documents de base du ISMS.

En 2010, ce document a été actualisé, approuvé formellement par les responsables de l'ONEM et publié en interne. Il renferme les objectifs de l'ONEM en matière de sécurité de l'information, lesquels sont subdivisés en fonction des rubriques de la norme ISO 27002:

- organisation de la sécurité de l'information;
- gestion du matériel, des logiciels et des données;
- sécurité liée aux collaborateurs;
- protection physique;
- gestion opérationnelle des équipements ICT;
- protection de l'accès logique;
- développement et maintenance de systèmes;
- gestion d'incidents;
- gestion de la continuité et respect des exigences en matière de protection.

Concrètement, dans le courant de l'année 2011, l'on a notamment entrepris des actions se rapportant:

- à l'instauration d'une policy pour les gestionnaires d'information disposant d'accès particuliers;
- au suivi des logiciels de protection contre les codes malveillants;
- à la sécurité du Multiprotocol Label Switching (MPLS) et du Voice over IP (VOIP);
- au suivi de l'ordre et de la sécurité dans la salle informatique;
- à la sensibilisation des nouveaux agents;
- à la protection des données sur médias mobiles;
- à l'instauration de la plate-forme de collaboration beConnected;
- à la gestion des certificats électroniques;
- à la procédure de contrôle concernant la consultation des banques de données du réseau de la sécurité sociale.

TABLEAU 6.9.1

Quelques chiffres sur 2011 (contrôle des accès):

Nombre de tokens-fonctionnaire et d'autorisations d'accès aux applications portail demandés	772
Nombre d'autorisations et d'annulations d'accès aux banques de données du réseau de la BCSS demandées	5 503
Nombre d'autorisations et d'annulations d'accès aux propres banques de données assurés sociaux demandées	7 641
Nombre d'autorisations et d'annulations d'accès aux Euroforms (collaboration européenne pour l'envoi électronique de documents en matière de chômage) demandées	23
Nombre de consultations de la BCSS vérifiées	465
Nombre de consultations de la BCSS qui ont été vérifiées et pour lesquelles une enquête complémentaire a été menée	9



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

Les répercussions de la crise marquent encore l'année 2011 de leur empreinte.

- Le nombre de faillites et les pertes d'emploi qu'elles ont engendrées, ont atteint un niveau record depuis les premiers mesurages. Au total, en 2011, 10 175 entreprises occupant ou non du personnel ont fait faillite. Le nombre de faillites occupant du personnel a augmenté de 3,78 %, passant de 3 651 unités en 2010 à 3 789 unités en 2011. En 2011, pas moins de 25 630 personnes ont perdu leur emploi suite à une faillite, soit une augmentation de 8,27 % par rapport à 2010. C'est surtout durant le second semestre que les faillites se sont accompagnées d'un nombre relativement élevé de pertes d'emploi. Durant la deuxième moitié de l'année, le nombre de pertes d'emploi a augmenté de 1 295 travailleurs par rapport à la même période en 2010, soit une hausse de 11,91 %. Afin de fournir le plus rapidement possible des informations sur mesure au sujet des faillites et des pertes d'emplois qu'elles engendrent, début 2011, le Fonds a lancé les statistiques interactives sur le site web de l'ONEM. Cette nouvelle application permet à l'utilisateur de définir lui-même des critères (période, Région, province, secteur, ...) pour un graphique ou un tableau, de manière à ce qu'une statistique reprenant les données souhaitées soit disponible immédiatement.
- En 2011, le Fonds a été confronté à un important afflux de nouveaux dossiers de fermeture. Toujours en 2011, le Fonds a également finalisé un grand nombre de dossiers de fermeture, et ce grâce, d'une part, à une simplification des procédures de travail pour le traitement des dossiers de fermeture sans perte de qualité et, d'autre part, d'implication de collaborateurs motivés. De plus, de nombreux dossiers de fraude qui étaient bloqués ont pu être traités car aucune infraction sociale présumée n'a été constatée.
- Suite à la crise, le Fonds avait prévu une augmentation des dépenses en 2011 et avait, pour cette raison, pris la précaution de relever les taux de cotisations patronales et de les faire passer à 0,24 % pour les entreprises occupant au moins 20 travailleurs (0,19 % en 2010) et à 0,23 % pour les entreprises occupant moins de 20 travailleurs (0,18 % en 2010), et ce afin de constituer des réserves financières suffisantes.

En 2011, le Fonds a, pour la première fois, octroyé son intervention dans le cadre de la loi relative à la continuité des entreprises (loi du 31.01.2009). Afin de pouvoir la mettre en œuvre rapidement, les adaptations nécessaires sur le plan informatique ont été réalisées et de nouvelles méthodes de travail ont été instaurées.

En 2011, le Fonds a fait un grand pas dans la direction de la communication électronique interactive avec ses partenaires. Depuis le mois de mai, les curateurs peuvent compléter en ligne des questionnaires relatifs à leurs dossiers de fermeture. Les réponses sont traitées dans la banque de données centrale du Fonds dans les 5 minutes suivant leur envoi. En outre, lorsqu'ils complètent un questionnaire par voie électronique, les curateurs peuvent également joindre le contrat de reprise.

La technique qui a été développée à cet effet ouvre sans aucun doute la voie à un échange électronique de données et une communication interactive avec d'autres partenaires dans le futur.

7.1 Présentation générale du Fonds

Le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de Fermeture d'Entreprises a été institué auprès de l'ONEM et il a sa propre personnalité juridique.

Le Fonds est géré par le Comité de gestion (du FFE qui a la même composition que celui de l'ONEM) qui est compétent pour les secteurs industriel et commercial. Le Comité particulier exerce les compétences du Fonds dans le secteur non marchand, ainsi que pour les professions libérales. Le Comité de gestion et le Comité particulier sont composés paritairement et se chargent tous deux des tâches suivantes:

- décision quant à l'applicabilité de la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures;
- formulation d'avis sur la réglementation du Fonds;
- établissement du budget et des comptes annuels;
- formulation d'avis sur les cotisations patronales pour le financement du Fonds et pour le chômage temporaire.

Le Fonds intervient dans des situations spécifiques, telles que des faillites, des liquidations, des reprises après faillite ou simplement en cas de défaillance de l'employeur. Le Fonds paie différents types d'indemnités: indemnités de fermeture, indemnités contractuelles (arriérés de salaire, indemnité de préavis, pécule de vacances, etc.), indemnités de transition et indemnités complémentaires de prépension.

Le Fonds verse les indemnités aux travailleurs et les récupère ensuite, dans la mesure du possible, auprès de l'employeur ou de son représentant (le curateur ou le liquidateur).

En outre, le Fonds paie à l'ONEM 33 % des dépenses dans le cadre du chômage temporaire pour ouvriers et 27 % des dépenses dans le cadre du chômage temporaire pour employés. Le chômage temporaire pour employés est une mesure de crise qui a été prolongée en 2011 et qui est ensuite devenue définitive. Elle a, en outre, changé de nom et s'intitule désormais "suspension employés pour manque de travail".

Le Fonds est financé d'une manière particulière; pour le secteur industriel et commercial, son financement est essentiellement constitué de cotisations patronales (2011: 90,46 %) et des remboursements par les curateurs et les liquidateurs des sommes qui ont été payées aux travailleurs (2011: 8,90 %). Le financement alternatif à charge de l'Etat fédéral est très limité (2011: 0,56 %). En 2011, pour le secteur non marchand et les professions libérales, le Fonds a presque exclusivement été financé par des cotisations patronales (2011: 94,75 %) et, dans une mesure limitée, par des remboursements de liquidateurs (2011: 0,24 %). Les dépenses en chômage temporaire ont été entièrement supportées par les cotisations patronales chômage temporaire.

Les contrôles administratifs et financiers du Fonds sont effectués par les Commissaires du Gouvernement et par les réviseurs qui effectuent les mêmes tâches à l'ONEM.

7.2 Arrêtés d'exécution de la loi du 26 juin 2002

Le Fonds de Fermeture d'Entreprises

7.2

Le principal arrêté d'exécution est l'AR du 23 mars 2007 portant exécution de la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises (MB du 30.03.2007).

7.2.1

Législation récurrente en 2011

Comme chaque année, les AR relatifs aux cotisations que les employeurs paient à l'ONSS (trois AR du 13.03.2011) et l'AR du 27 juillet 2011 concernant le financement alternatif ont été publiés en 2011.

7.2.2

Retenues sur l'indemnité complémentaire de prépension

Depuis le 1^{er} avril 2010, sur la base de la loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses¹ (MB du 31.12.2009), le Fonds ne doit plus payer de cotisations patronales capitatives sur les allocations qu'il paie en matière d'indemnité complémentaire dans le cadre de la prépension conventionnelle.

Depuis le 1^{er} avril 2010, cette loi a également prévu que le Fonds doit effectuer une retenue de sécurité sociale qui correspond à 6,5 % (auparavant 3,5 %) du total de l'allocation sociale et de l'indemnité complémentaire. A partir de cette même date, cette retenue doit aussi être transmise tous les trois mois à l'ONSS au lieu de chaque mois à l'ONP.

7.2.3

Chômage temporaire pour employés – complément à l'art. 53, § 1^{er}, de la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises

L'arrêté-loi de 1944 concernant la sécurité sociale a été complété afin de permettre à l'ONEM et aux organismes de paiement de se charger du paiement de "l'allocation de crise pour cause de chômage temporaire pour employés" nouvellement créée. Tout comme pour le régime du chômage économique pour ouvriers, une partie du coût du régime de l'allocation de crise pour cause de chômage temporaire pour employés est à la charge du Fonds.

Initialement, la loi du 19 juin 2009 portant des dispositions diverses en matière d'emploi en temps de crise (MB du 25.06.2009) revêtait un caractère temporaire, mais la loi du 12 avril 2011 a rendu cette mesure temporaire définitive. Cette loi a également modifié l'intitulé de cette mesure en "suspension employés pour manque de travail" et a également modifié d'emblée les articles 53 et 58 de la loi du 26 juin 2002 et ce, notamment, pour les adapter à la nouvelle terminologie.

Concernant le pourcentage "Chômage temporaire pour employés" qui doit être supporté par le FFE, l'AR du 25 juin 2010 (MB du 05.07.2010) a modifié l'AR du 23 mars 2007 en précisant que pour les employés, le pourcentage à charge du Fonds équivalait à 27 %.

7.2.4

La loi relative à la continuité des entreprises

Le 1^{er} avril 2009 est entrée en vigueur la loi du 31 janvier 2009 relative à la continuité des entreprises. Cette loi prévoit la possibilité pour le CNT de conclure une CCT qui organise, sur le plan social, les conséquences d'un transfert conventionnel en cas de réorganisation judiciaire.

Cette CCT a été conclue par le CNT en date du 5 octobre 2011 mais n'est toujours pas entrée en vigueur en 2011. De ce fait, le Fonds doit seulement tenir compte de la loi en elle-même. Cette loi entraîne une limitation de l'intervention du Fonds dans certaines situations, par exemple parce qu'un repreneur doit payer certaines indemnités sociales à la place du Fonds.

¹ Chapitre X du Titre VIII (affaires sociales) de la loi du 30.12.2009 portant des dispositions diverses, qui modifie le chapitre VI du Titre XI de la loi du 27 décembre 2006 portant des dispositions diverses (concernant les cotisations de sécurité sociale et retenues dues sur des prépensions, sur des indemnités complémentaires à certaines allocations de sécurité sociale et sur des indemnités d'invalidité).

7.3 Exécution des missions du Fonds

7.3.1

Tâches classiques dans les secteurs commerciaux et industriels

En 2011, le Fonds a payé 176 125 504,79 EUR aux victimes de fermetures.

TABLEAU 7.3.I

Ventilation et évolution des dépenses en matière de fermetures depuis 2007

	Indemnités de fermeture + licenciement collectif	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Indemnités complémentaires de prépension	Total
2007	5 369 035,82	90 976 890,63	1 624 574,43	14 218 224,02	112 188 724,90
2008	5 128 101,38	101 046 861,02	2 397 405,79	12 578 751,61	121 151 119,80
2009	8 307 989,08	124 892 184,86	1 922 455,03	11 152 803,60	146 275 432,57
2010	6 330 438,31	138 609 207,83	2 030 709,51	9 646 914,50	156 617 270,15
2011	9 771 032,77	157 300 637,13	1 956 199,94	7 097 634,95	176 125 504,79
Différence 2011/2010	+ 3 440 594,46	+ 18 691 429,30	- 74 509,57	- 2 549 279,55	+ 19 508 234,64
Evolution 2011/2010 (en %)	+ 54,35	+ 13,48	- 3,67	- 26,43	+ 12,46

TABLEAU 7.3.II

Evolution du nombre de bénéficiaires depuis 2007

	Indemnités de fermeture + licenciement collectif	Indemnités contractuelles	Indemnités de transition	Indemnités complémentaires de prépension	Total
2007	3 989	12 532	586	4 261	21 368
2008	4 854	13 474	634	3 251	22 213
2009	6 529 ¹	13 984 ¹	520 ¹	3 025 ¹	24 058 ¹
2010	5 224 ¹	14 878 ¹	671 ¹	2 712 ¹	23 485 ¹
2011	7 668 ¹	16 608 ¹	693 ¹	2 476 ¹	27 445 ¹
Différence 2011/2010	+ 2 444	+ 1 730	+ 22	- 236	+ 3 960
Evolution 2011/2010 (en %)	+ 46,78	+ 11,63	+ 3,28	- 8,70	+ 16,86

¹ Il convient de faire remarquer que depuis 2009, ce n'est pas le nombre de paiements qui est indiqué, mais bien le nombre de bénéficiaires et ce, en vue de faire abstraction du nombre de bénéficiaires dont le paiement a été échelonné sur plusieurs périodes.

Les conséquences de la crise économique et financière furent également visibles en 2011. Il y a eu une forte augmentation tant du montant total payé (+ 12,46 %) que du nombre de bénéficiaires (+ 16,86 %). Si l'on compare les dépenses totales de 2011 avec celles de 2007, soit l'année avant la crise, l'on obtient une hausse des dépenses de pas moins de 56,99 %.

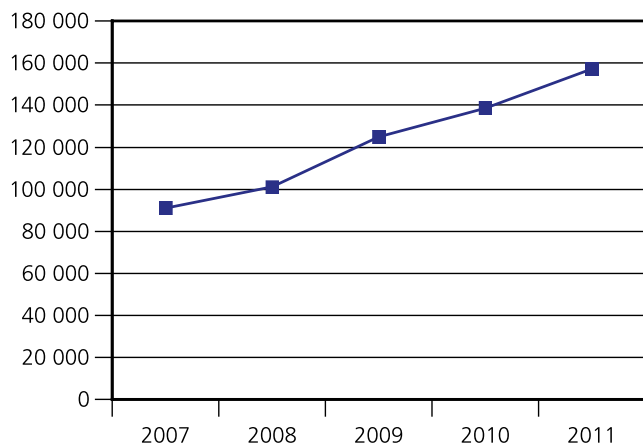
La tendance à la baisse ne s'est poursuivie en 2011 que pour l'indemnité complémentaire de prépension, avec une nette diminution tant au niveau du montant total payé (- 26,43 %) qu'au niveau du nombre de bénéficiaires (- 8,70 %). Ces 5 dernières années, les dépenses en matière d'indemnités complémentaires de prépension ont diminué de moitié (période 2007 – 2011).

Il y a lieu de faire remarquer qu'un seul bénéficiaire peut percevoir plus d'un type d'indemnités au cours d'une même année (par ex. une indemnité de fermeture et des indemnités contractuelles). Au total, en 2011, 21 964 personnes différentes ont perçu une indemnité du Fonds.

GRAPHIQUE 7.3.I

Evolution des dépenses pour les indemnités contractuelles de 2007 à 2011

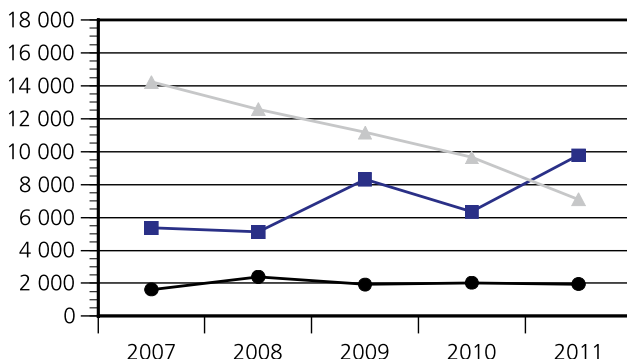
En milliers d'EUR



GRAPHIQUE 7.3.II

Evolution des dépenses pour les indemnités de fermeture + le licenciement collectif, les indemnités de transition et les indemnités complémentaires de prépension de 2007 à 2011

En milliers d'EUR

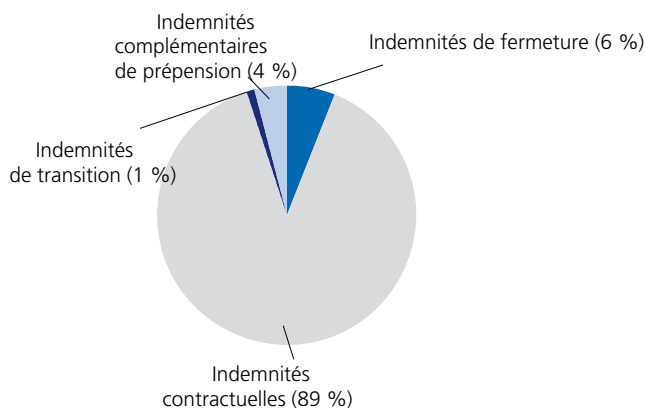


- Indemnités de fermeture + licenciement collectif
- Indemnités de transition
- ▲ Indemnités complémentaires de prépension

En 2011, à la suite de la crise économique, les dépenses totales en matière de fermetures ont augmenté pour atteindre un montant de 176 125 504,79 EUR. Par rapport à 2010, année au cours de laquelle la crise s'est aussi clairement manifestée, cela signifie tout de même une forte augmentation (12,46 %).

GRAPHIQUE 7.3.III

Répartition des dépenses par type d'indemnité en 2011



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

• **Indemnités contractuelles (157 300 637,13 EUR)**

En 2011, ces dépenses représentent 89 % des dépenses totales du Fonds.

En 2011, ces dépenses ont connu une hausse spectaculaire pour atteindre un montant de 157 300 637,13 EUR (+ 13,48 %). Compte tenu du délai de traitement d'un dossier d'entreprise, les travailleurs pour lesquels la fermeture de l'entreprise a eu lieu au cours de l'année 2010, ont été indemnisés en 2011. L'augmentation du nombre de bénéficiaires ainsi que du coût résulte par conséquent de la crise économique.

• **Indemnités complémentaires de prépension (7 097 634,95 EUR)**

En 2011, ces dépenses représentent 4 % des dépenses totales du Fonds. La diminution de ces dernières années se poursuit également en 2011.

• **Indemnités de fermeture (9 771 032,77 EUR)**

En 2011, ces dépenses représentent 6 % des dépenses totales du Fonds. Les dépenses en indemnités de fermeture ont enregistré leur plus forte augmentation en 2011, avec une hausse de pas moins de 54,35 %. En 2011, c'est essentiellement le nombre de bénéficiaires qui s'est accru, mais également le coût moyen.

• **Indemnités de transition (1 956 199,94 EUR)**

En 2011, ces dépenses représentent 1 % des dépenses totales du Fonds. Compte tenu de leur proportion relativement faible dans les dépenses totales, nous ne pouvons pas vraiment parler ici d'une tendance.

TABLEAU 7.3.III

Traitement des dossiers d'entreprise 2007-2011

Année	Nouveaux dossiers	Dossiers traités	Stock en fin d'année
2007	4 195	3 221	1 960
2008	4 327	4 534	1 753
2009	4 939	4 624	2 068
2010	5 114	4 594	2 588
2011	5 110	5 653	2 045

En 2011, les conséquences de la crise économique étaient encore perceptibles, étant donné que le nombre de fermetures avec personnel est comparable à celui de 2010. Le Fonds a traité 5 653 dossiers d'entreprise et les a soumis pour approbation au Comité de gestion. C'est 1 000 dossiers de plus qu'en 2010. L'augmentation résulte d'une simplification des procédures de travail au niveau de l'enquête administrative qui a engendré une diminution considérable du stock fin 2011.

7.3.1.1

Indemnités de fermeture et de licenciement collectif

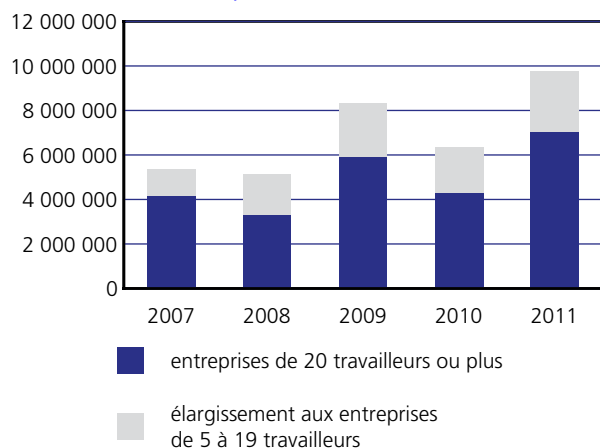
En 2011, 7 668 travailleurs ont été payés pour un montant total de 9 771 032,77 EUR. Il s'agit en moyenne d'un montant de 1 274,26 EUR par bénéficiaire. Le graphique ci-dessous présente un aperçu des dépenses en matière d'indemnités de fermeture depuis 2007.

Les effets de la crise économique sont clairement visibles. En 2009, on a observé une hausse spectaculaire des dépenses de l'ordre de 62,52 % par rapport à 2008. Contrairement à la tendance générale, en 2010, les dépenses en indemnités de fermeture ont diminué, mais elles sont cependant restées à un niveau plus élevé qu'avant la crise. En 2011, les dépenses en indemnités de fermeture ont atteint un niveau exceptionnellement élevé.

Depuis 2010, le Fonds n'a plus payé d'indemnités de licenciement collectif. Cette indemnité n'est pas reprise dans la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises.

GRAPHIQUE 7.3.IV

Evolution des dépenses en indemnités de fermeture + licenciement collectif depuis 2007



TABEAU 7.3.IV

Evolution du nombre d'indemnités de fermeture payées + indemnités de licenciement collectif et du coût moyen depuis 2007

Année	Nombre de travailleurs payés	Coût moyen	Evolution en % du coût moyen par rapport à l'année précédente	Dépenses totales	Evolution en % des dépenses totales par rapp. à l'année précédente
2007	3 989	1 345,46	+ 12,35	5 369 035,82	+ 10,92
2008	4 854	1 056,47	- 21,51	5 128 101,38	- 4,49
2009	6 529 ¹	1 272,47	+ 20,45	8 307 989,08	+ 62,01
2010	5 224 ¹	1 211,80	- 4,77	6 330 438,31	- 23,80
2011	7 668 ¹	1 274,26	+ 5,15	9 771 032,77	+ 54,35

¹ Il convient de faire remarquer que, depuis 2009, ce n'est pas le nombre de paiements qui est indiqué, mais bien le nombre de bénéficiaires et ce, en vue de faire abstraction du nombre de bénéficiaires dont le paiement a été échelonné sur plusieurs périodes.

La forte augmentation des dépenses en indemnités de fermeture par rapport à 2010 s'explique surtout par la hausse du nombre de travailleurs payés (+ 46,78 %) et, dans une moindre mesure, par l'augmentation du coût moyen par bénéficiaire (+ 5,15 %). La hausse spectaculaire résulte aussi bien de l'augmentation du nombre de dossiers employeurs dans lesquels une intervention a été octroyée que de la hausse de l'intervention par dossier par rapport à 2010.

7.3.1.2

Indemnités contractuelles

En 2011, 16 608 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce pour un montant total de 157 300 637,13 EUR.

Le graphique 7.3.V indique que cette augmentation était déjà visible à partir de 2007 et qu'elle s'est poursuivie en 2011. Ce phénomène est sans aucun doute la conséquence de la crise économique. Compte tenu du délai de traitement d'un dossier d'entreprise, en 2011, ce sont surtout des travailleurs dont la fermeture de l'entreprise a eu lieu au cours de l'année 2010 qui ont été indemnisés.

GRAPHIQUE 7.3.V

Evolution des dépenses en indemnités contractuelles depuis 2007

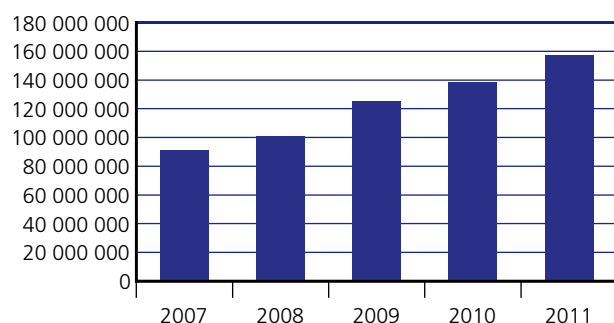


TABLEAU 7.3.V

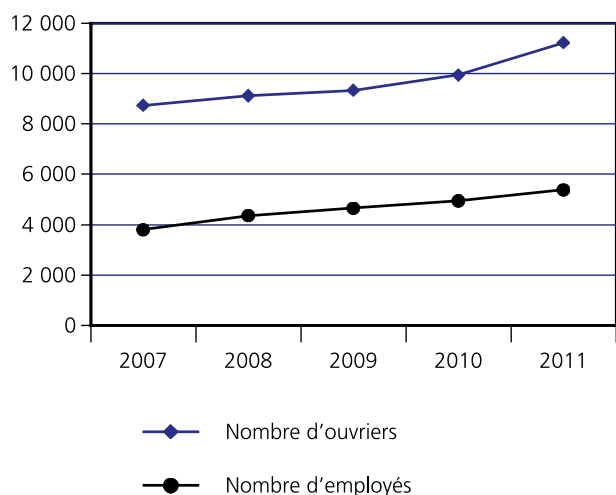
Evolution du nombre de paiements et du coût moyen depuis 2007

Année	Travailleurs			Coût moyen		Dépenses totales	Evolution en % des dépenses totales par rapport à l'année précédente
	Ouvriers	Employés	Total	Ouvriers	Employés		
2007	8 737	3 795	12 532	4 739,91	13 060,41	90 976 890,63	- 17,15
2008	9 113	4 361	13 474	4 378,40	14 021,21	101 046 861,02	+ 11,07
2009	9 333 ¹	4 651 ¹	13 984 ¹	5 189,16	16 439,85	124 892 184,86	+ 23,60
2010	9 937 ¹	4 941 ¹	14 878 ¹	5 219,00	17 556,76	138 609 207,83	+ 10,98
2011	11 227 ¹	5 381 ¹	16 608 ¹	5 750,88	17 233,88	157 300 637,13	+ 13,48

¹ Il convient de faire remarquer que, depuis 2009, ce n'est pas le nombre de paiements qui est indiqué, mais bien le nombre de bénéficiaires et ce, en vue de faire abstraction du nombre de bénéficiaires dont le paiement a été échelonné sur plusieurs périodes.

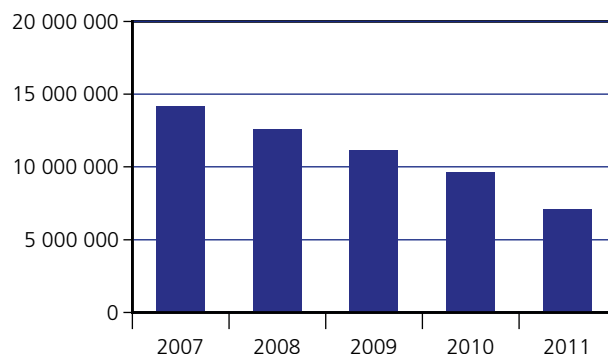
GRAPHIQUE 7.3.VI

Evolution du nombre de paiements depuis 2007



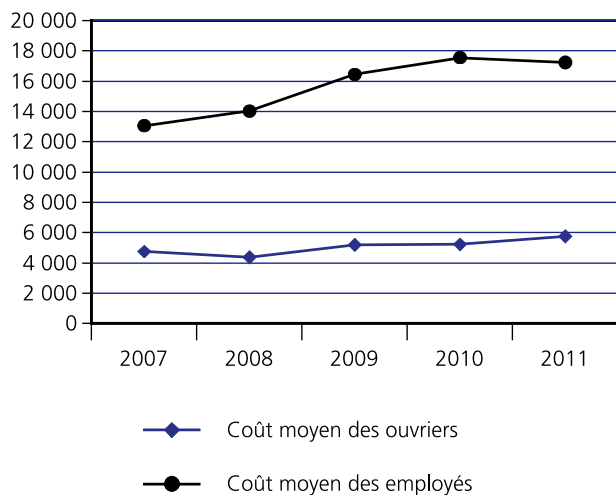
GRAPHIQUE 7.3.VIII

Evolution des dépenses en indemnités complémentaires de pré-pension depuis 2007



GRAPHIQUE 7.3.VII

Evolution du coût moyen depuis 2007



Tant le nombre de paiements à des ouvriers (+ 12,98 %) que le nombre de paiements à des employés (+ 8,90 %) ont progressé.

Le coût moyen des ouvriers a augmenté, alors que celui des employés a connu une légère baisse par rapport à 2010. La différence en termes de coût moyen entre ces deux catégories de travailleurs reste significative.

7.3.1.3

Indemnités complémentaires de prépension

En 2011, le Fonds a payé une indemnité complémentaire de prépension à 2 473 prépensionnés. Cela correspond à un montant total de 7 097 634,95 EUR. Le tableau ci-après indique que le Fonds a payé, en moyenne, 1 977 prépensionnés par mois. La diminution de ces dernières années peut clairement être observée dans le graphique ci-après.

TABLEAU 7.3.VI

Evolution du nombre de bénéficiaires et du coût moyen depuis 2007

Année	Nombre moyen de bénéficiaires payés par mois	Différence en % par rapport à l'année précédente	Coût moyen annuel	Evolution en % du coût moyen par rapport à l'année précédente	Dépenses totales	Evolution en % des dépenses tot. par rap. à l'année précédente
2007	3 196	- 9,30	4 448,62	- 1,06	14 218 224,02	- 10,26
2008	2 813	- 11,98	4 471,12	+ 0,51	12 578 751,61	- 11,53
2009	2 453	- 12,80	4 546,60	+ 1,69	11 152 803,60	- 11,34
2010	2 245	- 8,48	4 297,07	- 5,49	9 646 914,50	- 13,50
2011	1 977	- 11,93	3 589,65	- 16,49	7 097 634,95	- 26,43

Etant donné que le paiement des prépensionnés s'étale sur plusieurs années, le service a continué à payer les dossiers en cours et a commencé, en 2011, à procéder au paiement de 368 nouveaux dossiers. Il a toutefois cessé de payer dans 656 dossiers.

Entre 2010 et 2011, le nombre de prépensionnés indemnisés a baissé de 11,93 %. De plus, le coût moyen a connu une diminution de 16,49 %.

Ceci est notamment dû à la dispense, pour le Fonds, du paiement de ladite cotisation patronale capacitive sur l'indemnité complémentaire de prépension¹.

Cette dispense est seulement d'application depuis le 1^{er} avril 2010.

TABLEAU 7.3.VII

Coût moyen des indemnités mensuelles depuis 2007

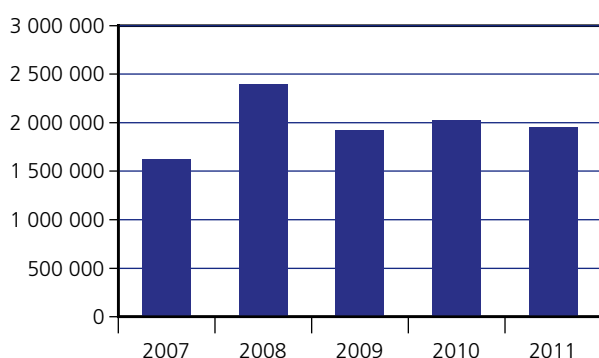
Année	Indemnité mensuelle moyenne
2007	370,72
2008	372,59
2009	378,86
2010	358,06
2011	299,14

7.3.1.4

Indemnités de transition

GRAPHIQUE 7.3.IX

Evolution des dépenses en indemnités de transition depuis 2007



Par rapport aux travailleurs qui ont perçu des indemnités contractuelles, la part de ceux qui ont perçu une indemnité de transition ne s'élève qu'à 4,17 % (693 travailleurs). Les dispositions en vigueur sont à l'origine d'un retard important dans le paiement de tous les travailleurs; tous les dossiers sont en effet bloqués pendant au moins 6 mois en vue de vérifier si une reprise s'est produite au cours de ces 6 mois. Après cette constatation, le Comité de gestion décide d'accorder le droit à l'indemnité de rupture ou à l'indemnité de transition.

¹ Chapitre X du Titre VIII (affaires sociales) de la loi du 30.12.2009 portant des dispositions diverses, qui modifie le chapitre VI du Titre XI de la loi du 27 décembre 2006 portant des dispositions diverses (concernant les cotisations de sécurité sociale et retenues dues sur des prépensions, sur des indemnités complémentaires à certaines allocations de sécurité sociale et sur des indemnités d'invalidité).

TABLEAU 7.3.VIII

Evolution du nombre de paiements et du coût moyen depuis 2007

Année	Nombre de paiements	Total des dépenses	Coût moyen	Evolution en % du coût moyen par rapport à l'année précédente
2007	586	1 624 574,43	2 772,31	- 10,38
2008	634	2 397 405,79	3 781,40	+ 36,40
2009	520	1 922 455,03	3 697,03	- 2,23
2010	671	2 030 709,51	3 026,39	- 18,14
2011	693	1 956 199,94	2 822,80	- 6,73

En 2011, le coût moyen a diminué de 6,73 % par rapport à 2010.

Le coût est influencé par le délai entre le licenciement et le rengagement des travailleurs. Eu égard au petit nombre de travailleurs indemnisés, le coût moyen est soumis à de fortes fluctuations.

7.3.2

Tâches classiques dans le secteur non marchand et les professions libérales

L'élargissement du champ d'application de la loi sur les fermetures au secteur non marchand et aux professions libérales a eu pour conséquence qu'en juillet 2008, les victimes de fermetures furent payées pour la première fois dans ce secteur.

En 2011, le Comité particulier a pris une décision favorable quant à l'applicabilité des lois sur les fermetures dans le secteur non marchand et les professions libérales dans 36 dossiers d'entreprises.

En 2011, le Fonds a payé 4 530 565,27 EUR dans le secteur non marchand et les professions libérales.

TABLEAU 7.3.IX

Répartition et évolution des dépenses en matière de liquidations depuis 2008

	Indemnités contractuelles	indemnités complémentaires de prépension	Total
2008	1 044 676,90	35 407,46	1 080 084,36
2009	7 651 739,79	301 459,39	7 953 199,18
2010	3 541 977,75	182 235,43	3 724 213,18
2011	4 368 036,08	162 529,19	4 530 565,27
Différence 2011/2010	826 058,33	- 19 706,24	806 352,09
Evolution 2011/2010 (en %)	+ 23,32	- 10,81	+ 21,65

7.3.2.1

Indemnités contractuelles

En 2011, 359 bénéficiaires ont perçu des indemnités contractuelles, et ce pour un montant total de 4 368 036,08 EUR. Il s'agit là d'une forte augmentation par rapport à l'année 2010. En 2011, des interventions ont été octroyées dans un plus grand nombre de dossiers (44 en 2011 contre 35 en 2010) et l'intervention par dossier a été plus importante (en moyenne 8 personnes/dossier en 2011 contre 5 personnes/dossier en moyenne en 2010).

Il convient de faire remarquer que les dépenses élevées enregistrées en 2009 résultent du paiement de 5,81 millions EUR dans le dossier Hôpital Français.

TABLEAU 7.3.X

Evolution du nombre de bénéficiaires et du coût moyen depuis 2008

Année	Travailleurs			Coût moyen		Dépenses totales	Evolution en % des dépenses totales par rap. à l'année précédente
	Ouvriers	Employés	Total	Ouvriers	Employés		
2008	2	64	66	13 371,58	15 905,21	1 044 676,90	
2009	67	357	424	10 636,91	19 437,16	7 651 739,79	+ 632,45
2010	24	157	181	8 849,65	21 207,56	3 541 977,75	- 53,71
2011	148	211	359	4 718,62	17 391,85	4 368 036,08	+ 23,32

7.3.2.2

Indemnités complémentaires de prépension

En 2011, le Fonds a payé une indemnité complémentaire de prépension à 52 prépensionnés. Pour le FFE, cela correspond à un montant total de 162 529,19 EUR.

TABLEAU 7.3.XI

Evolution du nombre de bénéficiaires et du coût moyen depuis 2008

Année	Nombre moyen de bénéficiaires payés par mois	Variation en % par rapport à l'année précédente	Coût moyen annuel	Evolution en % du coût moyen par rapport à l'année précédente	Dépenses totales	Evolution en % de la dépense tot. par rapport à l'année précédente
2008	7		5 181,58		35 407,46	
2009	50	+ 614,29	5 979,36	+ 15,40	301 459,39	+ 751,40
2010	53	+ 6,00	3 438,40	- 42,50	182 235,43	- 39,55
2011	48	- 9,43	3 458,07	+ 0,57	162 529,19	- 10,81

En moyenne, 48 bénéficiaires ont été payés par mois en 2011. Il convient de faire remarquer que le coût annuel moyen en 2008 et 2009 donne une image déformée, étant donné que de nombreux nouveaux dossiers ont été payés durant ces années. Lors du paiement d'un nouveau dossier prépension, de nombreux mois d'arriérés sont toutefois versés, ce qui a un impact sur le coût moyen. En 2011, le Fonds a commencé à payer 2 nouveaux prépensionnés. Il a toutefois cessé de payer dans 9 dossiers.

7.3.3

Le chômage temporaire

GRAPHIQUE 7.3.X

Evolution des dépenses pour le chômage temporaire depuis 2007

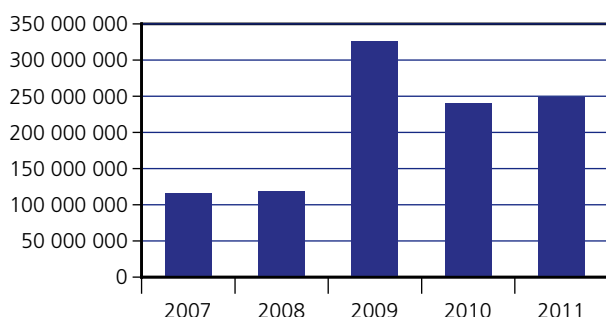


TABLEAU 7.3.XII

Evolution de la part que le Fonds prend en charge dans les dépenses de l'ONEM pour le chômage temporaire depuis 2007

Année	Dépenses de la même année	Régularisations année précédente	Total chômage temporaire	Evolution en % du chômage temporaire total
2007	118 159 000,00	- 2 412 712,48	115 746 287,52	- 3,51
2008	121 460 000,00	- 3 178 867,00	118 281 133,00	+ 2,19
2009	315 305 000,00	+ 9 608 652,42	324 913 652,42	+ 174,70
2010	220 970 000,00	+ 18 840 323,35	239 810 323,35	- 26,19
2011	196 204 000,00	+ 52 845 665,00	249 051 676,00	+ 3,85

Afin de responsabiliser les employeurs qui font appel au régime de chômage temporaire, le Fonds prend en charge 33 % des dépenses engagées par l'ONEM dans le cadre du chômage temporaire pour les ouvriers et ce, par le biais d'un financement provenant des employeurs (art. 53 de la loi du 26.06.2002 sur les fermetures d'entreprises).

La loi du 19 juin 2009 portant des dispositions diverses sur l'emploi en temps de crise (MB du 25.06.2009) stipule que le Fonds prend en charge une partie du coût (27 %) de l'allocation de crise pour cause de chômage temporaire pour employés, jusques et y compris le 1^{er} janvier 2010. Cette mesure a toutefois été prolongée à deux reprises (loi du 19.05.2010, MB du 28.05.2010 et AR du 28.09.2010, MB du 05.10.2010) pour finalement être rendue définitive par la loi du 12 avril 2011 portant la prolongation des mesures de crise (MB du 28.04.2011). L'intitulé de cette mesure a en outre été modifié en "suspension employés pour manque de travail".

En 2011, la part du Fonds dans le chômage temporaire s'est élevée à 249 051 676,00 EUR.

Conformément à l'art. 5 de l'AR du 23.03.2007, le Fonds verse tous les mois des avances à l'ONEM. Le décompte se fait dans le courant du deuxième semestre de l'année qui suit l'année expirée, et ce sur la base des paiements réalisés par les organismes de paiement et approuvés par l'ONEM. C'est ainsi que les régularisations de 2010 à payer en 2011 s'élevaient à 52 845 665,00 EUR.

En raison de la crise, on observe une importante augmentation depuis 2009. En 2011 également, la part du Fonds dans le chômage temporaire est restée élevée.

7.3.4

Restructuration

En vertu de l'art. 5 de la loi du 26 juin 2002 et de l'art. 4 de l'AR du 23 mars 2007, le Comité de gestion du Fonds peut assimiler la restructuration d'une entreprise à une fermeture. Le dossier est ouvert à l'initiative de l'entreprise, laquelle n'est cependant pas obligée de demander cette intervention au Fonds.

En 2010, un seul dossier de restructuration, pour 51 travailleurs, a été assimilé à une fermeture. En 2011, le Fonds a poursuivi le paiement dans ce dossier, soit le paiement d'indemnités complémentaires de prépension à 8 travailleurs pour un montant total de 14 590,82 EUR. Dans ce dossier de restructuration, le Fonds paiera l'indemnité complémentaire de prépension jusqu'à la fin de l'année 2012.

En 2011, aucune demande d'assimilation de la restructuration à une fermeture n'a été introduite auprès du FFE.

7.3.5

Les dépenses extra-statutaires

Dans certaines fermetures, une CCT peut ne pas être opposable au Fonds. Dans ce cas, le Comité de gestion est habilité à donner au Fonds l'autorisation de jouer le rôle de secrétariat social pour les prépensionnés de ces entreprises. Pour accomplir ces tâches, ce sont les pouvoirs publics, les sociétés régionales d'investissement ou d'autres organismes qui doivent mettre au préalable à la disposition du Fonds les moyens financiers nécessaires.

Signalons aussi que le Fonds a continué à exécuter le Plan social de la Sabena.

TABLEAU 7.3. XIII

Répartition et évolution des dépenses extra-statutaires depuis 2007

Année	Indemnités extra-statutaires	Plan social Sabena
2007	2 106 323,48	833 536,43
2008	1 785 438,00	695 100,76
2009	1 443 528,21	566 261,12
2010	1 166 010,99	1 935 887,55
2011	1 044 157,91	664 955,65
Différence 2011/2010	- 121 853,08	- 1 270 931,90
Evolution 2011/2010 (%)	- 10,45	- 65,65

En 2011, après une longue bataille judiciaire, le FFE a été condamné à payer une prime d'activation pour un montant total de 148 736,40 EUR aux étudiants occupés auprès de la SA Sabena et qualifiés de "weekendistes".

Les dépenses exceptionnellement élevées relatives au Plan social Sabena en 2010 concernent une rectification. A l'issue d'une révision dans le dossier Sabena, il a en effet été remarqué que l'indemnité complémentaire de prépension de certaines personnes concernées a été enregistrée à tort sous les activités statutaires au lieu de l'être sous les activités extra-statutaires et inversement. Cette rectification du passé s'est élevée à environ 1,40 million EUR.

7.3.5.1

Indemnités complémentaires de prépension

En 2011, les dépenses pour les activités extra-statutaires se sont élevées à 1 044 157,91 EUR, et ce pour le compte de Sogepa (Forges de Clabecq, Verlipack Ghlin-Jumet et Hainaut Cristal), d'Euroterm (Euroterm), du SPF Mobilité et Transport (Hoverspeed) et du FMI (Sabena).

7.3.5.2

Intervention Plan social Sabena

Outre les indemnités légales, le Plan social Sabena, conclu le 8 novembre 2001 entre le Gouvernement et les organisations des travailleurs, prévoyait différentes sortes d'indemnités individualisées (selon l'ancienneté, la rémunération, l'âge et le statut du travailleur). Le Fonds effectue le paiement de ces indemnités pour le compte de l'Etat. En 2011, le Fonds a payé 664 955,65 EUR dans le cadre du Plan social. De ces 664 955,65 EUR, 148 736,40 EUR ont trait au paiement des "weekendistes".

7.4.1

Personnel

TABLEAU 7.4.I

Evolution de l'effectif du personnel depuis 2007

Année	Statutaires	Contractuels	Total
2007	42	29	71
2008	44	31	75
2009	46	31	77
2010	52	24	76
2011	52	21	73

Au 31 décembre 2011, l'effectif du personnel s'élevait à 73 unités à temps plein.

Beaucoup de membres du personnel optent pour un horaire réduit (4/5^{ème} temps, interruption de carrière, etc.), de sorte qu'au 31 décembre 2011, ces 73 équivalents temps plein représentaient 90 travailleurs différents, dont 42 à temps partiel et 48 à temps plein.

7.4.2

Moyens financiers dans les secteurs commerciaux et industriels (recettes)

En 2011, les recettes du Fonds s'élevaient à 469 084 034,25 EUR, un montant dont la ventilation était la suivante:

GRAPHIQUE 7.4.I

Répartition des ressources du Fonds

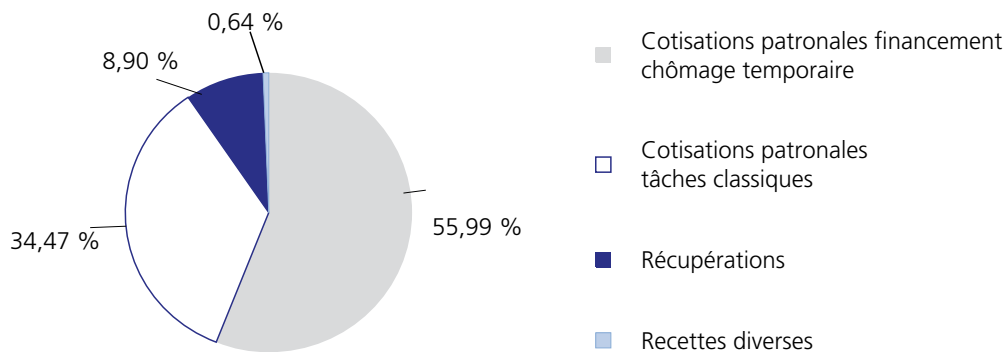


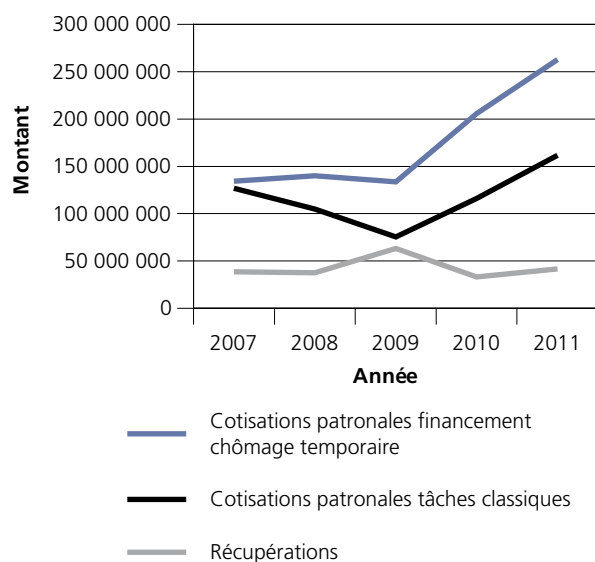
TABLEAU 7.4.II

Evolution des moyens financiers du Fonds depuis 2007

Année	Cotisations patronales – financement de 33 % du chômage temporaire + régularisations	Cotisations patronales - tâches classiques + régularisations	Récupérations auprès des employeurs et des travailleurs	Interventions de tiers dans les dépenses de fonctionnement	Intérêts	Financement alternatif	Total
2007	134 249 000,00	127 008 450,14	38 523 313,14	60 706,58	6 072 955,04	1 910 000,00	307 824 424,90
2008	140 192 527,26	104 980 730,18	37 771 057,91	57 231,24	8 388 240,09	3 400 000,00	294 789 786,68
2009	133 643 353,62	75 345 080,15	63 276 891,03	42 280,88	1 410 146,32	2 017 000,00	275 734 752,00
2010	205 619 776,43	116 199 484,66	33 142 585,74	62 038,03	136 361,58	2 246 000,00	357 406 246,44
2011	262 643 800,00	161 706 600,00	41 723 402,00	37 157,03	324 075,22	2 649 000,00	469 084 034,25
Différence (2011-2010)	+ 57 024 023,57	+ 45 507 115,34	+ 8 580 816,26	- 24 881,00	+ 187 713,64	+ 403 000,00	+ 111 677 787,81
Evolution 2011/2010 (en %)	+ 27,73	+ 39,16	+ 25,89	- 40,11	+ 137,66	+ 17,94	+ 31,25

GRAPHIQUE 7.4.II

Evolution des principales ressources du Fonds depuis 2007



Les recettes totales de 2011 s'élevaient à 469 084 034,25 EUR. Ce montant provient en grande partie des cotisations patronales, d'une part, et de la récupération auprès des curateurs, d'autre part.

Afin de pourvoir aux dépenses en forte croissance suite à la crise économique, les taux de cotisations patronales ont été majorés en 2011. Cette majoration a entraîné une augmentation des recettes de 45,51 millions EUR pour les tâches classiques et de 57,02 millions EUR pour le chômage temporaire.

Comparées à celles de l'année précédente, les recettes provenant des curateurs suite aux clôtures de faillites, elles aussi, ont fortement augmenté.

7.4.2.1

Cotisations patronales et remboursements

En vertu de la loi du 26 juin 2002, les ressources du Fonds se composent:

- du produit des cotisations versées par l'ONSS (art. 56);
- du produit des remboursements, par les employeurs et les curateurs, des indemnités versées par le Fonds (art. 61).

Ces recettes sont destinées à la fois aux missions légales à exécuter et à la couverture des dépenses du Fonds en termes de personnel, d'équipements et d'installations que l'Office national de l'Emploi met à la disposition du Fonds.

7.4.2.1.1

Cotisations en vue du financement des tâches classiques

Conformément à l'art. 58 de la loi du 26 juin 2002, le Roi peut, après avis du Comité de gestion du Fonds et du CNT, imposer aux employeurs, assujettis à cette loi, le paiement d'une cotisation dont il fixe le montant.

En 2011, la cotisation patronale a été fixée comme suit:

- 0,24 % de la masse salariale pour les entreprises qui ont occupé en moyenne au moins 20 travailleurs;
- 0,23 % de la masse salariale pour les entreprises qui ont occupé en moyenne moins de 20 travailleurs.

D'autres taux de cotisation ont été fixés à la suite de l'intervention limitée du Fonds (décisions d'exclusion) dans certaines branches d'activité (ports, pêche en mer: 0,23 %; commerce de combustibles de Flandre orientale 0,08 %).

TABLEAU 7.4.III

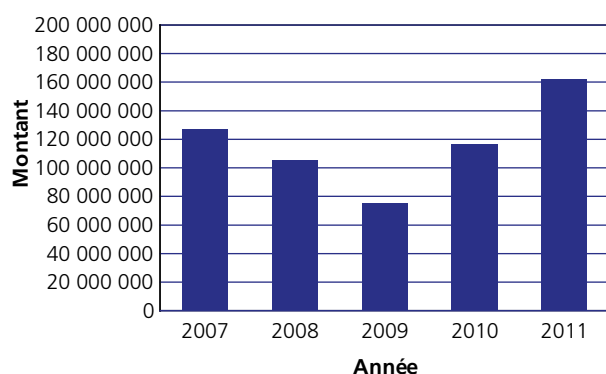
Taux de cotisation destinés au financement du Fonds

Année	Entreprises occupant au moins 20 travailleurs	Entreprises occupant moins de 20 travailleurs	Ports, pêche en mer, entreprise de réparation de navires et industrie de l'alimentation	Commerce de combustibles de Flandre orientale
2007	0,20	0,18	0,18	0,06
2008	0,15	0,14	0,14 ¹	0,05
2009	0,10	0,09	0,09 ¹	0,03
2010	0,19	0,18	0,18 ¹	0,06
2011	0,24	0,23	0,23 ¹	0,08

¹ A partir de 2008, limité aux ports et au personnel naviguant de la pêche en mer

GRAPHIQUE 7.4.III

Evolution du produit des cotisations patronales depuis 2007: tâches classiques



Les ressources provenant des cotisations patronales pour les tâches classiques ont augmenté, passant de 116 199 484,66 EUR en 2010 à 161 706 600,00 EUR en 2011.

7.4.2.1.2

Cotisations en vue du financement du chômage temporaire

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

En 2011, le taux de cotisation, fixé par arrêté royal, s'élevait à 0,28 % pour le premier trimestre et à 0,29 % pour les 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} trimestres, soit un montant de 262 643 800,00 EUR.

7.4.2.2

Récupérations auprès d'employeurs fermetures classiques

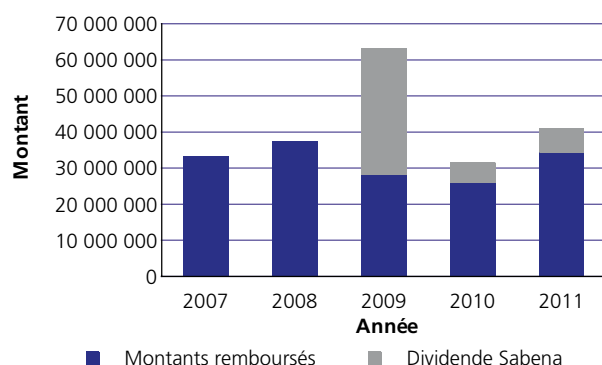
TABLEAU 7.4.IV

Evolution des montants remboursés dans les tâches classiques depuis 2007

Année	Montants remboursés	Dividende Sabena	Total	Evolution en % par rapport à l'exercice précédent
2007	33 226 490,02	40 198,35	33 266 688,37	+ 14,36
2008	37 330 484,69	0,00	37 330 484,69	+ 12,22
2009	28 278 027,54	34 854 123,21	63 132 150,75	+ 69,12
2010	26 024 323,73	5 392 838,17	31 417 161,90	- 50,24
2011	34 382 518,21	6 691 919,00	41 074 437,21	+ 30,74

GRAPHIQUE 7.4.IV

Evolution des montants remboursés dans les tâches classiques depuis 2007



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

En 2011, le Fonds a enregistré un remboursement dans 1 924 dossiers pour un montant total de 41 074 437,21 EUR. En comparaison avec 2010, il s'agit d'une augmentation tant du montant récupéré (+ 30,74 %) que du nombre de dossiers dans lesquels une récupération a été effectuée (1 924 en 2011, contre 1 735 en 2010).

7.4.2.3

Récupérations restructurations

En 2011, il n'y a pas eu de récupération dans des dossiers de restructuration. Le plan de remboursement du dossier de restructuration dans lequel le Fonds est intervenu en 2010 et 2011 prévoit un remboursement trimestriel réparti sur la période 10/2012 – 07/2021.

TABLEAU 7.4.V

Remboursements des entreprises en restructuration depuis 2007

2007	2008	2009	2010	2011
49 861,98	0,00	21 771,68	0,00	0,00

7.4.2.4

Les recettes extra-statutaires

Ces recettes, destinées à couvrir les dépenses extra-statutaires, s'élèvent à 80 147,44 EUR.

7.4.2.5

Répartition de la balance d'âge des créances ouvertes des entreprises

Le tableau ci-infra donne la ventilation des créances du Fonds sur les entreprises, scindées selon l'année de paiement par le Fonds.

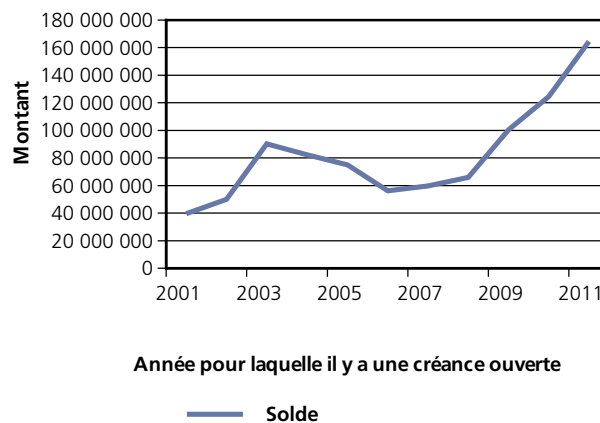
TABLEAU 7.4.VI

Ventilation des créances ouvertes

Année pour laquelle il y a une créance	Solde	Nombre de débiteurs
Avant 2002	39 622 317,71	438
2002	50 101 534,82	520
2003	90 302 296,04	638
2004	82 210 015,10	881
2005	75 047 121,09	1 045
2006	56 247 345,21	1 087
2007	59 636 021,38	1 197
2008	65 925 174,32	1 461
2009	100 470 428,09	1 943
2010	124 492 404,52	2 629
2011	164 386 976,39	4 269
Total	1 206 655 784,13	18 845

GRAPHIQUE 7.4.V

Ventilation des créances ouvertes



Comme il s'agit de créances du Fonds sur des entreprises tombées en faillite, 79 % (moyenne sur la base des données historiques) de ces dernières sont douteuses.

7.4.2.6

Evolution de la trésorerie

Le Fonds a commencé l'année 2011 avec un disponible en trésorerie de 35 219 463,21 EUR (dont 14 616 634,48 EUR pour le paiement des dossiers extra-statutaires).

Suite à l'augmentation des recettes en cotisations patronales, d'une part, et aux récupérations élevées effectuées auprès des employeurs, d'autre part, les recettes ont dépassé de 38 160 210,46 EUR les dépenses en hausse.

Le 31 décembre 2011, le disponible de trésorerie s'élevait donc à 73 379 673,67 EUR (dont 12 957 480,44 EUR pour les dossiers extra-statutaires).

7.4.3

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

TABLEAU 7.4.VII

Evolution des moyens du Fonds depuis 2008: secteur non marchand et professions libérales

Année	Cotisations patronales + régularisations	Récupérations	Intérêts	Total
2008	7 914 000,00	0,00	40 933,18	7 954 933,18
2009	15 236 614,91	1 546,02	51 252,64	15 289 413,57
2010	9 362 092,92	25 931,79	51 106,91	9 439 131,62
2011	2 712 452,40	6 974,56	143 311,06	2 862 738,02
Différence (2011/2010)	- 6 649 640,52	- 18 957,23	92 204,15	- 6 576 393,60
Evolution 2011/2010 (en %)	- 71,03	- 73,1	180,41	- 69,67

Conformément à l'article 58 de la loi du 26 juin 2002, le Roi fixe, après avis du Comité particulier du Fonds et du CNT, une cotisation spécifique pour les entreprises n'ayant aucune finalité commerciale ni industrielle. En 2011, un taux de cotisation de 0,01 % a été prélevé sur la masse salariale pendant les 4 trimestres.

En 2011, le Fonds a reçu un montant total de 2 712 452,40 EUR de cotisations patronales. La baisse par rapport à 2010 et 2009 est due au taux de cotisation patronale moins élevé (0,05 % en 2009 et 0,12 % en 2010).

Pour ce qui est des remboursements dans les dossiers employeurs, le Fonds dépend totalement des clôtures des liquidations par les liquidateurs. En 2011, des remboursements ont été effectués dans 3 dossiers, et ce pour un montant de 6 974,56 EUR.

Les réserves en moyens financiers ont été investies en certificats de trésorerie. En 2011, ces investissements ont rapporté un montant de 143 311,06 EUR en intérêts. Il s'agit d'un montant considérablement plus élevé qu'en 2010 (+ 180,41 %) qui est dû à des réserves de trésorerie plus importantes. Le Fonds a entamé l'année 2011 avec un disponible en trésorerie de 19 363 972,06 EUR.

Le 31 décembre 2011, les moyens de trésorerie disponibles s'élevaient à 17 547 842,21 EUR.

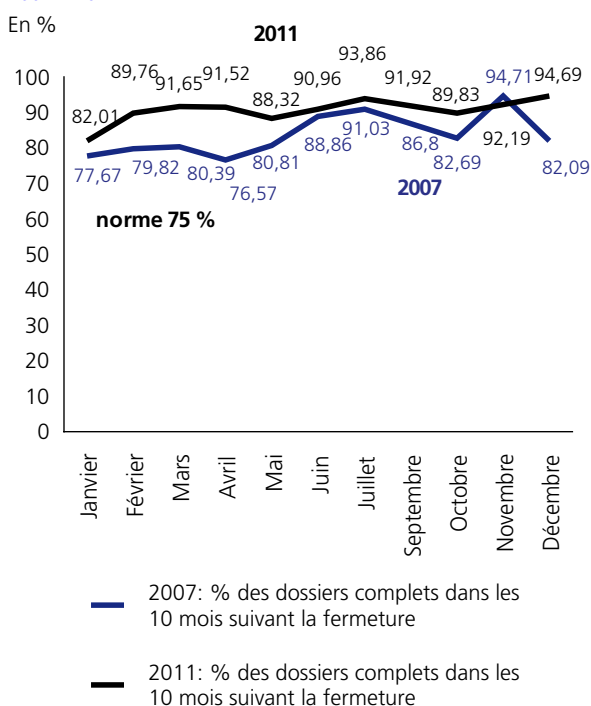
7.4.4

Moyens en techniques de gestion

Le respect des normes fixées dans le contrat d'administration entre l'Etat et l'ONEM en ce qui concerne les missions du Fonds est mesuré au moyen de tableaux de bord et d'instruments de suivi. Ceci permet de s'assurer que les normes sont bien respectées et, le cas échéant, d'entreprendre des actions préventives ou correctrices.

GRAPHIQUE 7.4.VI

Comparaison du délai de traitement des dossiers d'entreprise 2007 – 2011



Le graphique ci-dessus donne le taux de pourcentage sur base mensuelle des dossiers présentés au Comité de gestion dans un délai de 10 mois après la date de faillite. On constate que la norme prévue dans le contrat d'administration, à savoir que 75 % des dossiers doivent être soumis à l'avis du Comité de gestion dans un délai de 10 mois, est atteinte de manière systématique pour l'année 2011. Ce résultat est positif d'autant que deux facteurs spécifiques ont eu une incidence sur le respect de cette norme:

- d'une part, les dossiers de faillite où, préalablement à la fermeture, l'entreprise a bénéficié d'une procédure en réorganisation judiciaire: en l'absence de base juridique fixant l'étendue de l'intervention du Fonds en cas de transfert sous autorité de justice, certains dossiers ont été finalisés en dehors du délai prévu;
- d'autre part, certains dossiers, pour lesquels une information ou une instruction pénale était en cours de longue date, ont pu être débloqués avant la fin de celle-ci car l'administration a demandé et obtenu la confirmation par les instances judiciaires qu'aucune fraude sociale n'était présumée dans le chef des travailleurs.

Enfin, à l'instar des deux années précédentes, l'année 2011 a été marquée par un nombre important de fermetures d'entreprises. Nonobstant ce fait, le nombre de dossiers présentés au Comité de gestion dans le délai de 10 mois, reste supérieur par rapport à l'année 2007 grâce à la mise en place de procédures de travail simplifiées.

7.4.5

Moyens informatiques et applications

Le Disaster Recovery Center (DRC) est un centre de secours vers lequel sont transférés, si nécessaire, les processus et données informatiques. Il constitue depuis des années un point d'attention et, en 2011, sa gestion (Disaster Recovery Management) a été automatisée. Le résultat est qu'en cas de catastrophe, les processus informatiques du FFE sont relancés dans l'heure et ce, sans aucune perte de données.

Tous les autres développements et réalisations dans le domaine informatique peuvent s'inscrire dans le cadre du projet stratégique Business Process Reengineering ICT, où toutes les procédures informatiques sont fondamentalement et radicalement remaniées pour apporter d'importantes améliorations dans l'organisation (voir 7.4.6.).

7.4.6

Projet stratégique Business Process Reengineering ICT

Ce projet, qui s'étend sur plusieurs années, doit permettre au Fonds d'adapter ses procédures informatiques aux possibilités technologiques actuelles et futures dans le domaine du traitement des données. L'objectif est ainsi d'optimiser l'efficacité, la transparence ainsi que la convivialité des applications informatiques pour le client interne et externe.

Le projet comporte 3 volets:

1. l'optimisation des applications utilisées par les collaborateurs du Fonds (client interne);
2. l'élargissement des applications e-government aux clients externes (citoyens, syndicats, curateurs);
3. la reprise automatique et réciproque d'informations des banques de données de l'ONEM et de l'extérieur.

Dans le cadre du premier volet a été développé en 2011 un module de gestion qui attribue automatiquement les formulaires de demande entrants aux différents gestionnaires de dossiers. Ce module assure une répartition automatique et objective du travail.

Désormais, outre les curateurs, les liquidateurs peuvent eux aussi compléter les questionnaires en ligne et les renvoyer électroniquement sur l'application e-gouvernement sécurisée "e-cur". L'envoi électronique de questionnaires a par ailleurs été élargi avec la possibilité de charger certains documents et de les envoyer avec le questionnaire.

Le transfert automatique des données des travailleurs qui se trouvent dans les banques de données de l'ONSS et du Registre National, est dans sa dernière phase de test. Ce flux automatisé évite les erreurs manuelles et augmente considérablement l'efficacité du traitement des données.

Onthaal RVA-FSO
Accueil ONEM-FFE





7.4.7

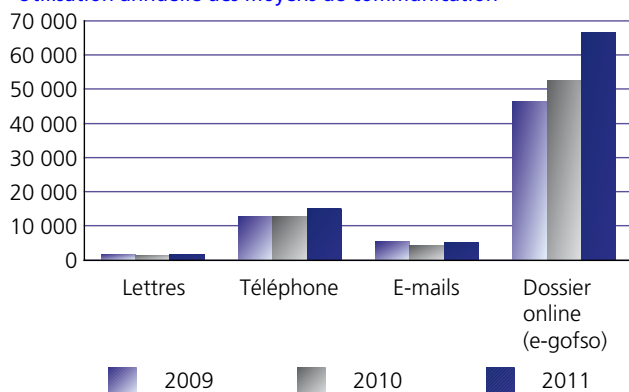
Information et communication

Un rôle important du Fonds consiste à informer le citoyen et ses partenaires de la manière la plus exhaustive et compréhensible possible. Le Fonds met gratuitement à la disposition du public 3 brochures contenant des informations sur les fermetures. Ces brochures d'information expliquent aux victimes à quelles indemnités elles peuvent prétendre. La brochure bleue relative aux fermetures dans le secteur industriel et commercial s'adresse en particulier aux victimes d'une fermeture après le 1^{er} avril 2007. La brochure verte, elle, s'adresse aux victimes d'une fermeture dans le secteur non marchand et les professions libérales. Celles-ci peuvent faire appel au Fonds depuis le 1^{er} octobre 2007. Quant à la brochure rouge, elle traite des fermetures avant le 1^{er} avril 2007. Le dépliant "Consulter votre dossier personnel" explique les différentes possibilités pour suivre l'évolution d'un dossier de fermeture. Le Fonds envoie automatiquement ce dépliant à chaque travailleur qui introduit un formulaire de demande F1.

Le site web continue en outre d'être une source d'informations importante pour le public. La rubrique Fonds de fermeture d'entreprises sur le site www.onem.be a été visitée 100 677 fois en 2011. L'application internet permettant de consulter en ligne un dossier de fermeture (e-gofso) et le développement d'un service de mails gratuit (e-gofso +) contribuent grandement au succès du site internet.

En 2011, le Fonds a publié 4 lettres info portant sur des thèmes juridiques. La "Lettre info FFE" donne une réponse à une ou plusieurs questions juridiques sur lesquelles le Fonds expose son point de vue. Afin de maintenir la valeur informative à un niveau élevé, en 2011, la diffusion mensuelle de la lettre info a été remplacée par une diffusion trimestrielle par mail et sur internet. Le site web www.onem.be donne un aperçu des lettres info qui sont parues.

GRAPHIQUE 7.4.VII

Utilisation annuelle des moyens de communication

Le graphique montre comment le client contacte le Fonds pour obtenir des informations quant à l'état d'avancement de son dossier. Pendant la crise économique, nous constatons que le client prend plus souvent contact avec le Fonds et qu'il va surtout sur internet pour recueillir des informations. En 2011, la communication entre le Fonds et ses clients s'est déroulée à plus de 80 % par voie électronique (e-mail et internet).

7.4.7.1

Service direct aux citoyens

Afin d'éviter que les services de production soient inutilement dérangés, le Fonds a créé le service clients. Ce service compte six membres du personnel qui répondent chaque jour par téléphone, e-mail et/ou lettre aux questions des citoyens au sujet de leur dossier. Tous les e-mails des clients arrivent dans une boîte mail centrale (client@ffe.fgov.be) et c'est à partir de cette même boîte mail que le service leur répond. Le Fonds garantit une réponse par e-mail dans les 24 h aux questions relatives à l'état d'avancement d'un dossier. La centralisation des communications externes a permis de créer un centre Info unique capable d'informer le monde extérieur de manière professionnelle.

En outre, le Fonds offre aussi à ses clients la possibilité de consulter les dossiers de fermeture en ligne par le biais d'un accès internet sécurisé. Le citoyen dispose ainsi 24 h/24 et 7 j/7 des informations les plus récentes relatives à son dossier. De ce fait, le service clients est confronté à des clients qui recherchent eux-mêmes des informations de base et qui posent des questions plus complexes.

Le service du Fonds a fortement évolué par le sens d'une offre proactive d'informations aux citoyens. L'application internet permettant de consulter des dossiers de fermeture en ligne a été élargie grâce à un service mail gratuit. Le client qui opte pour cette formule est informé par e-mail à chaque fois que son dossier fait l'objet d'une modification importante. Tant les travailleurs victimes d'une fermeture que les organisations syndicales qui les représentent ont accès à cette application. En 2011, 8 675 citoyens ont choisi d'être informés par e-mail. 21 177 courriers électroniques ont été envoyés avec la mention d'une modification importante dans un dossier de fermeture, dont 5 169 aux citoyens et 16 008 aux organisations syndicales.

Le Fonds a davantage élargi le service aux citoyens grâce au service SMS. Un client qui s'inscrit à ce service reçoit gratuitement un SMS sur son GSM à chaque modification importante dans son dossier. En 2011, 7 678 travailleurs se sont inscrits et 11 536 SMS ont été envoyés. Pour combler le fossé technologique et fournir les mêmes informations aux citoyens qui ne disposent pas de l'Internet ou d'un GSM, le Fonds a lancé la possibilité de suivre par courrier l'évolution d'un dossier. En 2011, 354 citoyens ont choisi d'être informés par courrier lors de chaque modification importante de leur dossier et 184 lettres d'information ont été envoyées par le Fonds.

7.4.7.2

Service direct aux entreprises

Par analogie avec l'application internet destinée aux citoyens, une application internet concernant les entreprises a été développée en collaboration avec l'ONSS. Cette application permet aux curateurs et à leurs collaborateurs de suivre en ligne les dossiers de faillite, de consulter les dossiers clôturés et de télécharger des aperçus de paiements dans un fichier Excel. La nouveauté en 2011 est la possibilité d'également consulter en ligne les liquidations. Grâce à cette nouvelle possibilité, les

curateurs peuvent avoir un aperçu complet de leurs dossiers de fermeture. En 2011, l'application internet a été consultée 3 182 fois et ce, par 391 curateurs.

En 2011, le Fonds a fait un grand pas dans la direction de la communication interactive avec ses partenaires. Le curateur qui opte pour une collaboration avec le Fonds par voie électronique est informé par e-mail des modifications importantes apportées dans un dossier de fermeture. Il reçoit ainsi un e-mail l'informant qu'un questionnaire doit être complété dans l'application internet. Un lien vers l'application permet ensuite au curateur de répondre aux questions de manière rapide et très conviviale. Dès que le curateur a envoyé ses réponses, celles-ci sont traitées dans la banque de données centrale du Fonds en l'espace de quelques minutes. Depuis la mise en production du questionnaire électronique en mai 2011, 130 curateurs ont opté pour ce type de collaboration avec le Fonds et 800 questionnaires ont été envoyés.

7.4.8

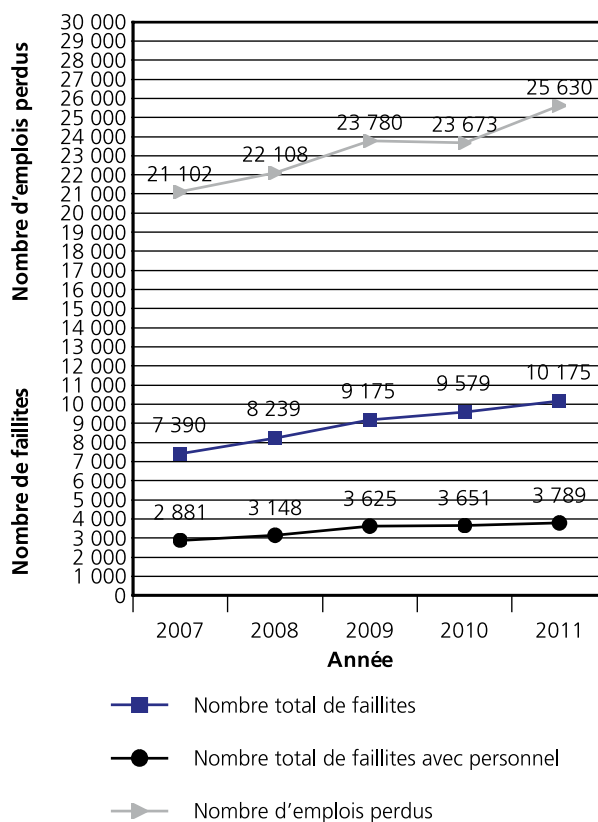
Statistiques sur les pertes d'emploi consécutives à une faillite

Chaque mois, le Fonds publie sur le site web de l'ONEM des statistiques dynamiques sur le nombre de faillites d'entreprises occupant du personnel et sur le nombre de pertes d'emploi entraînées par ces faillites. Ces statistiques servent également à l'élaboration des prévisions budgétaires.

Les graphiques ci-dessous donnent un aperçu de l'évolution du nombre de faillites, de pertes d'emploi et de leur ventilation par secteur et par Région.

GRAPHIQUE 7.4.VIII

Evolution du nombre total de faillites, de faillites occupant du personnel et de pertes d'emploi 2007-2011



Suite à la crise de 2011, le nombre de faillites et les pertes d'emploi ont continué à atteindre des sommets. En 2011, le nombre total de faillites a poursuivi sa progression pour atteindre un niveau record de 10 175 entreprises dont 3 789 occupaient du personnel (+ 3,78 % par rapport à 2010). Il n'y a jamais eu autant de pertes d'emploi consécutives à une faillite qu'en 2011. Pas moins de 25 630 personnes ont perdu leur emploi en raison d'une faillite, ce qui constitue une augmentation de + 8,27 % par rapport à 2010.

Une comparaison trimestrielle entre 2010 et 2011 révèle une augmentation du nombre de pertes d'emploi presque chaque trimestre.

C'est au cours du troisième trimestre que la hausse a été la plus sensible (+ 14,47 %), et ce malgré la baisse du nombre de faillites (- 2,16 %).

Comparé à 2010, le quatrième trimestre de 2011 se caractérise par une forte augmentation du nombre de faillites (+ 13,83 %), de sorte que les pertes d'emploi ont elles aussi atteint un niveau élevé (+ 9,68 %).

TABLEAU 7.4.VIII

Evolution du nombre de faillites occupant du personnel et des pertes d'emploi par trimestre

	Nombre de faillites en 2011	2011/ 2010 en %	Nombre d'emploi perdus en 2011	2011/ 2010 en %
Trim 1	968	+ 0,21	7 112	+ 2,36
Trim 2	976	+ 3,06	6 346	+ 8,52
Trim 3	816	- 2,16	5 782	+ 14,47
Trim 4	1 029	+ 13,83	6 390	+ 9,68

TABLEAU 7.4.IX

Pertes d'emploi consécutives à des faillites par secteur de 2007 à 2011 inclus

Par secteur		Agriculture, sylviculture, chasse et pêche	Extraction minéraux	Industrie manufac- turière	Electricité gaz et eau	Cons- truction	Commerce banques et assurances	transport et commu- nications	Services	Autres	Total
Pertes d'emploi	2007	508	0	3 636	0	5 619	5 455	1 497	3 913	474	21 102
	2008	341	2	3 182	1	5 630	6 610	1 846	4 213	283	22 108
	2009	342	0	4 073	0	5 760	7 499	1 737	3 899	470	23 780
	2010	445	14	3 940	4	6 004	7 056	1 816	4 044	350	23 673
	2011	420	4	3 902	7	4 926	7 684	2 456	5 869	362	25 630
	Différence 2011/2010	- 25	- 10	- 38	+ 3	- 1 078	+ 628	+ 640	+ 1 825	+ 12	+ 1 957
Part (en %)	Evolution 2011/2010 (en%)	- 5,62	- 71,43	- 0,96	+ 75,00	- 17,95	+ 8,90	+ 35,24	+ 45,13	+ 3,43	+ 8,27
	2010	1,88	0,06	16,64	0,02	25,36	29,81	7,67	17,08	1,48	100,00
	2011	1,64	0,02	15,22	0,03	19,22	29,98	9,58	22,90	1,41	100,00
	Différence 2011/2010	- 0,24	- 0,04	- 1,42	+ 0,01	- 6,14	+ 0,17	+ 1,91	+ 5,82	- 0,07	

En 2011, ce sont les secteurs du commerce, des banques et des assurances ainsi que le secteur des services qui ont été les plus touchés, avec des pertes d'emploi respectives suite à une faillite de 7 684 et 5 869 unités. La hausse totale des pertes d'emploi (+ 8,27 %) par rapport à 2010 est essentiellement due aux pertes d'emploi dans le secteur des services. Le nombre de pertes d'emploi y a augmenté de 45,13 %, passant de 4 044 unités en 2010 à 5 869 unités en 2011.

Contrairement à la tendance à la hausse des pertes d'emploi dans le secteur de la construction depuis 2007, en 2011, ce secteur est caractérisé par une baisse de 17,95 % par rapport à 2010. Le nombre d'emplois perdus y a diminué, passant de 6 004 unités en 2010 à 4 926 unités en 2011.

Le graphique ci-après présente une comparaison de l'évolution entre 2010 et 2011 des pertes d'emploi consécutives à des faillites par secteur. Les pourcentages repris dans le graphique indiquent la part d'un secteur donné dans le total des pertes d'emploi pour l'année concernée. En 2011, le secteur des commerces, banques et assurances est le plus touché par les pertes d'emploi (30 %). En comparaison avec l'année 2010, un glissement du secteur de la construction vers le secteur des services

est perceptible en 2011. Les pertes d'emploi dans le secteur des services et le secteur des commerces, banques et assurances représentent plus de la moitié des pertes d'emploi en 2011.

GRAPHIQUE 7.4.IX

Proportions des pertes d'emploi consécutives à des faillites par secteur

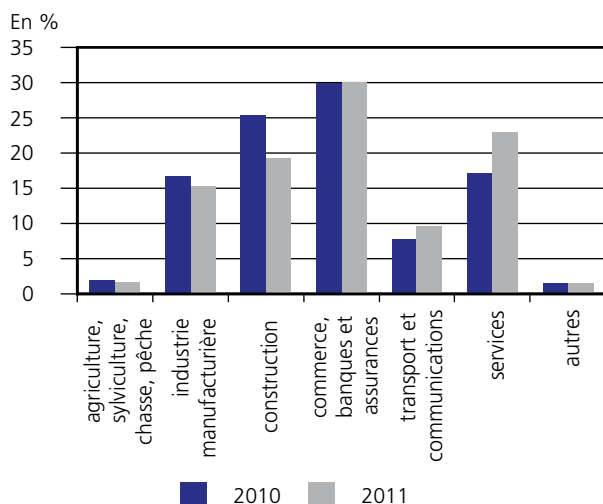


TABLEAU 7.4.X

Pertes d'emploi consécutives à des faillites par province et par Région de 2007 à 2011 inclus

Par province	Anvers	Bruxelles	Hainaut	Limbourg	Liège	Luxembourg	Namur	Flandre orientale	Brabant flamand	Brabant wallon	Flandre occidentale	Total
Pertes d'emploi												
2007	3 277	4 005	4 127	1 583	1 610	260	673	1 848	968	1 006	1 745	21 102
2008	2 926	3 994	3 284	1 985	2 323	259	661	2 452	1 329	843	2 052	22 108
2009	3 973	4 557	3 946	1 322	2 124	137	779	2 414	1 920	853	1 755	23 780
2010	4 179	3 872	3 453	1 448	2 725	247	1 016	2 348	1 258	1 419	1 708	23 673
2011	4 134	5 250	3 783	2 196	2 560	237	791	2 387	1 346	1 158	1 788	25 630
Différence 2011/2010	- 45	+ 1 378	+ 330	+ 748	- 165	- 10	- 225	+ 39	+ 88	- 261	+ 80	+ 1 957
Evolution 2011/2010 (en%)	- 1,08	+ 35,59	+ 9,56	+ 51,66	- 6,06	- 4,05	- 22,15	+ 1,66	+ 7,00	- 18,39	+ 4,68	+ 8,27
Par région	Flandre			Wallonie			Bruxelles			Total		
Pertes d'emploi												
2007	9 421			7 676			4 005			21 102		
2008	10 744			7 370			3 994			22 108		
2009	11 384			7 839			4 557			23 780		
2010	10 941			8 860			3 872			23 673		
2011	11 851			8 529			5 250			25 630		
Différence 2011/2010	+ 910			- 331			+ 1 378			+ 1 957		
Evolution 2011/2010 (en %)	+ 8,32			- 3,74			+ 35,59			+ 8,27		
Proportionnement (en %)												
2010	46,22			37,43			16,36			100,00		
2011	46,24			33,28			20,48			100,00		
Différence 2011/2010	+ 0,02			- 4,15			+ 4,13					

L'augmentation des pertes d'emploi en 2011 par rapport à 2010 (+ 8,27 %) résulte, d'une part, d'une forte hausse des pertes d'emploi à Bruxelles (+ 35,59 %) et en Flandre (+ 8,32 %) et, d'autre part, d'une légère diminution en Wallonie (- 3,74 %).

En Flandre, le nombre de pertes d'emploi a augmenté dans presque chaque province en 2011 par rapport à 2010. Le Limbourg a connu un pic. Dans cette province, il y a eu 51,66 % de travailleurs en plus victimes d'une fermeture. En termes positifs, nous constatons uniquement à Anvers une légère diminution des pertes d'emploi de l'ordre de - 1,08 %, soit 45 emplois.

Une tendance inverse est observée en Wallonie. En 2011, les pertes d'emploi ont baissé dans presque chaque province par rapport à 2010, à l'exception du Hainaut (+ 9,56 %). Avec 3 783 emplois perdus, le Hainaut reste la province la plus touchée de la Région wallonne. La diminution globale des pertes d'emploi en Wallonie est essentiellement la conséquence d'une baisse dans la province de Namur (- 22,15 %) et dans le Brabant wallon (- 18,39 %).

A Bruxelles, 5 250 travailleurs ont été victimes d'une faillite. C'est 1 378 travailleurs de plus qu'en 2010, soit une augmentation de 35,59 %. Il y a toutefois lieu de signaler que le Fonds attribue le nombre de postes de travail perdus à la province ou à la Région où le Tribunal de commerce compétent déclare la faillite sur la base du siège social de l'entreprise. De nombreuses entreprises ont leur siège social établi à Bruxelles. Une des faillites les plus marquantes de l'année 2011 fut celle de la société Brink's Belgium, établie à Bruxelles, qui a entraîné la perte de 514 emplois.

