



Bruxelles, le 20 mars 2014

● Communiqué de presse – Rapport annuel 2013 ●

Une conjoncture particulièrement difficile

Nous avons connu 2 années consécutives sans véritable croissance économique (- 0,1% en 2012 et + 0,2% en 2013). Mais ce qui frappe surtout c'est la longueur de la crise qui a débuté fin 2008. Jamais depuis la 2^{ème} guerre mondiale, nous n'avions connu une période de 5 ans avec une aussi faible croissance économique en Belgique et en Europe.

Le chômage complet a augmenté

Cette crise persistante a réduit l'emploi et augmenté le chômage en 2013.

Le nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi (CCI-DE) recensés par l'ONEM a augmenté de 15 234 unités en 2013. Il s'établit à 432 484 en moyenne mensuelle, soit 3,7 % de plus qu'en 2012.

Cette augmentation est toutefois imputable partiellement à une modification réglementaire, à savoir le relèvement, à partir du 1^{er} janvier 2013, de l'âge à partir duquel une dispense d'inscription comme demandeur d'emploi peut être demandée, qui est passé de 58 à 60 ans. Le nombre de demandes de dispenses pour les chômeurs âgés de 58 ou 59 ans a ainsi diminué de 12 542 unités en 2013 par rapport à 2012. Il y a donc plus de chômeurs demandeurs d'emploi et moins de chômeurs non demandeurs d'emploi.

Le nombre total de chômeurs complets indemnisés (avec ou sans complément d'entreprise), demandeurs d'emploi et non demandeurs d'emploi (au total 651 059), n'a d'ailleurs augmenté que de 0,8 % (+ 5 269 personnes).

Le taux de chômage harmonisé en Belgique (8,4%) reste aussi sensiblement plus bas que le taux moyen de l'UE (10,9%) et de la zone euro (12,1%).

Dans un contexte exceptionnel de mauvaise conjoncture d'aussi longue durée, cette augmentation du chômage complet peut être considérée comme limitée.

Davantage en Flandre, chez les hommes et chez les jeunes

L'augmentation du chômage à un an d'écart a été de 6,8 % en Flandre, de 2,3 % en Wallonie et de 0,6 % à Bruxelles. Le taux de chômage reste toutefois beaucoup plus bas en Flandre que dans les 2 autres régions.

L'augmentation a concerné surtout les hommes (+ 6,1 %) et dans une bien moindre mesure les femmes (+ 0,7 %).

L'augmentation a été plus importante chez les jeunes (+ 4,9 % pour les moins de 25 ans) que dans les tranches d'âge supérieures (+ 3,7 % pour les 25-49 ans et + 2,9 % pour les 50 ans et plus). L'augmentation du chômage des jeunes s'est toutefois ralentie en cours d'année (8,1 % au 2^{ème} trimestre et 2,9 % au 4^{ème} trimestre). Celle des aînés s'est au contraire renforcée sous l'effet du relèvement de l'âge de la dispense d'inscription comme demandeur d'emploi.

Le chômage de courte durée (< 1 an) a sensiblement augmenté (+ 8,5 %), de même que le chômage de 1 à 2 ans (+ 7 %) contrairement au chômage de longue durée (2 ans ou plus) qui a poursuivi sa baisse (- 1,4 %).

Diminution du chômage économique et du chômage avec complément d'entreprise

Le chômage temporaire a augmenté de 4,8 % en 2013. Cette augmentation est imputable uniquement au chômage temporaire pour cause d'intempéries qui a bondi de 36,9 % en 2013 en conséquence d'un hiver particulièrement long et rigoureux. Le chômage temporaire pour manque de travail résultant de causes économiques, qui reflète de plus près l'évolution d'une conjoncture en légère amélioration, a quant-à-lui diminué de 4,2 %.

Le nombre de chômeurs âgés dispensés et le nombre de chômeurs avec complément d'entreprise (anciennement prépensionnés) ont aussi diminué en 2013 (respectivement de - 8,1 % et de - 3,2 %). L'évolution dans ces groupes est influencée par des entrées moins nombreuses mais plus encore par des sorties plus importantes vers le régime de pension.

Diminution pour l'interruption de carrière et le crédit-temps

Pour la première fois depuis 1995, le nombre de travailleurs percevant des allocations d'interruption de carrière ou de crédit-temps a diminué de 0,9 % en 2013 (- 2 673 unités) sous l'effet des réformes du régime introduites en 2012 et 2013.

Des mesures utiles pour soutenir l'emploi

Parmi les mesures mises en œuvre par l'ONEM qui ont pu contenir l'augmentation du chômage, il faut citer :

- le système de chômage temporaire qui, même si son effet amortisseur a été moins important qu'en 2009, a encore été utilisé par 51 252 entreprises et 438 688 travailleurs différents ;
- le dispositif des titres-services qui, nonobstant l'augmentation du prix des titres, les mesures de professionnalisation du secteur et les contrôles renforcés, a encore progressé au niveau des heures prestées de 6,1 % (8,6 % en 2012) créant de nouveau des emplois supplémentaires par rapport aux 117 007 déjà recensés fin 2012 ;
- les mesures d'activation, dont le plan Activa en progression de 11,1 % a continué à soutenir l'embauche des chômeurs de longue durée ou plus âgés. Le volet de ce plan consacré aux jeunes moins qualifiés au chômage depuis

1 an a été considérablement renforcé depuis le 1^{er} juillet 2013, avec des avantages conséquents pour les entreprises (subside de 1 000 EUR sur le salaire pendant 36 mois). 3 402 jeunes avaient déjà été embauchés dans ce plan fin 2013.

La gestion rigoureuse et uniforme de l'ONEM en matière de contrôle et l'usage de nouvelles techniques affinant le ciblage des enquêtes permettent également de combattre les abus et les fraudes et de réduire les usages impropres du système.

Des dépenses globales qui diminuent légèrement en prix constants

L'allocation de chômage mensuelle moyenne pour les chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi s'est élevée à 960,46 EUR par mois en 2013. C'est une augmentation de 3 % par rapport à 2012. Elle est imputable principalement à l'indexation (2 %) et à l'entrée de nouveaux chômeurs bénéficiant des taux d'allocations les plus élevés.

Les dépenses de chômage complet ont augmenté de 4,2 % en prix courants et de 2,2 % en prix constants. Les dépenses totales de l'ONEM, hors titres-services, ont quant à elles diminué de 1,4 % en prix constants, suite à la diminution des dépenses pour les programmes d'activation et pour le régime de chômage avec complément d'entreprise.

De nombreux changements réglementaires

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

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

Faire plus avec moins et respecter ses engagements

L'ONEM doit gérer les économies qui sont imposées à toutes les administrations publiques et utilise de manière rigoureuse les moyens mis à sa disposition.

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

Malgré cette diminution de personnel, l'ONEM a respecté tous les engagements de son nouveau contrat d'administration en 2013, à deux minimes exceptions près, grâce à l'investissement, à la motivation et aux compétences de l'ensemble du personnel qu'il faut saluer. Le volume de travail était pourtant élevé. Le nombre de dossiers traités en admissibilité (octroi du droit aux allocations) a par exemple augmenté de plus de 10 % en 2013.

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

Le respect du nouveau contrat d'administration, qui prévoit 181 engagements, au lieu de 126 dans le précédent, garantit aussi un bon service aux assurés sociaux et aux employeurs.

Dans l'enquête de satisfaction réalisée en 2013 auprès de 2 300 allocataires, le taux de satisfaction des visiteurs par rapport au service rendu par personnel de l'ONEM était à nouveau très élevé (91 %).

Poursuite de la modernisation

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

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

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

Soucieux de réduire le plus efficacement possible la fraude et les usages impropres, l'ONEM continue également à informatiser ses procédures de contrôle. Le

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

Enfin, pour optimiser les conditions de travail de ses collaborateurs et les conditions d'accueil de ses clients, l'ONEM a modernisé complètement son réseau de téléphonie qui est désormais relié au réseau informatique. Tous les bureaux centraux et locaux sont désormais équipés de cette technologie. Il a également continué à moderniser ses bâtiments, notamment à Louvain et à Boom, et ses infrastructures en fonction aussi du télétravail.

Développement des collaborateurs

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

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

Des modules d'e-learning complètent et remplacent de plus en plus l'offre de formations classiques.

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

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

Le développement durable et la responsabilité sociétale

Depuis 2012, l'ONEM dispose d'un système de gestion environnementale. L'ONEM a encore réduit en 2013 ses consommations d'eau, d'électricité et de combustible.

Après un travail préparatoire considérable, l'ONEM a obtenu en 2013 le certificat EMAS pour son bâtiment de l'administration centrale. Cette opération sera étendue aux autres bureaux dont l'ONEM est propriétaire.

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

L'importance des partenariats

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

L'ONEM participe aussi activement aux synergies mises en place avec les autres institutions de Sécurité sociale que ce soit en matière de gestion des ressources humaines, de logistique, d'informatique ou d'audit.

Reconnaissance internationale

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

Le jury a primé cette bonne pratique parmi 56 soumissions de 26 organisations de 17 pays.

Une nouvelle année difficile et des défis importants

Plusieurs indicateurs semblent montrer que le plus dur de la crise est passé. Depuis le 2^{ème} trimestre 2013, la croissance à un an d'écart est redevenue légèrement positive et elle se raffermi de trimestre en trimestre. Selon la Banque nationale, nous devrions connaître une légère croissance de l'emploi en 2014 (plus 13 000) mais celle-ci sera toutefois insuffisante pour empêcher une nouvelle augmentation du chômage en 2014, compte tenu de l'augmentation de la population active. L'augmentation du chômage en 2014 est estimée à 9 700 personnes supplémentaires.

Si le chômage a jusqu'à présent mieux résisté à la crise que dans la plupart des autres pays européens, notre pays est toujours confronté à des problèmes structurels qui ne progressent que lentement. Les taux de sortie des chômeurs 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 la dispersion des taux de chômage régionaux reste très élevée.

L'objectif d'un taux d'emploi de 73,2 %, défini dans le cadre de la stratégie 2020 pour l'emploi et la croissance, s'avère d'autant plus difficile à atteindre que la conjoncture n'est pas favorable et que les contraintes de consolidation budgétaire limitent les moyens disponibles.

Mais il y a également des opportunités. Le départ à la retraite des nombreux travailleurs issus de la génération du baby-boom augmente le nombre de vacances d'emploi de remplacement et amortit le ralentissement de la création de nouveaux emplois.

Ce phénomène démographique influence aussi favorablement les statistiques et les dépenses de chômage. En 2013, comme en 2012 et 2011, environ 30 000 chômeurs et chômeurs avec complément d'entreprise ont atteint l'âge de 65 ans et quitté le régime du chômage pour celui des pensions. Ils n'étaient que 15 000 au milieu des années 2000.

Le gouvernement a également mis en place un paquet de réformes sans précédent pour relever ces défis. Des mesures sont déjà entrées en vigueur en 2012 et 2013. Même si plusieurs d'entre elles ont déjà eu un impact réel (réforme du chômage temporaire, de l'indemnisation plus dégressive du chômage complet, du chômage avec complément d'entreprise, du crédit temps, des titres services, des dispenses, de l'activation du comportement de recherche d'emploi, ...) il est trop tôt pour en tirer des conclusions car il s'agit de mesures structurelles dont les effets ne joueront pleinement qu'à plus long terme.

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

La 6^{ème} réforme de l'Etat va entraîner des transferts de compétences de l'ONEM vers les Régions et les Communautés: suivi de la disponibilité active et passive des chômeurs, agences locales pour l'emploi, titres-services, mesures d'activation des allocations, dispenses pour reprises d'études et de formation, outplacement, une partie de l'interruption de carrière,

Sur le plan juridique les compétences seront transférées au 1^{er} juillet 2014, mais le transfert opérationnel et notamment le transfert effectif des agents interviendra au plus tôt à partir de 2015.

L'ONEM prépare activement ces transferts. Il a transmis toute la documentation utile, organisé des journées de formation et des stages de découverte.

Il établit actuellement les projets de protocoles réglant les relations pendant la période de transition et après. Il a également mis au point un solide programme de formation d'une trentaine de jours pour des agents des régions qui débutera sous peu et qui sera complété par des stages dans ses services.

Consultez le rapport annuel complet sur www.onem.be