



Bruxelles, le 16 mars 2017

● **Communiqué de presse** ●  
**Rapport annuel ONEM 2016**

## Synthèse

Le chômage indemnisé a encore diminué en 2016, aussi bien le chômage complet que le chômage temporaire.

En ce qui concerne le chômage complet, il faut distinguer 2 groupes :

1° Les demandeurs d'emploi indemnisés. Leur nombre (395 213) a diminué de 5,3 % par rapport à 2015.

2° Les non-demandeurs d'emploi indemnisés. Leur nombre a diminué en 2016 à la fois chez les chômeurs plus âgés dispensés (- 12,8 %) et chez les chômeurs avec complément d'entreprise dispensés (- 8,4 %).

Le nombre total de chômeurs complets indemnisés, demandeurs d'emploi et non-demandeurs d'emploi, a en conséquence diminué de 6,7 %, soit 38 521 personnes en moyenne annuelle. Sur les deux dernières années, la diminution atteint 100 980 personnes en moyenne annuelle.

Cette évolution s'explique principalement par 3 facteurs :

- pour la troisième année consécutive, la Belgique a connu une croissance modérée de 1,2 % en 2016, après une croissance de 1,5 % en 2015. Selon la Banque Nationale, l'emploi a augmenté de 59 000 unités en 2016 ;
- il y a aussi un effet démographique. La population active et la population en âge de travailler ont moins augmenté qu'auparavant et les départs à la pension sont plus nombreux ;
- enfin, il y a l'effet de plusieurs réformes, principalement les fins de droit aux allocations d'insertion. Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2016, 7 986 personnes sont arrivées au terme de leur période d'indemnisation, soit 3 ans ou 3 ans au-delà de 30 ans selon la catégorie familiale. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le nombre de fins de droit s'élève à 37 007.

En ce qui concerne le chômage temporaire, on observe une diminution de 6,6 % du nombre de jours chômés en 2016. Le chômage temporaire pour manque de travail résultant de causes économiques, qui reflète de plus près l'évolution de la conjoncture, a diminué de manière plus forte encore (- 11,4 %).

Le nombre de travailleurs percevant des allocations d'interruption (280 197) a diminué de 2,7 %. Cette diminution concerne uniquement le crédit-temps dont les conditions d'octroi sont plus strictes aussi bien pour le régime général que pour le régime de fin de carrière depuis 2015.

Les dépenses totales de l'ONEM, hors matières transférées aux Régions, ont diminué de 445 millions d'euros en 2016. Sur 3 ans, la diminution est de 1,5 milliard d'euros, soit - 15 %.

## **Le chômage indemnisé a de nouveau diminué en 2016**

Pour la troisième année consécutive, la Belgique a connu une croissance modérée de 1,2 % en 2016, après une croissance de 1,5 % en 2015 et de 1,7 % en 2014. Selon la Banque nationale, l'emploi a augmenté de 59 000 unités en moyenne annuelle en 2016.

Le nombre total de chômeurs complets indemnisés (avec ou sans complément d'entreprise), demandeurs d'emploi et non-demandeurs d'emploi, a reculé de 6,7 % (- 38 521) en 2016. Il s'établit actuellement à 532 381. Sur les deux dernières années, la diminution atteint 100 980 personnes en moyenne annuelle.

### **1<sup>ère</sup> baisse : les chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi**

En 2016, l'ONEM comptait tous les mois en moyenne 395 213 chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi (CCI-DE). C'est 5,3 % de moins qu'en 2015 (- 22 219). La tendance à la baisse en 2015 (- 9,0 % sur une base annuelle) s'est donc également poursuivie en 2016 et fait baisser le nombre de CCI-DE pour la première fois en 15 ans à nouveau en dessous de la limite symbolique des 400 000 unités.

Cette évolution est toutefois fortement influencée par deux modifications réglementaires :

- La limitation du droit aux allocations d'insertion:  
Cette modification a fait baisser le nombre de CCI-DE. Le droit aux allocations d'insertion a en effet été limité à 36 mois ou à 36 mois après le 30<sup>e</sup> anniversaire en fonction de la catégorie familiale. Bien que cette modification réglementaire date de fin 2011, elle n'a produit ses premiers effets qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015.  
En 2016, 7 986 chômeurs qui percevaient une allocation d'insertion au cours des mois précédents sont arrivés en fin de droit. En 2015, ils étaient 29 021. Pour un certain nombre de personnes concernées arrivées en fin de droit, la sortie du chômage a toutefois eu lieu pour d'autres raisons, notamment, par exemple, une occupation.  
Cette modification réglementaire avait considérablement renforcé la diminution du chômage indemnisé entre 2014 et 2015. Elle continue aussi à influencer l'évolution en 2016, mais dans une moindre mesure. Vu sa nature structurelle, elle mène en effet chaque mois à un certain nombre de cas supplémentaires de fin de droit.
- Le relèvement de la condition d'âge pour la demande d'une dispense d'inscription comme demandeur d'emploi:  
Cette modification a entraîné une nouvelle hausse du nombre de CCI-DE. Alors que l'âge pour la demande de cette dispense avait déjà été relevé de 58 à 60 ans le 1<sup>er</sup> janvier 2013, des restrictions supplémentaires sont encore entrées en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour les nouveaux entrants âgés de 60 ans ou plus. L'âge à partir duquel une dispense est possible est passé de 60 ans en 2015 à 61 ans en 2016. Il passe à 62 ans en 2017 et continuera d'augmenter pour atteindre 65 ans en 2020. Par rapport à 2015, le nombre mensuel moyen de CCI-DE âgés de 60 et de 61 ans a ainsi augmenté de 5 134 unités (soit 59,6 %).

Les constatations qui suivent concernant les CCI-DE doivent donc être interprétées à la lumière de ces modifications de la réglementation.

Le nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi (CCI-DE), a diminué dans les 3 Régions, soit - 5,2 % en Flandre, - 4,8 % en Wallonie et - 6,9 % à Bruxelles.

Le nombre de CCI-DE a diminué chez les hommes (- 5,2 %) et plus encore chez les femmes (- 5,5 %).

On observe une forte diminution chez les jeunes (- 13 % pour les moins de 25 ans) et une diminution de - 5,3 % dans la tranche d'âge de 25 à 49 ans. Chez les 50 ans et plus, on enregistre pour la première fois une baisse de 2,8 % nonobstant le relèvement précité de l'âge de la dispense d'inscription comme demandeur d'emploi.

Le chômage de courte durée (< 1 an) a diminué de 5,6 %, le chômage de moyenne durée (1 à 2 ans) a diminué de 7,8 % et le chômage de longue durée (de 2 ans ou plus) a diminué de 4,1 %.

Selon le niveau d'études, le chômage a le plus baissé chez les personnes peu qualifiées (- 5,8 %). Pour les titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire et pour les personnes hautement qualifiées, on enregistre des diminutions de respectivement 4,5 % et 5,0 %.

Compte tenu des modifications réglementaires apportées au régime, la baisse observée chez les CCI-DE bénéficiant d'une allocation d'insertion est de - 13,9 %. La baisse est de 3,9 % en 2016 chez les autres CCI-DE (bénéficiant d'une allocation de chômage et admis sur la base de prestations de travail à temps plein ou à temps partiel volontaire ou bénéficiant d'une allocation de chômage avec un complément d'entreprise). Si on tient compte uniquement du groupe des CCI-DE bénéficiant d'allocations de chômage âgés de moins de 60 ans (pour neutraliser l'effet du relèvement de la condition d'âge de la dispense d'inscription comme demandeur d'emploi), la diminution par rapport à 2015 est de 5,5 %.

Le taux de chômage harmonisé de la Belgique pour 2016 s'établit à 8 % (une diminution de 0,5 point de pourcentage par rapport à 2015), selon Eurostat.

## **2<sup>ème</sup> baisse : les chômeurs complets indemnisés non-demandeurs d'emploi**

Le nombre de chômeurs âgés dispensés et le nombre de chômeurs avec un complément d'entreprise dispensés (anciennement prépension) a continué de baisser en 2016 de respectivement 12,8 % et 8,4 %. L'évolution dans ces groupes est influencée, d'une part, par une réglementation plus stricte qui fait baisser le nombre de nouveaux entrants et, d'autre part, par le vieillissement de la population qui entraîne des sorties plus importantes vers le régime de pension.

On enregistre également une forte diminution pour les chômeurs dispensés d'inscription comme demandeur d'emploi pour raisons sociales ou familiales (de 2 026 bénéficiaires en 2015 à 716 en 2016). Cela s'explique par le fait que, depuis 2015, cette dispense est encore uniquement réservée aux aidants proches.

### **3<sup>ème</sup> baisse : les chômeurs temporaires**

Deux facteurs importants ayant eu une influence sur le chômage temporaire en 2016 étaient, d'une part, les intempéries et, d'autre part, la menace terroriste et les attentats du 22 mars. En ce qui concerne les intempéries, on enregistre une hausse de 9,7 % du nombre de jours de chômage temporaire pour ce motif. En ce qui concerne le gel, le premier semestre de 2016 a atteint des valeurs moyennes (à savoir 30 jours de gel, ce qui correspond précisément au nombre moyen des 10 années précédentes), mais il comptait toutefois le plus grand nombre de jours de pluie depuis 1981 (119 jours de pluie par rapport à 92 en 2015 et 89 en 2014).

Sous l'influence également de la menace terroriste et des attentats terroristes, le chômage temporaire pour force majeure a augmenté de 13,3 % en 2016. Il faut attendre l'analyse statistique après le processus de vérification pour déterminer l'ampleur de l'impact direct de la menace et des attentats sur le chômage temporaire. Au cours des mois d'introduction d'octobre 2015 jusqu'à juin 2016 inclus, 6,2 % du nombre de jours de chômage temporaire pour force majeure ont, après vérification, pu être attribués directement au terrorisme. L'impact de la menace et des attentats terroristes sur le chômage temporaire ne se limite toutefois pas au régime pour force majeure. Certains effets de cette menace peuvent ainsi donner lieu à des formes de manque de travail entraînant ensuite, par exemple, du chômage économique.

Malgré les évolutions précitées, le chômage temporaire présente toutefois dans son ensemble une tendance à la baisse, et ce pour la troisième année consécutive. On observe une diminution de 6,6 % du nombre de jours de chômage temporaire en 2016.

Le nombre de jours de chômage temporaire pour manque de travail pour raisons économiques, qui reflète le mieux l'évolution de la conjoncture, continue à fortement diminuer sur une base annuelle. Il a baissé de 11,4 % en 2016. Par rapport à 2007, avant la crise économique-financière, on enregistre ainsi en 2016 une diminution de 14 % du nombre de jours de chômage temporaire.

### **Légère baisse du nombre de travailleurs en interruption de carrière ou en crédit-temps**

En moyenne, 280 197 travailleurs ont perçu une allocation d'interruption par mois en 2016. Il s'agit d'une légère diminution (- 2,7 %) par rapport à 2015. La diminution concerne exclusivement le crédit-temps en vigueur dans le secteur privé (- 10,0 %). C'est la conséquence des conditions d'admission plus strictes pour le crédit-temps et les régimes de fin de carrière qui, depuis 2015, ont entraîné une diminution sensible du nombre de nouveaux entrants.

L'interruption de carrière en vigueur dans le secteur public et les congés thématiques (congé parental, congé pour assistance médicale et congé pour soins palliatifs) ont, en revanche, augmenté respectivement de 5,0 % et 3,8 %. En matière d'interruption de carrière, cette évolution a, entre autres, été influencée par l'effet d'anticipation qui est apparu après l'annonce d'une réglementation plus stricte pour les fonctionnaires de la Région flamande. En effet, à la suite de la Sixième Réforme de l'Etat, la réglementation et le paiement des allocations d'interruption de carrière pour les membres du personnel des administrations et des organismes publics qui dépendent de l'autorité flamande sont régionalisés depuis le 2 septembre 2016. L'ONEM reste compétent pour les dossiers en cours. L'Office reste également compétent sur le plan opérationnel pour les autres Régions.

En raison de la suppression des allocations pour le crédit-temps sans motif, le nombre de travailleurs en interruption sans allocations a fortement augmenté depuis 2015. En 2016, on en compte 16 589, soit une augmentation de 32,5 %. Le nombre de travailleurs en interruption, avec ou sans allocation, s'élevait donc au total en 2016 à 296 787.

### **Les mesures d'activation**

Dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat, la compétence de décision pour différentes mesures pour l'emploi et la formation a été transférée aux Régions. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, ce transfert des compétences est effectif sur le plan budgétaire, ce qui implique que l'ONEM continue à effectuer les tâches relatives aux mesures de formation et en faveur de l'emploi avec des budgets régionaux, et ce jusqu'au transfert opérationnel effectif de ces matières. Le timing du transfert opérationnel diffère néanmoins selon la Région.

Certaines mesures pour l'emploi ont été reprises effectivement par les régions en 2016. L'ONEM reste toutefois l'opérateur compétent pour le traitement des allocations d'activation.

L'ensemble des mesures pour l'emploi (sauf le travail à temps partiel avec une allocation de garantie de revenus et les mesures de formation) ont diminué de 1,3 % en 2016. Le plan Activa pour soutenir le recrutement de chômeurs de longue durée a aussi diminué (- 2,7 %), mais il comptabilisait encore toujours en moyenne 24 578 paiements par mois.

Certaines mesures ont toutefois continué d'augmenter en nombre. C'était le cas, entre autres, pour la mesure d'activation qui soutient l'engagement de demandeurs d'emploi âgés de moins de 30 ans, peu qualifiés et chômeurs depuis au moins 6 mois. En 2016, 12 068 jeunes ont été payés dans le cadre de ce plan (une augmentation de 15,9 % sur une base annuelle) qui prévoit une forte diminution du coût de l'emploi (1 000 EUR par mois durant 3 ans, par recrutement). Le nombre de stages de transition continue également d'augmenter (+ 11,5 %).

Le nombre de travailleurs à temps partiel qui bénéficient d'une allocation de garantie de revenus (40 233) a continué de diminuer (- 10,0 %) sous l'influence des conditions d'admission et de la méthode de calcul de l'allocation plus strictes.

### **Une évolution non proportionnelle de la charge de travail**

Au total, le nombre d'allocations gérées par l'ONEM (1 095 852) a baissé de 5,5 %. Par contre, cette diminution du nombre moyen de paiements mensuels n'a certainement pas réduit la charge de travail dans la même mesure. Du fait qu'il y a plus de flexibilité sur le marché du travail, les travailleurs connaissent davantage de transitions dans leur parcours professionnel, ce qui augmente le nombre de demandes d'allocations de chômage. Cette augmentation du nombre de transitions et donc aussi des demandes d'allocations résulte également du fait que le ratio des chômeurs demandeurs d'emploi par rapport aux chômeurs dispensés de recherche d'emploi augmente chaque année. En outre, le traitement des demandes d'allocations est devenu beaucoup plus complexe depuis l'introduction des réformes en matière de dégressivité des allocations de chômage et des allocations d'insertion. De plus, les droits en matière d'allocations de chômage et d'allocations d'interruption sont de plus en plus liés à des conditions en matière de carrière professionnelle.

C'est la raison pour laquelle, pour fixer des droits, il est nécessaire de tenir compte de périodes de référence beaucoup plus longues et d'effectuer davantage de calculs et de vérifications. De surcroît, le traitement des demandes de calcul de la carrière professionnelle est également devenu plus complexe.

Enfin, on doit également tenir compte de la charge de travail supplémentaire résultant des contrôles préventifs désormais effectués avant l'ouverture du droit aux allocations (vérification de l'adresse, de la situation familiale, de la non perception d'autres revenus, etc.).

### **Des dépenses globales qui diminuent de près de 1,5 milliard d'euros sur 3 ans**

En 2016, l'allocation de chômage mensuelle moyenne pour les chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi après des prestations de travail à temps plein s'élève à 1 047,35 EUR par mois (+ 1,7 % par rapport à 2015). L'allocation d'insertion mensuelle moyenne s'élève à 739,46 EUR (+ 6,6 % par rapport à 2015). Il faut toutefois rappeler qu'une indexation a eu lieu en 2016. De plus, les évolutions sont également influencées par la revalorisation des allocations dans le cadre de la liaison au bien-être et par des glissements au sein de la population des chômeurs.

Les dépenses pour le chômage global (soit les CCI à l'exception des chômeurs avec complément d'entreprise, le chômage temporaire, l'allocation de garantie de revenu, les dispenses pour suivre des formations ou des études et la période non rémunérée dans l'enseignement) ont baissé de 4,9 % en 2016. Exprimées comme ratio par rapport au PIB, elles représentent 1,38 % (1,47 % en 2015), soit le chiffre le plus bas de la période considérée (à partir du niveau d'avant la crise de 2007).

Le total des dépenses pour des prestations sociales de l'ONEM, qui ne relèvent pas des postes de dépenses transférés dans le cadre de la Sixième Réforme de l'Etat, a baissé de 445 millions EUR (- 5,3 %). En trois ans, ces dépenses ont baissé de 1,5 milliard EUR, soit -15 %.

En 2016, les dépenses totales pour les prestations sociales calculées sur le budget de l'ONEM représentent 1,92 % du PIB (contre 2,05 % en 2015). Cette évolution à la baisse est due à une conjoncture économique plus favorable depuis 2 ans, à l'évolution démographique et, en particulier, à différentes réformes instaurées ces dernières années. Elle a également été renforcée par l'absence d'indexation en 2014 et en 2015.

La gestion rigoureuse et uniforme de l'ONEM en matière de contrôle et d'utilisation de nouvelles techniques affinant le ciblage des enquêtes permet également de limiter les abus, la fraude et l'usage impropre du système. Dans ce domaine, la priorité est axée ces dernières années sur la prévention, et ce de plus en plus en collaboration avec les organismes de paiement.

## **Des prévisions positives pour 2017**

La Belgique poursuit sa croissance depuis déjà 14 trimestres. Cette croissance est modérée mais a un impact positif sur le marché de l'emploi. Les statistiques de l'ONEM montrent en 2016 une diminution du chômage temporaire pour raisons économiques, une diminution du nombre de faillites avec perte d'emplois et une diminution du chômage complet. On enregistre malgré tout une augmentation du nombre de licenciements collectifs sous l'influence d'un certain nombre de gros dossiers de restructuration (tels que IBM Belgium, Makro, Caterpillar et ING). En revanche, d'autres indicateurs sont également encourageants, comme l'augmentation du nombre de créations d'entreprises, l'augmentation du nombre d'offres d'emploi, la hausse du nombre d'heures prestées en travail intérimaire et la croissance générale de l'emploi.

Le Bureau fédéral du Plan prévoit une croissance de 1,4 % en 2017. Compte tenu de l'évolution de la conjoncture, de l'évolution de la population active et de l'effet des réformes apportées au système, le nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi admis sur la base du travail ou des études devrait diminuer de 14 100 unités en 2017.

## **Des défis qui restent importants**

Avec un taux d'emploi de 67,2 %, nous sommes encore très éloignés de l'objectif de 73,2 % en 2020 fixé pour la Belgique dans le cadre de la stratégie européenne en matière d'emploi. Cela n'est pas étonnant si l'on sait que cet objectif a été fixé avant la crise et que la Belgique et l'Europe ont connu depuis 2009 le cycle conjoncturel avec la croissance la plus basse des 60 dernières années.

Une comparaison avec les autres pays européens montre qu'il reste également des problèmes structurels importants. Plus particulièrement, la réintégration des groupes à risque ne progresse que lentement et la différence entre les Régions en matière de taux de chômage reste élevée. Dans ces domaines, il est important de rappeler le transfert budgétaire aux Régions, au 1<sup>er</sup> janvier 2015, de différentes compétences fédérales relatives à l'emploi. Il s'agit notamment des titres-services, des agences locales pour l'emploi, des mesures d'activation et du contrôle de la disponibilité active et passive des demandeurs d'emploi. En vertu du principe de continuité, l'ONEM a continué d'exercer la majorité de ces compétences en 2015. Le transfert opérationnel a été partiellement exécuté dans le courant de 2016 et il sera poursuivi en 2017. Les Régions disposeront alors de tous les instruments pour une politique plus globale et plus efficiente en matière d'emploi, d'insertion et de réinsertion.

D'autres opportunités existent aussi. Le départ à la pension de nombreux travailleurs issus de la génération baby-boom augmente le nombre d'emplois vacants de remplacement qui s'ajoutent à ceux résultant de la création d'emplois. Cette évolution démographique a aussi une incidence sur les statistiques et dépenses en matière de chômage par un nombre plus important de chômeurs passant dans le régime de pension (même si, entre 2000 et 2010, ce passage a été freiné par le relèvement à 65 ans de l'âge de la pension pour les femmes et par le nombre proportionnellement moins élevé de personnes nées durant la guerre de 40-45). L'évolution démographique n'est toutefois qu'un facteur d'explication de l'évolution du chômage, la population en âge de travailler continue encore d'augmenter, davantage d'ailleurs que dans la plupart des autres pays européens.

Dans ce cadre, il y a lieu de tenir compte également de la forte augmentation du nombre de travailleurs détachés qui occupent des emplois en Belgique sans y être enregistrés auprès de la sécurité sociale.

L'évolution du chômage est aussi fortement influencée par une politique active en matière de marché du travail et par des réformes de l'assurance-chômage. Des mesures structurelles sont prises déjà depuis le début des années 2000, telles que l'instauration des titres-services, le plan de suivi et d'accompagnement pour les demandeurs d'emploi, les mesures d'activation de l'allocation de chômage chez les jeunes et chez les chômeurs de longue durée, les restrictions progressives pour les régimes permettant de quitter prématurément le marché du travail, etc. Durant la législature précédente et la législature actuelle, des réformes structurelles importantes sont encore venues s'y ajouter en ce qui concerne l'allocation d'insertion, le renforcement de la dégressivité des allocations de chômage et les régimes pour les travailleurs plus âgés. La plupart de ces mesures ont des effets à long terme même si les effets étaient déjà clairement visibles en 2015 et 2016 au niveau des groupes concernés par ces réformes : jeunes, chômeurs de longue durée, bénéficiaires d'allocations d'insertion, chômeurs âgés avec ou sans complément d'entreprise, etc. Certains ont conservé leur occupation ou ont trouvé un nouvel emploi. D'autres sont toutefois passés à d'autres régimes d'allocations ou se sont retirés du marché du travail.

Hormis les réformes qui ont un impact direct sur le chômage, l'évolution du marché du travail est aussi influencée par les nouvelles mesures visant à diminuer les coûts du travail, à limiter les pièges à l'emploi et à prolonger les carrières. Leur objectif est de créer de l'emploi, de dynamiser le marché du travail et de maîtriser l'évolution des dépenses. L'enjeu est de développer un travail durable et de qualité et de veiller à ce que les chômeurs puissent également en récolter les fruits.

### **Une période de changements structurels**

L'ONEM a mis en œuvre des réformes importantes en 2016. Notre institution a en effet dû poursuivre la réalisation des transferts de compétences décidés dans le cadre de la 6<sup>ème</sup> Réforme de l'Etat, tout en continuant à exercer certaines missions transférées en attendant leur reprise effective par les entités fédérées. Ces transferts de compétences ont eu un impact sur la situation du personnel à l'ONEM. Au cours de 2016, 576 collaborateurs ont ainsi rejoint les organismes régionaux (ils étaient déjà 116 en 2015). Les budgets de fonctionnement y relatifs ont également été transférés aux régions.

Pour les missions qui restent fédérales, l'ONEM se voit imposer depuis 2015 des économies drastiques. Entre décembre 2014 et décembre 2016, le personnel de l'ONEM a diminué de 10,6 %, soit 513 personnes (en plus du personnel transféré vers les régions). En 2016, le budget de fonctionnement fédéral de l'ONEM (informatique, mobilier, fournitures, consommations, immeubles,...) et le budget du personnel fédéral ont été amputés respectivement de 22 % et de 6 % par rapport au même budget en 2014. Ces économies ont atteint un niveau sans précédent qui va encore s'accroître de 2% supplémentaire chaque année jusqu'en 2019.



## **Une organisation recentrée sur son « core business »**

La Sixième Réforme de l'Etat a transféré certaines matières concernant le marché du travail aux Régions.

Ces compétences ont été juridiquement transférées depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2014. La reprise effective des compétences ne se fait toutefois pas au même moment et au même rythme, selon la matière transférée et selon la Région. L'ONEM a ainsi continué à exercer certaines de ces compétences en 2015 et en 2016, et ce sera encore très partiellement le cas en 2017, en vertu du principe de continuité jusqu'au moment où les services régionaux sont en mesure d'en reprendre la gestion opérationnelle.

L'impact de cette réforme pour l'ONEM est conséquent puisque, au total et à terme, pour toutes les régions et communautés, cela signifie qu'un peu plus de 20 % de ses activités, de son personnel (dont plus de 80 % d'agents ALE et de facilitateurs) et de son budget (dont près de 80% pour les titres-services) sont transférés.

L'ONEM conserve toutefois son core business historique, à savoir mettre en œuvre le système d'assurance-chômage, y compris le chômage avec complément d'entreprise (anciennement prépension) et le chômage temporaire, et les systèmes d'interruption de carrière et de crédit temps, plus d'autres allocations comme les allocations dans le cadre du rapprochement des statuts ouvrier et employé, les allocations pour les accueillantes d'enfants ou les vacances jeunes. Il y a lieu d'ajouter à ces missions, celles du Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprise qui dépend aussi de l'ONEM.

L'ensemble de ces missions représente, après transferts, un budget global de 9 milliards d'euros. Au total, l'ONEM a octroyé des allocations à 1 643 636 travailleurs différents en 2016. Si on tient compte de son effectif du personnel après transferts des compétences, soit 3 320 agents, l'ONEM se classe comme la quatrième des 54 administrations fédérales.

## **Poursuite de la modernisation**

L'ONEM investit chaque année dans le développement ou l'amélioration d'applications électroniques à l'intention des employeurs, des travailleurs et des demandeurs d'emploi. Ceci pour un service au client de meilleure qualité, plus rapide et moins cher.

La procédure électronique de demande d'allocations d'interruption (y compris pour le congé parental et le congé pour assistance médicale ...) se propage chez les travailleurs et les employeurs. 37 116 demandes électroniques ont été faites en 2016, soit trois fois plus qu'en 2014.

L'ONEM utilise de plus en plus l'eBox, c'est-à-dire la nouvelle boîte aux lettres électronique des assurés sociaux. 319 755 boîtes aux lettres électroniques étaient activées fin 2016 (pour 205 725 en 2015). L'ONEM a déposé plus de 789 627 documents en 2016 dans l'eBox. Parmi tous les documents qui sont mis à disposition des citoyens par le biais de l'eBox, ceux de l'ONEM sont les plus consultés.

La carte de contrôle électronique permettant au chômeur de déclarer chaque mois ses périodes de chômage et les autres événements qui ont une incidence sur l'indemnisation s'étend également. Cette application, accessible sur PC, tablette ou smartphone, a déjà été utilisée par plus de 90 000 chômeurs, dont 30 256 nouveaux utilisateurs enregistrés en 2016.

Les services numériques offerts aux employeurs sont aussi de plus en plus nombreux. En 2016, plus d'1,1 million de déclarations de chômage temporaire ont été faites par voie électronique (soit plus de 98,2 %).

Le nombre de déclarations électroniques de risque social (variante électronique des formulaires papier) a augmenté de 40 % en 2016, pour dépasser le cap des 6,5 millions (4,6 millions en 2015).

### **Le développement durable et la responsabilité sociétale**

Depuis 2012, l'ONEM dispose d'un système de gestion environnementale afin d'évaluer et d'améliorer de manière continue ses prestations environnementales. Le bâtiment de l'Administration centrale ainsi que 11 autres bureaux dont l'ONEM est propriétaire sont certifiés EMAS. Les chiffres relatifs à la consommation d'électricité, de mazout, de gaz, d'eau et de papier et la production de déchets de ces 12 sites de l'ONEM révèlent une tendance générale à la baisse ou une stabilisation.

L'ONEM a aussi développé depuis plusieurs années et progressivement une variante électronique pour tous ses formulaires à compléter par les employeurs. Comme rappelé ci-dessus, les formulaires et déclarations électroniques sont de plus en plus utilisés, réduisant d'autant la consommation de papier. Ainsi, la production de documents sortant de l'imprimerie de l'ONEM a diminué de 40 % entre 2014 et 2016 en conséquence également des transferts de compétences.

### **Une organisation par processus**

Pour rester une administration performante et proactive, l'ONEM a continué à moderniser ses structures afin de s'adapter aux évolutions de la société. Une réorganisation des services extérieurs a ainsi été initiée pour s'adapter aux lourdes restrictions budgétaires, à la Sixième Réforme de l'Etat, aux nombreux départs à la pension au sein de l'Organisation et au gel des recrutements.

L'Office a ainsi complètement repensé sa façon de travailler et s'est doté d'une nouvelle structure. Les 30 bureaux du chômage ont été progressivement regroupés sous 16 entités. Les différents services de production ont été regroupés en 7 processus afin de travailler de manière plus cohérente et plus efficace et de traiter les dossiers de façon optimale.

Le but de cette opération est triple :

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

## **Les partenariats et les synergies**

L'ONEM est convaincu qu'une bonne collaboration avec les partenaires permet d'optimiser les résultats de son action sur la société et la satisfaction de ses clients. L'ONEM entretient des partenariats structurés principalement avec les organismes de paiement, les services régionaux de l'emploi et de la formation et les centres publics d'action sociale. La 6<sup>e</sup> Réforme de l'État et la réorganisation des bureaux de l'ONEM ont nécessité, tant au niveau national qu'au niveau local, une collaboration étroite qui a conduit à la conclusion de nouveaux accords.

L'ONEM participe d'autre part activement aux synergies mises en place avec les autres institutions publiques de sécurité sociale (IPSS) que ce soit en matière de gestion des ressources humaines (où l'ONEM partage un moteur salarial commun avec d'autres IPSS), d'informatique, de logistique ou d'audit.

Sur le plan international, des collaborations ont eu lieu avec des organismes qui ont des missions similaires et des visites de travail mutuelles ont été organisées. En 2016, l'ONEM a poursuivi sa collaboration avec les institutions d'assurance chômage et les fonds de garantie en cas de fermeture d'entreprise des pays voisins.

## **Reconnaisances externes**

En mars 2016, le site de l'ONEM a obtenu le label Anysurfer. Une reconnaissance de l'accessibilité de notre site à tous, y compris aux personnes souffrant d'un handicap. L'obtention de ce label est le fruit d'un travail de longue haleine qui a nécessité la refonte de nombreux textes et tableaux mis en ligne sur le site.

Suite à une évaluation réalisée en juin 2016, l'ONEM et le FFE ont obtenu pour deux ans le label 5 étoiles "Recognised for Excellence", le niveau le plus élevé dans le modèle EFQM. Ce prix, que l'ONEM et le FFE avaient déjà obtenu en 2014, est décerné aux organisations qui se démarquent par leur utilisation d'excellents concepts de management et par l'obtention d'excellents résultats.

En novembre 2016, l'ONEM a reçu le premier Award Diversité décerné au sein de la fonction publique qui souhaitait ainsi encourager les organisations à créer un environnement dans lequel tous les membres du personnel disposent des mêmes chances et des mêmes encouragements en vue de s'épanouir pleinement. L'ONEM a reçu l'Award pour avoir développé un code de diversité et un outil 'Respect' permettant d'impliquer un maximum de collègues dans la réflexion sur la problématique de la diversité.