

# Le délai de traitement des demandes d'allocations

"Le délai de traitement des demandes d'allocations" comprend l'analyse des différents délais applicables au traitement d'un dossier de chômage. Les OP (organismes de paiement) disposent d'un certain délai pour introduire un dossier auprès des services de l'Office national de l'Emploi. L'ONEM, quant à lui, dispose également d'un délai, fixé par la loi, pour traiter ce dossier et prendre une décision. S'il est donné autorisation à l'OP de payer une allocation de chômage, il se passe encore un certain temps entre cette décision et le moment du paiement effectif de l'allocation, par l'OP, à l'assuré social.

## Introduction

Il est essentiel de veiller à ce que celui qui a perdu son emploi ne subisse pas, dans la régularité de ses rentrées financières, une rupture qui le mettrait dans l'incapacité de faire face aux engagements qui sont ceux de tout(e) citoyen(ne).

Entre la date de la demande d'allocation (DA), en principe le premier jour de chômage, et la date de paiement effectif des allocations, 3 étapes indispensables doivent être franchies:

- la constitution du dossier de demande d'allocation par l'organisme de paiement (OP) auquel s'adresse la personne et introduction à l'ONEM accompagné du document C9 de transmission (plusieurs dossiers);

Dans la suite de cette analyse, nous parlerons de délai d'introduction de la demande d'allocation;

- le traitement du dossier par l'Office et la délivrance de la carte d'allocation (C2): nous parlerons de délai de décision;
- le paiement des allocations par l'OP, si le droit est ouvert: le délai de paiement.

Au travers de la présente étude, nous avons reconstitué les différentes étapes qui se succèdent depuis la demande d'allocation jusqu'au paiement (s'il y a lieu).

L'analyse qui suit s'appuie sur trois séries de données statistiques :

- un comptage spécifique basé sur les paiements effectués suite à des demandes d'allocation qui se situent au mois de mai 1996 et qui sont relatives aux types d'allocation repris ci-dessous :
  - premières demandes "prépension";
  - premières demandes "allocations de chômage";
  - premières demandes "allocations d'attente";
  - demandes en "chômage complet sans incidence sur le code".

Il s'agit, par exemple, des demandes introduites après une interruption de la période d'indemnisation pour cause de formation professionnelle, maladie, vacances... qui n'entraînent pas une modification du code barémique (préfixe, code chiffré, catégorie familiale, période, suffixe).

- demandes "chômage complet avec incidence sur le code"

Il s'agit des demandes introduites qui entraînent une modification du code barémique (préfixe, code chiffré, catégorie familiale, période, suffixe), suite, par exemple, à un changement de situation familiale.

- le même type de comptage réalisé sur les données relatives au mois de novembre 1996;
- un recensement des demandes d'allocation (mêmes catégories que ci-dessus) introduites sur une période d'un an, du 1er juin 1995 au 31 mai 1996.

Compte tenu de l'importance quantitative de la base de données relative au recensement annuel précité, il n'a pas été possible d'y associer les informations relatives aux paiements, ce qui n'aurait pas manqué d'alourdir considérablement le travail informatique nécessité par cette étude.

Les deux premières séries, par contre, nous permettent de développer tous les stades de la procédure allant de la demande d'allocation au paiement.

Au niveau de l'interprétation des résultats, il faut tenir compte, cependant, du fait que les 2 premières séries citées, qui partent des paiements effectués, sont plus limitées en volume et que le traitement de ces cas pose moins de problèmes tandis que la dernière série de données concerne les demandes d'allocations elles-mêmes, que ces demandes donnent lieu ou non à un paiement. C'est donc également ici que l'on retrouvera les cas difficiles nécessitant un plus long délai de traitement.

Avant de démarrer l'analyse proprement dite, il est intéressant de s'intéresser un peu plus à ceux qu'elle concerne.

## Qui sont ces demandeurs d'allocations ?

Pour quelle raison introduisent-ils un dossier de demande d'allocations auprès de l'Office national de l'emploi: sont-ils prépensionnés, ou demandeurs d'allocations sur base de leurs études, est-ce leur première demande ou sont-ils déjà au chômage ?

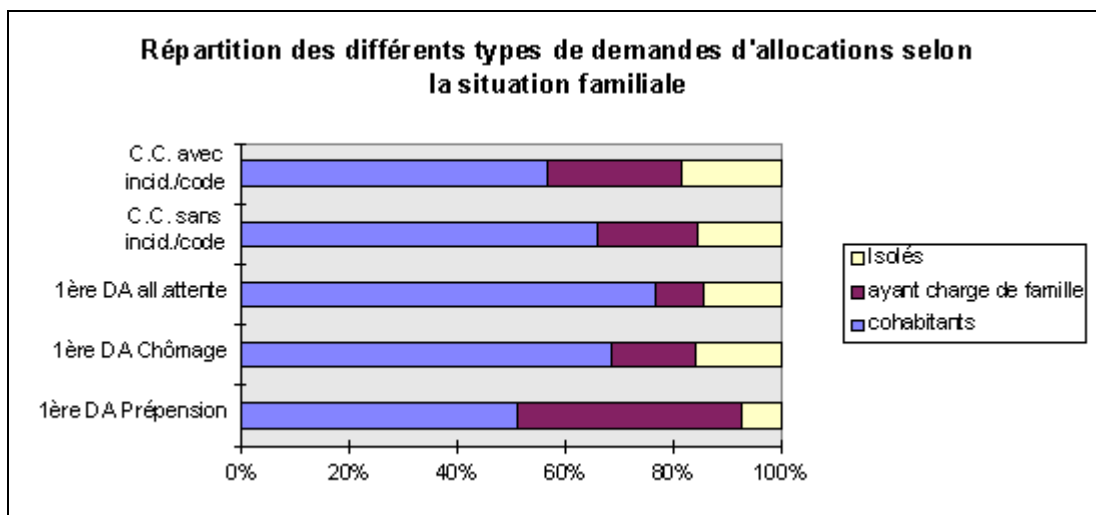
Au moment de leur demande, quelle est leur situation familiale: sont-ils isolés, cohabitants avec ou sans charge de famille ? Dans la suite de cette étude nous réserverons le vocable « cohabitant » au travailleur sans charge de famille.

Dans les tableaux présentés ci-dessous, les demandeurs d'allocations sont répartis selon le type de demande introduite et la catégorie familiale à laquelle ils appartiennent.

## Les demandes relatives au mois de mai 1996

Catégories	Cohabitants		Ayant charge de famille		Isolés		Non déterminée		Total	
	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%
1e DA prépension	567	52,2	434	39,9	86	7,9	-		1.087	3,2
1e DA chômage	1.982	68,7	457	15,8	438	15,2	8	0,3	2.885	8,4
1e DA allocations d'attente	4.740	85,4	319	5,7	442	8	50	0,9	5.551	16,2
C.C. sans incidence sur le code	7.217	66,1	2.094	19,2	1.577	14,5	23	0,2	10.911	31,9
C.C. avec incidence sur le code	7.856	57,1	3.310	24,1	2.523	18,3	65	0,5	13.754	40,2
Total	22.362	65,4	6.614	19,3	5.066	14,8	146	0,4	34.188	100

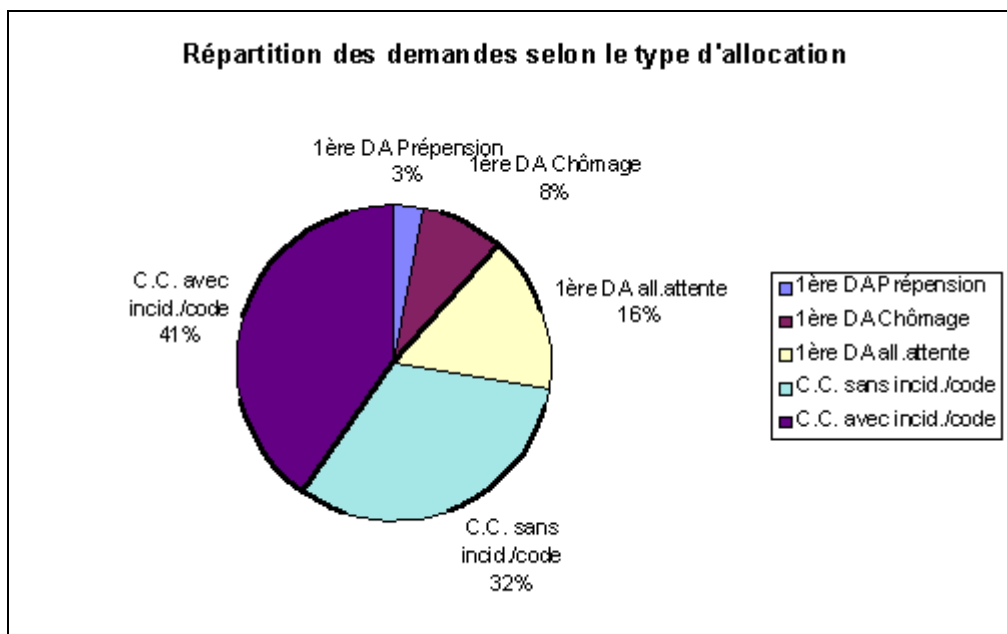
En ce qui concerne la répartition par catégorie familiale, on constate que près des 2/3 des 34 188 demandes d'allocations relatives au mois de mai 1996 concernent des demandeurs d'allocations « cohabitants ».



La catégorie familiale « cohabitants » est particulièrement représentée au niveau des « 1ères demandes en matière d'allocations d'attente » où elle atteint 85,4 % des personnes, indice que beaucoup de jeunes demandeurs d'allocations n'ont, à ce moment-là, pas encore quitté le noyau familial.

Dans l'ensemble, la catégorie travailleurs « ayant charge de famille » concerne une personne sur cinq, mais près de quatre personnes sur dix pour les prépensionnés.

Quant à la catégorie familiale « non déterminée », elle comprend principalement des travailleurs à temps partiel avec maintien des droits.



Plus de 72 % des 34 188 demandes d'allocations relatives au mois de mai 1996 concernent des personnes qui, déjà bénéficiaires d'un droit aux allocations de chômage, introduisent une modification de leur situation ayant ou non une incidence sur leur code barémique.

Les demandes relatives à « l'allocation d'attente » sont particulièrement importantes au cours de ce mois: plus d'une demande sur six. C'est, en effet, à partir de ce mois que les jeunes demandeurs d'allocations sur base des études, âgés de plus de 18 ans, peuvent introduire à la fin de leur stage une demande d'allocation d'attente.

Les premières demandes en chômage complet représentent 8,4 % des demandes examinées et les premières demandes en prépension, 3,2 %.

## Les demandes relatives au mois de novembre 1996

Catégories	Cohabitants		Ayant charge de famille		Isolés		Non déterminée		Total	
	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%
1e DA prépension	483	51,3	391	41,5	68	7,2	-		942	2,9
1e DA chômage	2.038	68,2	462	15,5	479	16	9	0,3	2.988	9,3
1e DA allocations d'attente	1.032	75,7	118	8,7	195	14,3	18	1,3	1.363	4,2
C.C. sans incidence sur le code	7.809	65,7	2.194	18,5	1.860	15,6	24	0,2	11.887	37
C.C. avec incidence sur le code	8.449	56,6	3.640	24,4	2.776	18,6	60	0,4	14.925	46,5
Total	19.811	61,7	6.805	21,2	5.378	16,8	111	0,3	32.105	100

Le nombre de 32 105 demandes d'allocations relatives au mois de novembre 1996 est légèrement inférieur à celui enregistré pour le mois de mai 1996. On notera la moindre importance relative des demandeurs « d'allocations d'attente » qui passe de 16,2% en mai à 4,2% en novembre. Cette dernière évolution ne manque pas d'avoir une répercussion sur le pourcentage de « cohabitants » qui régresse de 65,4% à 61,7%.

On constate cependant déjà une évolution au niveau de la répartition de ces demandeurs « d'allocations d'attente » selon la catégorie familiale à laquelle ils appartiennent : on relève proportionnellement moins de « cohabitants » et davantage de travailleurs « ayant charge de famille » et « d'isolés ».

La catégorie « non déterminée » est constituée principalement, comme au mois de mai 1996, de travailleurs à temps partiel avec maintien des droits.

## Les demandes relatives à la période juin 1995 - mai 1996

Catégories	Cohabitants		Ayant charge de famille		Isolés		Non déterminée		Total	
	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%
1ère DA prépension	8.559	49,5	7.082	40,9	1.477	8,5	188	1,1	17.306	3,3
1ère DA chômage	28.643	55,6	7.570	14,7	6.491	12,6	8.822	17,1	51.526	9,8
1ère DA allocations d'attente	23.419	65,4	2.035	5,7	3.004	8,4	7.374	20,6	35.832	6,8
C.C. sans incidence sur le code	127.503	63	37.214	18,4	29.414	14,5	8.224	4,1	202.355	38,6
C.C. avec incidence sur le code	121.898	56,1	45.878	21,1	34.587	15,9	14.863	6,8	217.226	41,4
Total	310.022	59,2	99.779	19	74.973	14,3	39.471	7,5	524.245	100

Parmi les 524 245 demandes examinées, 59,2 % concernent des « cohabitants », 19% des travailleurs « ayant charge de famille » et 14,3 % des « isolés ».

Il faut cependant tenir compte des 39 471 cas repris dans la colonne « non déterminée ». Ces cas concernent, à raison de plus de 2 cas sur 3, des demandeurs non indemnissables ou non admissibles ainsi que, dans 3 cas sur 10, des « travailleurs à temps partiel avec maintien des droits mais sans droit à l'allocation de garantie de revenu ». Le groupe résiduel comprend quelques dossiers de « transfert travail à temps plein vers temps partiel dans le cadre d'un plan d'entreprise », « fluctuations de change » et « E 303 d'importation de droits »....

Si l'on neutralise la catégorie familiale « non déterminée » pour se rapprocher des deux comptages spécifiques de mai et novembre 1996, on obtient les proportions suivantes des diverses catégories familiales :

Catégories	Cohabitants		Ayant charge de famille		Isolés		Total	
	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%
1ère DA prépension	8.559	50	7.082	41,4	1.477	8,6	17.118	100
1ère DA chômage	28.643	67,1	7.570	17,7	6.491	15,2	42.704	100
1ère DA allocations d'attente	23.419	82,3	2.035	7,2	3.004	10,6	28.458	100
C.C. sans incidence sur le code	127.503	65,7	37.214	19,2	29.414	15,2	194.131	100
C.C. avec incidence sur le code	121.898	60,2	45.878	22,7	34.587	17,1	202.363	100
Total	310.022	64	99.779	20,6	74.973	15,5	484.774	100

A noter, cependant, le pourcentage élevé de cohabitants dans la catégorie « 1ères demandes allocations d'attente » : 82,3 %, ainsi que la proportion de travailleurs « ayant charge de famille » : 41,1 % dans la catégorie « 1ères demandes d'allocations Prépension ».

Catégories familiales	Nbre de cas	%	Mai 1996	Novembre 1996
Cohabitants	310 022	64,0	65,7	61,9
Ayant charge de famille	99 779	20,6	19,4	21,3
Isolés	74 973	15,5	14,9	16,8
Total	484 774	100,0	100,0	100,0

Pour les périodes et l'ensemble des types d'allocations pris en considération, on peut dire que près de 2 demandeurs sur 3 sont « cohabitants », 1 sur 5 est travailleur « ayant charge de famille » et près de 1 sur 6 est « isolé ».

## Le délai d'introduction des demandes d'allocations

### Introduction

Le délai d'introduction, c'est celui qui s'écoule entre la date de demande d'allocations et l'introduction du dossier par l'organisme de paiement (OP) à l'ONEM.

L'OP dispose, en effet, d'un délai légal de 2 mois pour compléter et introduire un dossier de demande d'allocations. Nous examinerons tout d'abord le délai moyen d'introduction des demandes pour les 3 fichiers concernés. Nous nous pencherons ensuite sur le cas des dossiers introduits avant la date de demande. Il est apparu, en effet, lors de l'analyse qu'un certain nombre de dossiers - peu important - sont introduits anticipativement.

### Le délai moyen d'introduction des demandes d'allocations en mai 1996

Le comptage effectué sur les paiements relatifs à des demandes situées au mois de mai 1996, établit le délai moyen nécessaire à l'introduction d'une demande d'allocations à **18,8 jours** (*jours calendrier*).

	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Total
1ère DA prépension	19,5	19,6	19,7	-	19,5
1ère DA chômage	24,9	23,3	27,4	30,4	25,1
1ère DA allocations d'attente	18,2	18,5	20,1	21,5	18,4
C.C. sans incidence sur le code	18,2	16,4	18,2	22,7	18,1
C.C. avec incidence sur le code	18,4	18,1	18,0	25,3	18,3
Total	19,0	18,1	19,1	23,8	18,8

(en jours calendrier)

Pour la plupart des types d'allocations, le délai moyen de constitution du dossier de demande est sensiblement le même, ne variant que de 18,1 à 19,5 jours.

Un délai moyen plus long est, cependant, enregistré pour les « premières demandes en chômage complet » et s'élève à 25,1 jours. Le délai plus long enregistré à ce niveau est, d'ailleurs, vrai pour tous les organismes de paiement.

On ne constate pas de différence significative entre les demandeurs d'allocations selon la catégorie familiale à laquelle ils appartiennent.

Le délai moyen d'introduction du dossier est de 18,1 jours pour la catégorie travailleurs « ayant charge de famille », de 19 jours pour les « cohabitants » et 19,1 jours pour les « isolés ».

## Le délai moyen d'introduction de la demande d'allocations en novembre 1996

Le comptage relatif au mois de novembre 1996 révèle un délai moyen d'introduction du dossier légèrement plus long que celui enregistré pour le mois de mai 1996, soit 20,5 jours.

	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Total
1ère DA prépension	24,6	24,5	24,2	-	24,6
1ère DA chômage	26,9	26,3	26,5	59,4	26,9
1ère DA allocations d'attente	25,4	24,9	27,7	60,5	26,1
C.C. sans incidence sur le code	18,1	17,2	18,6	24,3	18,0
C.C. avec incidence sur le code	20,4	21,0	19,9	38,9	20,5
Total	20,5	20,4	20,4	40,9	20,5

(en jours calendrier)

Selon le type d'allocations, le délai moyen varie de 18 jours pour les « demandes en chômage complet sans incidence sur le code » à 26,9 jours pour les « 1ères demandes en chômage complet ».

Il n'y a pas de différence sensible du délai d'introduction selon la catégorie familiale à laquelle appartient le demandeur d'allocations. Ce délai est de 20,4 jours pour les « isolés » et les travailleurs « ayant charge de famille » et de 20,5 jours pour les « cohabitants ».

Quant au délai particulièrement long de 40,9 jours relatif à la catégorie familiale « non déterminée », il n'influence que très peu la moyenne générale ne touchant que 0,3% des cas examinés.

## Le délai moyen d'introduction de la demande d'allocations dans la période du 1er juin 1995 au 31 mai 1996

Le recensement annuel visant les demandes d'allocations relatives à la période du 1er juin 95 au 31 mai 1996 a montré que plus de 50 % des dossiers sont introduits dans les 12 premiers jours qui suivent la date de demande d'allocations, trois quarts sont introduits dans le premier mois et près de 97 % le sont dans le délai légal de 2 mois.

Quant au délai moyen d'introduction, il s'élève pour toute la période considérée à 18,6 jours.

	Isolés		Ayant charge de famille		Cohabitants		Non déterminée		Total	
	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%	Nbre de cas	%
1ère DA prépension	1.477	17,7	7.082	15,8	8.559	15,3	188	20,5	17.306	15,8
1ère DA chômage	6.491	21,8	7.570	19,9	28.643	19,9	8.822	42,9	51.526	24,1
1ère DA allocations d'attente	3.004	17,8	2.035	15,0	23.419	15,1	7.374	28,7	35.832	18,1
C.C. sans incidence sur le code	29.414	17,9	37.214	16,5	127.503	17,4	8.224	29,2	202.355	17,8
C.C. avec incidence sur le code	34.587	17,5	45.878	18,3	121.898	17,1	14.863	31,0	217.226	18,3
Total	74.973	18,0	99.779	17,5	310.022	17,3	39.471	32,8	524.245	18,6

Le délai plus long enregistré pour les 1ères demandes en chômage, déjà constaté au niveau des comptages de mai et novembre, se vérifie également au niveau annuel: 24 jours sont nécessaires pour l'introduction d'un dossier.

Il est indéniable cependant que les nombreux cas repris dans la catégorie familiale « non déterminée », évoquée plus haut, connaît en matière de « 1ères demandes d'allocations en chômage », un délai

moyen d'introduction particulièrement long de 43 jours, qui se répercute sensiblement sur le délai moyen général de ce type d'allocations.

Le recensement annuel nous apprend également que ce délai plus élevé est en bonne partie imputable au délai plus long relatif aux dossiers qui feront l'objet d'un formulaire C51 de retour à l'OP : « dossier incomplet ».

Types de demandes	Cas traités avec C2		Cas traités avec C51		Total	
	Nbre de cas	Délai intro	Nbre de cas	Délai intro	Nbre de cas	Délai intro
1ères DA prépension	13.104	15,5	4.202	16,7	17.306	15,8
1ères DA chômage	37.131	20,1	14.395	34,1	51.526	24,0
1ères DA allocations d'attente	28.789	15,8	7.043	27,5	35.832	18,1
C.C. sans incidence sur le code	186.286	16,7	16.069	30,6	202.355	17,8
C.C. avec incidence sur le code	192.125	16,9	25.101	29,5	217.226	18,3
TOTAL	457.435	17,0	66.810	29,8	524.245	18,6

Pour tous les types de dossiers visés, l'analyse effectuée montre, d'ailleurs, que le délai d'introduction d'un dossier qui sera traité avec C51 (c-à-d retour à l'OP pour complément d'information) est sensiblement plus important que celui des dossiers pour lesquels une décision (C2) pourra être prise immédiatement. L'introduction plus tardive (29,8 jours au lieu de 17 jours) témoigne de la volonté de l'OP d'introduire un dossier dans le délai légal, en dépit des difficultés qu'il rencontre.

Les données relatives au recensement annuel nous apprennent également que le délai de réintroduction d'un dossier après C51 est de « 21,1 jours. »

### Un cas particulier, l'introduction de dossiers avant la date de demande d'allocations ?

Il est étonnant de constater que tous les organismes de paiement introduisent un certain nombre de dossiers avant la date de demande ("ante datum").

En moyenne, en ce qui concerne le mois de mai 1996, les dossiers « ante datum » sont introduits 5 jours avant la date de demande, avec un délai extrême allant jusqu'à 31 jours avant la demande.

	Cohabitants		Ayant charge de famille		Isolés		Non déterminée		Total	
	Nbre	délai	Nbre	délai	Nbre	délai	Nbre	délai	Nbre	délai
1ère DA prépension	9	-3,0	6	-3,3	3	-13,3	-	-	18	-4,8
1ère DA chômage	37	-4,2	12	-3,3	7	-6,0	-	-	56	-4,2
1ère DA allocations d'attente	267	-5,7	20	-4,0	19	-4,2	1	-1,0	307	-5,5
C.C. sans incidence sur le code	24	-3,5	12	-5,1	2	-1,5	1	-1,0	39	-3,8
C.C. avec incidence sur le code	114	-4,3	66	-5,0	42	-3,6	-	-	222	-4,4
Total	451	-5,1	116	-4,6	73	-4,3	2	-1,0	642	-4,9

Il s'agit, cependant, là d'un phénomène relativement peu important puisque sur l'ensemble des 34.188 demandes d'allocations relatives au mois de mai 1996, seuls 642 dossiers, soit un peu moins de 2 %, ont été introduits avant la date de la demande.

Près de la moitié des introductions avant la date de la demande d'allocations concernent des "premières demandes en matière d'allocations d'attente" et 35%, des "demandes d'allocations en chômage complet avec incidence sur le code"

En ce qui concerne le mois de novembre 1996, on enregistre 381 demandes introduites avant la date de demande d'allocations, ce qui ne représente que 1,2 % des demandes examinées pour le mois concerné.

	Cohabitants		Ayant charge de famille		Isolés		Non déterminée		Total	
	Nbre	délai	Nbre	délai	Nbre	délai	Nbre	délai	Nbre	délai
1ère DA prépension	12	-6,8	3	-16,3	-	-	-	-	15	-8,7
1ère DA chômage	34	-6,5	11	-2,7	3	-2,3	-	-	48	-5,4
1ère DA allocations d'attente	18	-4,4	7	-6,6	4	-4,3	-	-	29	-4,9
C.C. sans incidence sur le code	38	-3,0	9	-4,3	13	-3,2	2	-2,5	62	-3,2
C.C. avec incidence sur le code	117	-18,3	54	-11,2	56	-19,5	-	-	227	-16,8
Total	219	-12,1	84	-9,2	76	-15,3	2	-2,5	381	-12,0

60 % de ces introductions sont relatives à des demandes d'allocations en chômage complet avec influence sur le code.

Seuls 44 dossiers pourront être traités avant la date de demande d'allocations.

En ce qui concerne la période annuelle juin 1995 - mai 1996, on relève 14.517 demandes introduites en moyenne 18,7 jours avant la date de demande d'allocations, ce qui représente 2,8 % des demandes prises en considération pour la présente analyse.

	Cohabitants		Ayant charge de famille		Isolés		Non déterminée		Total	
	Nbre	délai	Nbre	délai	Nbre	délai	Nbre	délai	Nbre	délai
1ère DA prépension	247	-17,3	203	-11,5	36	-16,1	10	-5,6	496	-14,6
1ère DA chômage	727	-11,7	194	-7,5	120	-9,5	95	-25,0	1.136	-11,9
1ère DA allocations d'attente	1.969	-8,3	169	-9,5	179	-7,9	316	-6,7	2.633	-8,2
C.C. sans incidence sur le code	1.639	-21,8	371	-24,9	275	-41,9	167	-37,7	2.452	-25,6
C.C. avec incidence sur le code	4.994	-20,9	1.139	-14,4	987	-31,2	680	-23,0	7.800	-21,4
Total	9.576	-17,6	2.076	-15,0	1.597	-28,4	1.268	-20,9	14.517	-18,7

Près de 55 % de ces introductions sont relatives à des demandes d'allocations en chômage complet avec incidence sur le code.

Plus d'un quart des demandes introduites anticipativement, (27,7 %, soit 4.017 dossiers) pourront être traitées avant la date de demande.

## Le délai de décision et le délai de paiement

### Introduction

L'enquête relative au « délai de traitement des demandes d'allocations décomposé en ses différentes étapes », dont la brochure Stat Info a entrepris la publication, aborde le processus complexe qui vise à octroyer un revenu de remplacement à celui qui a perdu son emploi.

L'ONEM est un des intervenants, tout comme l'organisme de paiement qui est notre partenaire direct et celui du travailleur. Mais la procédure implique aussi l'intervention de ce dernier et de l'employeur qui l'occupait.

En aucun cas, l'ONEM ne veut minimaliser son rôle et sa responsabilité.



Mettre tout en oeuvre pour réduire le délai de paiement est, d'ailleurs, devenu un de nos objectifs prioritaires.

Dans la troisième partie de l'étude, nous examinerons avec une attention particulière le délai nécessaire à la prise de décision par l'ONEM ainsi que le délai qui s'écoule entre ce moment et celui où le travailleur perçoit effectivement son allocation.

## Le délai de décision

Le délai de décision est celui qui s'écoule entre l'introduction du dossier par l'OP et la décision de l'ONEM. Pour traiter un dossier, le BC dispose d'un délai légal d'un mois suivant la date de réception de la demande. L'ONEM met cependant tout en oeuvre pour réduire son délai de traitement.

## Le comptage relatif aux demandes d'allocations de mai 1996

Le comptage relatif aux demandes d'allocations de mai 1996 nous apprend que le délai moyen de traitement par l'ONEM pour cette période est de 8,9 jours, tous types de dossier confondus.

	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Total
1ère DA prépension	9,9	9,7	9,7	-	9,8
1ère DA chômage	9,1	9,7	9,3	8,5	9,2
1ère DA allocations d'attente	9,0	9,4	9,3	8,5	9,1
C.C.sans incidence sur le code	8,3	8,6	8,8	8,3	8,4
C.C.avec incidence sur le code	9,0	9,1	9,5	8,2	9,1
Total	8,8	9,0	9,2	8,3	8,9

(en jours calendrier)

Il n'y a que très peu de différence selon le type d'allocations. Le délai moyen varie de 8,4 jours pour les « demandes en chômage complet sans incidence sur le code à 9,8 pour les premières demandes "prépension". Le délai relatif aux premières demandes "allocations de chômage" est de 9,2 jours. Aucune différence significative n'est constatée selon la catégorie familiale à laquelle appartient le demandeur.

## Le comptage relatif aux demandes d'allocations de novembre 1996

Selon le comptage relatif aux demandes d'allocations de novembre 1996, le délai moyen de traitement par l'ONEM est de 13,8 jours.

	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Total
1ère DA prépension	11,8	11,9	12,4	-	11,9
1ère DA chômage	13	13,3	14,8	8,6	13,4
1ère DA allocations d'attente	12,8	12,1	13	10,2	12,7
C.C.sans incidence sur le code	13,6	14	14,1	11,4	13,8
C.C.avec incidence sur le code	14	14,5	14,4	12,8	14,2
Total	13,6	14,1	14,3	11,7	13,8

(en jours calendrier)

Selon les types de demandes d'allocations, le délai moyen s'établit à 13,8 jours pour les « demandes en chômage complet sans incidence sur le code », à 11,9 jours pour les « premières demandes en prépension » et à 13,4 jours pour les « premières demandes allocations de chômage ».

Il n'y a pas, ici non plus, de différence significative selon la catégorie familiale.

## Le recensement des demandes d'allocations relatives à la période 1er juin 1995 - 31 mai 1996

Le recensement des demandes d'allocations relatives à la période 1er juin 1995-31 mai 1996 a montré que dans près de 98 % des dossiers, le délai légal d'un mois après la réception du dossier est respecté.

Deux semaines après l'introduction, 60,9 % des demandes ont déjà été traitées.

	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Total
1ère DA prépension	13,1	13	13,1	12,7	13,1
1ère DA chômage	13,7	14,3	13,7	14,1	13,9
1ère DA allocations d'attente	12,7	13,1	12,7	12,6	12,7
C.C.sans incidence sur le code	13,1	13,8	13,1	13,7	13,3
C.C.avec incidence sur le code	13,7	13,9	13,7	13,3	13,7
Total	13,4	13,8	13,4	13,5	13,5

(en jours calendrier)

Sur les 12 mois considérés, le délai moyen de traitement s'élève à 13,5 jours. On constate très peu de différence selon le type d'allocations et pratiquement pas de différence selon la catégorie familiale.

### Le délai de paiement

Lorsque le droit aux allocations est ouvert via la délivrance de la carte de paiement, certaines démarches dépendant de l'assuré social sont requises (par ex. l'introduction de la carte de pointage...) afin de permettre le versement des allocations par l'OP.

### Le comptage relatif aux paiements consécutifs à des dates de demande d'allocations situées en mai 1996

Selon le comptage relatif aux paiements consécutifs à des dates de demande d'allocations situées en mai 1996, la liquidation des allocations dues s'effectue très rapidement.

Après une semaine, près de 59 % des cas ont été réglés. Après 2 semaines, ils sont 77 % et après 4 semaines, près de 94 % à être dans le cas. Aucun cas ne donne lieu à paiement avant la date de demande d'allocations.

L'analyse plus approfondie relative au mois de mai 1996 nous apprend que tous cas confondus, le délai moyen qui s'écoule entre la décision et le paiement s'élève à 6,9 jours.

	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Total
1ère DA prépension	4,9	2,2	5,8		3,9
1ère DA chômage	12,9	12,5	16,5	-3	13,4
1ère DA allocations d'attente	10,6	11,5	15,1	18,5	11,1
C.C.sans incidence sur le code	4,6	3,6	7,2	3	4,8
C.C.avec incidence sur le code	6,8	3,3	6	0,1	5,8
Total	7,4	4,3	8,1	6,7	6,9

(en jours calendrier)

Contrairement à ce qui se passe en matière de délai d'introduction et de traitement de la demande, on relève, au niveau du délai de paiement, des différences relativement importantes selon le type d'allocations et selon la catégorie familiale du demandeur d'allocations.

Selon le type d'allocations, le délai le plus court entre la décision et le paiement est enregistré au niveau des 1ères demandes en prépension avec 3,9 jours et le délai le plus long est enregistré pour les 1ères demandes en chômage avec 13,4 jours.

Selon la catégorie familiale du demandeur d'allocations, les délais les plus courts se rencontrent généralement dans la catégorie travailleurs « ayant charge de famille » (4,3 jours en moyenne) à l'exception des demandeurs d'allocations d'attente. Les délais les plus longs sont observés dans la catégorie familiale « isolés », à l'exception des demandes en chômage complet avec influence sur le code.

Il faut cependant nuancer....

On constate, en effet, que 11.224 cas, soit 32,8 %, sont payés avant qu'une décision soit prise ou le jour même de la prise de décision

Il serait donc hasardeux de tirer trop rapidement des conclusions dans la mesure où ces cas payés avant la décision de l'ONEM influence le calcul du délai moyen de paiement.

En neutralisant l'influence des paiements anticipatifs (soit 11.224 cas payés en moyenne 10,6 jours avant la décision), le délai moyen qui s'écoule entre la décision et le paiement s'élève à 15,5 jours.

L'importance relative des paiements anticipatifs varie sensiblement selon le type de demande.

Type dossiers	Demandes introduites	Payements avant décision	%
1è.DA prépension	1.087	325	29,9
1è.DA chômage	2.885	446	15,5
1è.DA allocations d'attente	5.551	724	13,0
DA Ch.C.sans incidence sur le code	10.911	4.768	43,7
DA Ch.C.avec incidence sur le code	13.754	4.961	36,1
Total	34.188	11.224	32,8

Ce sont les « demandes en chômage complet sans incidence sur le code » qui enregistrent le plus haut pourcentage de paiements anticipatifs avec 43,7 % (4.768 cas sur 10.911).

Viennent ensuite les « demandes en chômage complet avec incidence sur le code » au niveau desquelles plus d'un chômeur sur trois, soit 36,1 %, sont payés anticipativement.

Pour les « premières demandes en prépension », le taux des paiements anticipatifs s'élève à 29,9 % .

Une plus grande prudence est rencontrée aux niveaux des « premières demandes en chômage complet » avec 15,5 % de paiements anticipatifs et des « premières demandes en allocations d'attente » où seuls 13,0 % des demandes donnent lieu à un paiement avant la décision.

L'importance relative des paiements anticipatifs varie également selon la catégorie familiale du demandeur d'allocations.

	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Total
1ère DA prépension	26,8	33,6	31,4	0	29,9
1ère DA chômage	15,2	18,2	13,2	37,5	15,5
1ère DA allocations d'attente	14,3	7,2	5	6	13
C.C.sans incid./code	44,1	45,3	40,1	34,8	43,7
C.C.avec incid./code	33,4	41,9	36,5	47,7	36,1
Total	31	39,1	32,8	30,8	32,8

(pourcentages des cas payés anticipativement)

Ce sont les demandeurs d'allocations appartenant à la catégorie des travailleurs « ayant charge de famille » qui enregistrent le plus haut pourcentage (39,1 %) de cas payés anticipativement. Cette considération est vraie pour tous les types d'allocations à l'exception des « 1ères demandes en allocations d'attente ».

## L'analyse des données relatives au mois de novembre 1996

L'analyse des données relatives au mois de novembre 1996 fait apparaître un délai moyen entre la décision et le paiement de 0,2 jour (contre 6,9 jours en mai 1996).

	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Total
1ère DA prépension	-1,3	-0,6	-2,3	-	-1,1
1ère DA chômage	10,1	10,1	11,5	15,2	10,4
1ère DA allocations d'attente	11,9	11,2	14	12	12,1
C.C.sans incidence sur le code	-1,5	-3,6	0	-6,2	-1,7
C.C.avec incidence sur le code	0	-5,9	0,4	-11,1	-1,4
Total	1	-3,5	1,7	-4,2	0,2

(en jours calendrier)

Trois types de demandes enregistrent même des délais moyens de paiement négatifs indiquant le paiement avant la décision de l'ONEM : les « 1ères demandes en prépension », les « demandes d'allocations en chômage complet avec et sans incidence sur le code ». Deux catégories familiales : les travailleurs « ayant charge de famille » et les « non déterminée » sont dans la même situation.

Les cas payés avant la décision

Quant au nombre de cas payés avant la décision, il est nettement plus important que celui enregistré en mai. En effet 14.896 demandes (contre 11.224 en mai), soit 46,4 % des cas (contre 32,8 %), sont payés, en moyenne 16,3 jours avant la décision. Si l'on neutralise ces paiements anticipatifs, on obtient un délai moyen entre la décision et le paiement de 14,4 jours.

L'importance des paiements anticipatifs varie selon le type de demande :

Type dossiers	Demandes d'allocations	Payements anticipatifs	%
1è.DA prépension	942	340	36,1
1è.DA .Chômage	2.988	507	17
1è.DA alloc.d'attente	1.363	143	10,5
DA C.C.sans incid../code	11.887	6.812	57,3
DA C.C.avec incid../code	14.925	7.089	47,5
Total	32.115	14.896	46,4

Le plus haut pourcentage de paiements anticipatifs est enregistré au niveau des « demandes d'allocations en chômage complet sans incidence sur le code » avec 57,3%, suivi par les « demandes en chômage complet avec incidence sur le code », avec 47,5%.

	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Total
1ère DA prépension	36	35,8	38,2	0	36,1
1ère DA chômage	16,2	19	18,2	22,2	17
1ère DA allocations d'attente	10,8	11	9,2	5,6	10,5
C.C.sans incidence sur le code	56,7	62,4	53,4	75	57,3
C.C.avec incidence sur le code	44,8	55,2	45,6	51,7	47,5
Total	44,6	53,2	44,5	46,8	46,4

(pourcentages de cas payés anticipativement)

Tous types d'allocations confondus, c'est la catégorie des travailleurs « ayant charge de famille » qui enregistre avec 53,2 %, la plus grande part de paiements avant la prise de décision.

Il semble bien évident que le paiement anticipatif, loin de constituer une exception à la règle, constitue une démarche très régulièrement utilisée.

## Synthèse et conclusion

### Introduction

Le lecteur trouvera ici la dernière partie de l'étude réalisée par l'Office en ce qui concerne le délai de traitement des demandes d'allocations décomposé en ses différentes étapes.

Dans les trois chapitres précédents nous avons développé successivement chacune des étapes allant de la demande d'allocations au paiement proprement dit.

Mais pour le travailleur ce qui compte, c'est le délai global entre ces deux dates. C'est celui qui lui permettra de continuer à assumer ses engagements et à vivre décemment, lui (elle) et sa famille.

A ce stade de l'analyse, rien ne permet d'affirmer que la procédure sera courte si l'organisme de paiement introduit rapidement le dossier à l'ONEM ou que le paiement interviendra tardivement parce que le dossier n'est introduit qu'à la fin du délai.

La synthèse des différentes étapes nous apportera quelques surprises.

Mais cette analyse ne constitue qu'un premier pas.

Il nous faut maintenant poursuivre notre travail en examinant concrètement tous les éléments susceptibles de retarder ou d'accélérer le cheminement d'un dossier. Il nous faudra ensuite, en collaboration avec les organismes de paiement, nos partenaires, tirer les conclusions qui s'imposent afin d'atteindre notre objectif : assurer plus rapidement et valablement un revenu de remplacement à celui qui a perdu son emploi.

### Le délai total entre la demande d'allocations et le paiement

Pour l'assuré social, ce qui compte, c'est le temps qui s'écoule entre la date de sa demande d'allocations et le moment où il reçoit le paiement.

En ce qui concerne les données annuelles relatives à la période juin 1995-mai 1996, la synthèse ne pourra cependant être établie que pour les deux premières étapes (introduction du dossier et traitement par l'ONEM). Ainsi que nous l'avons signalé dans la première partie, il n'a pas été possible, compte tenu de l'importance quantitative de la base de données relative au recensement annuel, d'y associer les informations relatives au paiement dans la mesure où le travail informatique nécessité par cette étude en aurait été considérablement alourdi..

## Le délai moyen global

### Analyse des données relatives au mois de mai 1996

L'analyse des données relatives au mois de **mai 1996** met en évidence un **délai total moyen de 34,6 jours** entre la date de demande d'allocations et celle du paiement.

Type dossiers	Introduction	Traitement ONEM	Paiement	Délai total
1è.DA prépension	19,5	9,8	3,9	33,2
1è.DA .chômage	25,1	9,2	13,4	47,7
1è.DA allocations d'attente	18,4	9,1	11,1	38,6
DA C.C.sans incidence/code	18,1	8,4	4,8	31,3
DA C.C.avec incidence/code	18,3	9,1	5,8	33,2
Tous cas	18,8	8,9	6,9	34,6

(en jours calendrier)

Si l'on établit une distinction selon la catégorie familiale, on constate un délai moyen général moins élevé pour la catégorie des travailleurs « ayant charge de famille », à l'exception cependant des « 1ères demandes d'allocations d'attente ».

Le délai total moyen de traitement	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Toutes catégories
1ère DA prépension	34,3	31,5	35,2	-	33,2
1ère DA chômage	46,9	45,5	53,2	35,9	47,7
1ère DA allocations d'attente	37,8	39,4	44,5	48,5	38,6
C.C.sans incidence/code	31,1	28,6	34,2	34	31,3
C.C.avec incidence/code	34,2	30,5	33,5	33,6	33,2
Total	35,2	31,4	36,4	38,8	34,6

(en jours calendrier)

### Analyse des données relatives à novembre 1996

L'analyse des données relatives à **novembre 1996** met en évidence un délai total moyen de **34,5 jours** entre la date de demande d'allocations et celle du paiement.

Type dossiers	Introduction	Traitement	Paiement	Délai total
1è.DA prépension	24,6	11,9	- 1,1	35,4
1è.DA chômage	26,9	13,4	10,4	50,7
1è.DA allocations d'attente	26,1	12,7	12,1	50,9
DA C.C.sans incidence/code	18,0	13,8	- 1,7	30,1
DA C.C.avec incidence/code	20,5	14,2	- 1,4	33,3
Tous cas	20,5	13,8	0,2	34,5

(en jours calendrier)

En dépit du fait que l'on enregistre, en novembre 1996, un accroissement des délais d'introduction du dossier par l'organisme de paiement et de traitement par l'ONEM, le délai total entre la demande d'allocations et le paiement reste pratiquement identique, s'établissant pour les catégories concernées par l'enquête à 34,5 jours, contre 34,6 jours en mai 1996.

A l'exception, cependant, des « 1ères demandes en allocations d'attente » au niveau desquelles le délai s'accroît de près de 2 semaines (12,3 jours) sur l'ensemble de la procédure, passant de 38,6 jours en mai 1996 à 50,9 jours en novembre 1996.

La distinction selon les catégories familiales met en évidence une grande similitude de délais avec le mois de mai 1996. C'est toujours la catégorie des travailleurs « ayant charge de famille » qui enregistre le délai le plus court. L'exception vise cependant le type d'allocations « prépension » et non plus les « allocations d'attente ».

<b>Le délai total moyen de traitement</b>	<b>Cohabitants</b>	<b>Ayant charge de famille</b>	<b>Isolés</b>	<b>Non déterminée</b>	<b>Toutes catégories</b>
1ère DA prépension	35,1	35,8	34,3	-	35,4
1ère DA chômage	50,0	49,7	52,8	83,2	50,7
1ère DA allocations d'attente	50,1	48,2	54,7	82,7	50,9
C.C.sans incidence/code	30,2	27,6	32,7	29,5	30,1
C.C.avec incidence/code	34,4	29,6	34,7	40,6	33,3
Total	35,1	31	36,4	48,4	34,5

(en jours calendrier)

### Les données relatives à la période juin 1995 - mai 1996

Les données relatives à la période juin 1995 - mai 1996 ne permettent pas de calculer le délai total qui s'écoule entre la demande et le paiement. Nous devons donc nous limiter aux deux premières étapes.

	<b>Délai introduction</b>	<b>Traitement ONEM</b>	<b>Délai 2 étapes</b>
1ère DA prépension	15,8	13,1	28,9
1ère DA chômage	24,0	13,9	37,9
1ère DA allocations d'attente	18,1	12,7	30,8
C.C.sans incidence/code	17,8	13,3	31,1
C.C.avec incidence/code	18,3	13,7	32
Total	18,6	13,5	32,1

(en jours calendrier)

Le délai requis pour les deux premières étapes de la procédure s'élève donc à 32,1 jours, soit un délai légèrement inférieur à celui de novembre 1996 ( 34,3 jours) mais supérieur à celui de mai 1996 (27,7 jours).

	<b>Cohabitants</b>	<b>Ayant charge de famille</b>	<b>Isolés</b>	<b>Non déterminée</b>	<b>Toutes catégories</b>
1ère DA prépension	28,4	28,8	30,8	33,2	28,9
1ère DA chômage	33,6	34,2	35,5	57,0	37,9
1ère DA allocations d'attente	27,8	28,1	30,6	41,3	30,8
C.C.sans incidence/code	30,5	30,3	31,1	42,9	31,1
C.C.avec incidence/code	30,8	32,2	31,2	44,3	32,0
Total	30,7	31,3	31,5	46,3	32,1

(en jours calendrier)

Il y a très peu de différence selon la catégorie familiale à laquelle appartient le demandeur d'allocations.

## Conclusion

En conclusion, il apparaît, qu'en moyenne tout au moins, il n'y a pas de lien direct entre la décision et le paiement. L'organisme de paiement n'attend pas la décision de l'ONEM pour programmer le paiement qui s'effectue pratiquement chaque fois dans le même délai.

Compte tenu de l'importance du phénomène des paiements anticipatifs, il nous a paru intéressant de distinguer le délai moyen des dossiers pour lesquels la procédure est (semble) suivie chronologiquement et le délai moyen des dossiers où un paiement intervient avant la prise de décision.

## Le délai moyen des dossiers payés après la décision

### Dossiers concernant le mois de mai 1996

Plus des deux tiers des dossiers relatifs au mois de mai 1996 sont payés après la date de décision.

La neutralisation des paiements anticipatifs entraîne un accroissement du délai total qui passe de 34,6 à 40,0 jours. Cette évolution est due à l'accroissement du délai moyen requis par l'exécution du paiement après décision de l'ONEM. On constate qu'en moyenne un délai de 15,5 jours s'écoule entre le moment de la décision de l'ONEM et le paiement proprement dit.

La diminution du temps d'introduction du dossier qui est enregistrée ne permet pas de compenser l'allongement du délai d'exécution du paiement.

Quant au temps de traitement par les services de l'ONEM, il reste stable à 8,8 jours.

Le **délai total moyen** de 40 jours qui s'écoule entre la date de demande d'allocations et celle du paiement, toutes catégories confondues, se compose comme suit :

<b>Le délai total moyen de traitement mai 1996</b>	<b>Introduction</b>	<b>Décision</b>	<b>Paiement</b>	<b>Total</b>
1ère DA prépension	14,5	9,8	12,2	36,5
1ère DA chômage	24,1	9,1	18,2	51,4
1ère DA allocations d'attente	17,7	9,0	14,3	41,1
C.C.sans incidence/code	12,8	8,4	15,0	36,2
C.C.avec incidence/code	14,5	8,9	15,9	39,3
Total	15,7	8,8	15,5	40,0

*(en jours calendrier)*

Les dossiers relatifs aux "1ères demandes en chômage complet" témoignent d'un délai relativement long entre le moment de la demande d'allocations et celui du paiement proprement dit puisque 51,4 jours sont requis avant que le paiement ne soit effectué.

Si l'on établit une distinction selon la catégorie familiale, on constate un délai de traitement plus court au niveau des travailleurs « ayant charge de famille »: 37 jours contre 40 en moyenne, tandis que les isolés enregistrent, par contre, avec 42,6 jours un délai de traitement plus élevé que la moyenne. Ces deux remarques se vérifient, d'ailleurs, pour tous les types d'allocations.



<b>Le délai total moyen de traitement</b>	<b>Cohabitants</b>	<b>Ayant charge de famille</b>	<b>Isolés</b>	<b>Non déterminée</b>	<b>Toutes catégories</b>
1ère DA prépension	37,9	34,0	39,2	-	36,5
1ère DA chômage	50,4	50,1	56,8	40,2	51,4
1ère DA allocations d'attente	40,5	41,0	45,5	50,6	41,1
C.C.sans incidence/code	36,3	32,8	39,6	35,5	36,2
C.C.avec incidence/code	39,9	36,8	40,4	43,7	39,3
Total	40,2	37	42,6	45,5	40,0

(en jours calendrier)

## Dossiers concernant le mois de novembre 1996

Un peu plus de la moitié des demandes d'allocations de novembre 1996 (53,6 %) donnent lieu à paiement après la date de décision.

Le tableau ci-dessous met en évidence un allongement généralisé des délais d'introduction et de décision par rapport au mois de mai.

<b>Type dossiers</b>	<b>Introduction</b>	<b>décision</b>	<b>Paiement</b>	<b>Délai total</b>
1è.DA prépension	17,3	11,5	11,4	40,2
1è.DA .chômage	26,0	13,1	16,1	55,2
1è.DA allocations d'attente	25,4	12,5	15,4	53,3
DA C.C.sans incidence/code	13,1	12,6	13,7	39,4
DA C.C.avec incidence/code	14,8	13,4	14,5	42,7
Tous cas payés après la décision	16,8	13,0	14,4	44,2

(en jours calendrier)

A noter, les 55,2 jours nécessaires pour payer un dossier « 1ère demande chômage » ainsi que l'accroissement plus que proportionnel du délai relatif aux « 1ères demandes allocations d'attente » : 53,3 jours au lieu des 41,1 jours relevés pour le mois de mai.

<b>Le délai total moyen de traitement</b>	<b>Cohabitants</b>	<b>Ayant charge de famille</b>	<b>Isolés</b>	<b>Non déterminée</b>	<b>Toutes catégories</b>
1ère DA prépension	40,5	39,9	40,5	-	40,2
1ère DA chômage	54,1	55,5	59,0	94,1	55,2
1ère DA allocations d'attente	52,6	49,1	56,5	85,8	53,3
C.C.sans incidence/code	39,4	36,4	42,3	36,2	39,4
C.C.avec incidence/code	43,2	39,5	44,5	51,7	42,7
Total	44,4	40,9	46,4	65,0	44,2

(en jours calendrier)

Mêmes constatations que pour le mois de mai : la catégorie familiale travailleurs « ayant charge de famille » enregistre le délai moyen le plus favorable à l'exception, cependant, des « 1ères demandes en allocations de chômage » où le délai le moins élevé est enregistré par la catégorie « cohabitants ».

## Le délai moyen des dossiers payés avant la décision

Une fois isolé le délai moyen requis pour les dossiers payés après la décision, il est intéressant d'examiner ce qui se passe pour les dossiers payés anticipativement et tenter de déterminer la raison d'un tel paiement.

La décision de payer anticipativement serait-elle due à un délai de traitement par l'Office particulièrement long ?

### Les données relatives à mai 1996

Pour ces dossiers payés anticipativement, le **délai total moyen** qui s'écoule entre la date de la demande d'allocations et celle du paiement, toutes catégories confondues, est de **23,7 jours**, soit plus de 16 jours de moins que le délai enregistré par les dossiers payés après décision (40,0 jours).

	Introduction	Décision	Paiement	Délai total
1ère DA prépension	31,2	9,8	-15,6	25,4
1ère DA chômage	30,5	10,2	-13,3	27,4
1ère DA allocations d'attente	22,6	9,3	-10,6	21,3
C.C.sans incidence/code	24,9	8,5	-8,3	25,1
C.C.avec incidence/code	25,0	9,4	-12,2	22,3
Total	25,2	9,1	-10,6	23,7

(en jours calendrier)

Ces 23,7 jours se décomposent comme suit :

- Entre la date de demande d'allocations et l'introduction via C9 : le délai moyen s'élève à **25,2 jours** et varie selon les types de demande entre 22,6 et 31,2 jours.
- Entre la date d'introduction du dossier et la décision de l'Office, le délai moyen de traitement par l'ONEM est de **9,1 jours**.
- Le paiement effectif s'effectue déjà **10,6 jours avant la décision**.

Le délai total moyen de traitement	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Toutes catégories
1ère DA prépension	24,3	26,4	26,7	-	25,4
1ère DA chômage	27,7	25,1	29,5	28,7	27,4
1ère DA allocations d'attente	21,2	19,7	25,9	15,0	21,3
C.C.sans incidence/code	25,2	23,6	26,2	31,0	25,1
C.C.avec incidence/code	22,8	21,7	21,5	22,3	22,3
Total	24,0	22,8	23,7	23,8	23,7

(en jours calendrier)

La répartition selon la catégorie familiale met en évidence un délai moyen de traitement plus favorable pour les travailleurs « ayant charge de famille », à l'exception des « 1ères DA en prépension ».

## Les données relatives à novembre 1996

Type dossiers	Introduction	Traitement ONEM	Paiement	Délai total
1è.DA prépension	37,4	12,6	-23,3	26,7
1è.DA .chômage	31,2	14,4	-17,7	27,9
1è.DA allocations d'attente	31,7	14,1	-15,5	30,3
DA C.C.sans incidence/code	21,7	14,6	-13,1	23,2
DA C.C.avec incidence/code	26,8	15,1	-19,0	22,9
Tous cas payés avant décision	24,9	14,8	-16,3	23,4

(en jours calendrier)

Le délai total moyen enregistré pour ces dossiers payés avant la décision est pratiquement identique à celui enregistré pour les demandes d'allocations relatives au mois de mai 1996 : 23,4 jours par rapport à 23,7.

En dépit d'un temps de traitement par l'ONEM sensiblement plus long (14,8 jours au lieu de 9,1) on constate que le paiement s'effectue dans un délai très semblable, à l'exception des demandes d'allocations d'attente où on constate cependant un allongement du délai total : 30,3 jours au lieu de 21,3 jours.

Le délai total moyen de traitement	Cohabitants	Ayant charge de famille	Isolés	Non déterminée	Toutes catégories
1ère DA prépension	25,7	28,5	24,6	-	26,8
1ère DA chômage	29,3	25,6	24,9	45,0	27,9
1ère DA allocations d'attente	28,7	40,6	32,6	31,0	30,3
C.C.sans incidence/code	23,3	22,3	24,4	27,4	23,3
C.C.avec incidence/code	23,3	21,6	23,2	30,2	22,9
Total	23,6	22,3	23,8	29,8	23,4

(en jours calendrier)

Globalement, c'est la catégorie des travailleurs « ayant charge de famille » qui bénéficie du délai le plus favorable, à l'exception des « 1ères demandes d'allocations d'attente ».

## En conclusion

De toute évidence, tant en ce qui concerne le mois de mai que celui de novembre, ce n'est nullement le délai de traitement de l'ONEM, qui conditionne la décision de payer anticipativement.

Une première tentative d'explication met, cependant en évidence un délai d'introduction du dossier relativement plus long.

Ainsi, constituer en mai 1996 un dossier prépension, demande normalement 14,5 jours mais exige 31,2 jours lorsque le paiement anticipatif est décidé. Les données relatives au mois de novembre témoignent d'un écart semblable: 17,3 jours pour constituer un dossier prépension deviennent 37,4 jours lorsque l'OP procède au paiement anticipatif.

Mais en examinant avec attention les données chiffrées, on arrive à une constatation surprenante : non seulement le paiement est exécuté avant la décision de l'ONEM mais aussi avant même l'introduction du dossier à l'Office.

Ainsi si, en mai 1996, 31,2 jours sont nécessaires à l'OP pour constituer et introduire un dossier de prépension, le délai total qui s'écoule entre la demande d'allocations et le paiement ne s'élève qu'à 25,4 jours.

Une exception à la règle précitée : les « demandes d'allocations en chômage complet sans incidence sur le code » introduites en novembre 1996 enregistre un délai d'introduction de 21,7 jours et un délai de paiement de 23,2 jours.

Au vu de ce qui précède, on peut donc déduire que la décision de procéder au paiement anticipatif est prise avant l'introduction, au moment même de la constitution du dossier de demande.

## Au terme de cette analyse.....

Le comptage spécifique basé sur les paiements effectués suite à des demandes d'allocations qui se situent au mois de mai 1996 met en évidence un délai moyen de traitement par l'ONEM de 8,9 jours qui ne varie pratiquement pas, ni selon les types de demandes, ni entre les OP. Ce qui n'exclut pas les disparités régionales pouvant exister entre services, ni non plus les variations dans le temps. Le délai de traitement de 8,9 jours enregistré en mai semble être un délai particulièrement favorable. Le délai moyen de traitement par l'ONEM relatif au mois de novembre 1996, soit 13,8 jours est relativement plus long mais se rapproche très fort de celui enregistré au niveau annuel (juin 95-mai 96), soit 13,5 jours.

Mais il apparaît cependant que ce délai de traitement ne constitue pas un élément prédominant dans le paiement du demandeur d'allocations, puisqu'un pourcentage important de personnes sont payées avant même l'introduction du dossier : près d'une personne sur trois, au mois de mai, près d'une sur deux, en novembre 1996.

Constatation étonnante, les dossiers introduits très rapidement à l'ONEM ne sont apparemment pas ceux qui seront payés le plus rapidement, et ce, même si le temps de traitement par les services de l'ONEM reste pratiquement identique. Il semble que ces dossiers suivent le chemin chronologique normal qui ajoute au temps de traitement par l'ONEM les deux semaines qui semblent être le délai normal pour effectuer le paiement.

Le paradoxe reste bien qu'un dossier payé rapidement est un dossier pour lequel le temps d'introduction du dossier est en moyenne nettement plus long que la normale. Ces dossiers ne suivent pas le chemin chronologique normal puisqu'il apparaît que le paiement est effectué avant même l'introduction du dossier à l'ONEM.

Qu'est-ce qui conditionne la décision de l'OP de procéder au paiement anticipatif ? Quels critères sont pris en considération ? La certitude d'avoir un dossier complet et correct ? Le retard enregistré au niveau de la constitution du dossier ? La planification des paiements effectués par les organismes de paiement et le temps nécessaire à la préparation des ordres de paiement à adresser à l'organisme financier ?

Afin d'améliorer le processus de traitement des demandes d'allocations, une concertation serait certes très utile entre toutes les instances qui y participent, à l'un ou l'autre niveau, pour envisager ensemble des solutions qui permettraient de rencontrer les inconvénients de délais de paiement trop importants. On peut songer, par exemple, à la possibilité de généraliser l'introduction et le traitement ante-datum des demandes, lorsque cela s'avère possible.