



Bruxelles, le 17 mars 2016

● Communiqué de presse rapport annuel ONEM 2015 ●

Synthèse

Le chômage indemnisé a sensiblement diminué en 2015, 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 (417 432) est en diminution de 9 % par rapport à 2014.

2° Les non demandeurs d'emploi indemnisés. Leur nombre a diminué en 2015 à la fois chez les chômeurs plus âgés dispensés (- 15,9 %) que chez les chômeurs avec complément d'entreprise dispensés (- 6 %).

Le nombre total de chômeurs complets indemnisés, demandeurs d'emploi et non-demandeurs d'emploi, a en conséquence diminué de 9,9 %, soit 62 459 personnes en moyenne annuelle.

Cette évolution s'explique principalement par 3 facteurs :

- pour la 2^{ème} année consécutive, la Belgique a connu une croissance modérée de 1,4 % en 2015, après une croissance de 1,3 % en 2014. Selon la Banque Nationale, l'emploi a augmenté de 37 500 unités en 2015 ;
- il y a aussi un effet démographique. La population active et la population en âge de travailler augmentent moins 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^{er} janvier et le 31 décembre 2015, 29 155 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. En moyenne annuelle, cela représente 23 394 personnes.

En ce qui concerne le chômage temporaire, on observe une diminution de 10,1 % en 2015. 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 (- 17,9 %).

Le nombre de travailleurs percevant des allocations d'interruption (288 107) a augmenté de 4,3 %. Beaucoup de travailleurs avaient introduit des demandes fin 2014 pour échapper aux réformes qui ont introduit des conditions d'accès au régime plus strictes en 2015. Le nombre de demandes en 2015 a par conséquent sensiblement diminué.

Près de 125 millions de titres-services ont été utilisés en 2015, soit une augmentation de 3,9 % par rapport à 2014.

Les dépenses totales de l'ONEM, hors matières transférées aux Régions, ont diminué de 696,3 millions d'euros en 2015. Sur 2 ans, la diminution est de 1,1 milliard d'euros, soit - 11,5 %.

Le chômage indemnisé a considérablement diminué en 2015

Pour la deuxième année consécutive, la Belgique a connu une croissance modérée de 1,4 % en 2015, après une croissance de 1,3 % en 2014. Selon la Banque nationale, l'emploi a augmenté de 37 500 unités en moyenne annuelle en 2015.

Le chômage indemnisé a considérablement diminué en 2015.

Le nombre total de chômeurs complets indemnisés (avec ou sans complément d'entreprise), demandeurs d'emploi et non-demandeurs d'emploi, a reculé de 9,9 % (- 62 459) en 2015. Il s'établit actuellement à 570 902, soit le chiffre le plus bas depuis 24 ans (1992).

1^{ère} baisse : les chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi

Le nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi (CCI-DE) recensés par l'ONEM, qui s'était quasi stabilisé en 2014, a considérablement diminué en 2015. Il s'établit à 417 432 en moyenne mensuelle, soit 9 % de moins qu'en 2014 (- 41 210).

Cette évolution est toutefois fortement influencée par deux modifications réglementaires :

- la première a fait baisser le nombre de CCI-DE. Il s'agit de la limitation à 3 ans, ou à 3 ans à partir de l'âge de 30 ans en fonction de la catégorie familiale, du droit aux allocations d'insertion. Cette modification réglementaire date de fin 2011 mais elle n'a produit ses effets qu'à partir du 1^{er} janvier 2015. En 2015, 29 155 chômeurs qui percevaient des allocations d'insertion au cours des mois précédents sont arrivés en fin de droit. En moyenne annuelle, cela représente 23 394 personnes. Cela signifie qu'une bonne moitié de la diminution du chômage observée entre 2014 et 2015 est directement imputable à cette modification réglementaire qui continue à engendrer, chaque mois, un certain nombre de fins de droit supplémentaires ;
- la seconde a au contraire fait augmenter le nombre de CCI-DE. En effet, l'âge à partir duquel les chômeurs peuvent demander une dispense d'inscription comme demandeur d'emploi a été relevé de 58 à 60 ans au 1^{er} janvier 2013 et de nouvelles restrictions ont été apportées à la possibilité de demander cette dispense depuis le 1^{er} janvier 2015 pour les nouveaux entrants âgés de 60 ans ou plus. Par rapport à 2014, le nombre de CCI-DE âgés de 59 ou 60 ans a ainsi augmenté de 8 644 unités. Sans cette modification réglementaire, la baisse des CCI-DE aurait été environ 20 % plus importante.

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 - 4,3 % en Flandre, - 12,5 % en Wallonie et - 10,7 % à Bruxelles. Du fait que les Régions wallonne et de Bruxelles-Capitale comptent proportionnellement plus d'allocataires d'insertion, en particulier de longue durée, que la Région flamande, la diminution est dès lors aussi la plus forte dans ces 2 Régions. Celles-ci conservent toutefois des taux de chômage sensiblement plus élevés.

Le nombre de CCI-DE a diminué chez les hommes (- 7,6 %) et plus encore chez les femmes (- 10,7 %).

On observe une forte diminution chez les jeunes (- 18,7 % pour les moins de 25 ans) et une diminution importante dans la tranche d'âge de 25 à 49 ans (- 11,7 %). Chez les 50 ans et plus, il y a par contre une très légère augmentation de 0,7 % résultant de la modification réglementaire précitée (relèvement de l'âge de la dispense d'inscription comme demandeur d'emploi). Cette augmentation concerne en effet presque uniquement les 59-60 ans.

Le chômage de courte durée (< 1 an) a diminué de 11,6 %, le chômage de moyenne durée (1 à 2 ans) a diminué de 10,3 % et le chômage de longue durée (de 2 ans ou plus) a diminué de 6,2 %.

Par niveau d'études, le chômage a diminué de 4 % pour les diplômés de l'enseignement supérieur. La diminution est beaucoup plus forte pour les diplômés de l'enseignement secondaire (- 9,7 %) et pour les moins qualifiés (- 10,2 %).

Compte tenu des modifications réglementaires précitées, le nombre de CCI-DE percevant des allocations de chômage (y compris avec complément d'entreprise) a diminué de 2,4 % tandis que le nombre de CCI-DE percevant des allocations d'insertion (c.-à-d. admis sur la base de leurs études) a diminué de 35,7 %. Cette diminution des allocataires d'insertion est déjà en cours depuis 2008, mais s'est accentuée depuis la réforme du stage d'attente en stage d'insertion et sa prolongation de 3 mois en 2012. Elle s'est encore renforcée en 2013 sous l'influence d'une procédure de suivi de la recherche d'emploi plus active pour les allocataires d'insertion et en 2014 suite à l'introduction d'une telle procédure pour les jeunes en stage d'insertion. La limitation des droits aux allocations d'insertion a, comme relevé ci-avant, fortement influencé les sorties du chômage en 2015, de manière directe et sans doute aussi indirecte. Enfin, même si l'effet de ces mesures semble encore très limité, les conditions d'accès au régime des allocations d'insertion ont été renforcées en 2015 par l'introduction d'une condition de diplôme pour les jeunes de moins de 21 ans et par l'abaissement de 30 à 25 ans de la limite d'âge pour introduire une demande d'allocations.

Le taux de chômage harmonisé de la Belgique pour 2015 s'établit à 8,3 % (- 0,2 point par rapport à 2014), selon Eurostat.

2^{ème} baisse : les chômeurs complets indemnisés non-demandeurs d'emploi

Le nombre de chômeurs âgés dispensés et le nombre de chômeurs avec complément d'entreprise dispensés (anciennement prépensionnés) ont encore reculé en 2015 (respectivement de - 15,9 % et de - 6,0 %). L'évolution dans ces groupes est influencée par des entrées moins nombreuses en raison d'une réglementation plus stricte et par des sorties plus importantes vers le régime de pension en raison du vieillissement de la population. Le nombre de chômeurs dispensés d'inscription comme demandeur d'emploi pour des raisons sociales ou familiales a aussi fortement diminué (2 026 bénéficiaires en 2015 contre 6 908 en 2014) étant donné que, depuis 2015, cette dispense n'est plus accessible qu'aux aidants proches.

3^{ème} baisse : les chômeurs temporaires

Le nombre de jours de chômage temporaire a diminué de 10,1 % en 2015. Le chômage temporaire pour manque de travail résultant de causes économiques, qui reflète de plus près l'évolution de la conjoncture, a lui aussi diminué, de manière plus forte encore (- 17,9 %). Le nombre total de jours de chômage temporaire est ainsi

inférieur à son niveau plancher de 2007, c'est-à-dire avant la crise. C'est aussi le cas pour le nombre de travailleurs, exprimé en unités budgétaires (+/- des équivalents temps plein), qui s'est élevé à 27 563.

Plus de 300 000 travailleurs en interruption de carrière ou en crédit-temps

En moyenne, 288 107 travailleurs ont perçu des allocations d'interruption en 2015, soit une augmentation de 4,3 % par rapport à 2014. L'augmentation est plus forte pour le crédit temps qui concerne le secteur privé (+ 6,5 %) que pour l'interruption de carrière qui concerne le secteur public (+ 2,8 %). Dans les deux cas, ce sont surtout les réductions d'1/5^{ème} temps qui sont en augmentation. Après plusieurs années de hausse importante, l'augmentation se tasse (+ 1,5 %) pour les congés thématiques (congé parental, congé pour assistance médicale et congé pour soins palliatifs).

Ces hausses résultent d'un effet d'anticipation des réformes fixant ou annonçant des conditions d'accès plus strictes pour le crédit-temps et pour l'interruption de carrière, y compris pour les régimes de fin de carrière. Il y a eu ainsi un afflux de demandes au cours des derniers mois de l'année 2014 et des premiers mois de l'année 2015.

On observe toutefois en 2015 une sensible diminution des nouvelles entrées dans le régime de crédit temps et dans les régimes de fin de carrière.

Du fait de la suppression des allocations pour le crédit temps sans motif, le nombre de travailleurs en interruption sans allocations a encore augmenté de 17 % et s'élève à 12 520. Le cap des 300 000 travailleurs en interruption, avec ou sans allocations, a ainsi été dépassé en 2015.

125 millions de titres-services

Le dispositif des titres-services est régionalisé juridiquement depuis le 1^{er} juillet 2014. L'ONEM a toutefois continué à en assurer la gestion budgétaire et opérationnelle jusqu'à fin 2015.

La consommation de titres-services qui avait connu pour la première fois une légère diminution en 2014 est repartie à la hausse en 2015.

Le nombre de titres-services remboursés, qui frôle les 125 millions, a ainsi augmenté de 3,9 %.

Le nombre d'utilisateurs actifs a également augmenté (+ 4,7 %) et la consommation moyenne par utilisateur, qui avait baissé à 119 titres par an en 2014 est remontée à 123 (+ 3,4 %).

Le nombre de titres achetés en 2015 (près de 126 millions) à, quant à lui, augmenté de 8,5 %. L'augmentation est de 10,3 % en Flandre, de 4,2 % en Wallonie et de 8,4 % à Bruxelles. Cette importante augmentation par rapport à 2014 doit toutefois être nuancée par le fait que de nombreux utilisateurs avaient commandé davantage de titres fin 2013 compte tenu de l'augmentation de leur prix au 1^{er} janvier 2014. Les achats de titres en 2014 avaient donc été réduits en conséquence. L'augmentation moindre pour la Wallonie peut sans doute s'expliquer au moins en partie par la réduction de l'avantage fiscal (réduction d'impôts de 10 % au lieu de 30 %) sur l'achat de titres décidée par cette Région.

Par contre, le nombre d'entreprises agréées actives a continué à diminuer sensiblement (moins 248, soit – 10,9 %). En 2015, il restait 2 030 entreprises actives contre 2 753 en 2012, soit une diminution de plus d'un quart sur 3 ans. Cette diminution peut être imputée aux mesures de professionnalisation du secteur imposées par la réglementation et aux contrôles renforcés.

Les mesures d'activation

La plupart des mesures d'activation ont été transférées juridiquement aux Régions depuis le 1^{er} juillet 2014. L'ONEM a toutefois continué à en assurer la gestion budgétaire et opérationnelle en 2015.

Le nombre de travailleurs bénéficiant d'une forme d'activation de l'allocation de chômage a légèrement diminué (- 1,2 %).

Certaines mesures continuent toutefois à progresser. C'est le cas pour l'importante mesure d'activation qui soutient l'embauche des demandeurs d'emploi de moins de 30 ans, peu qualifiés et au chômage depuis 6 mois au moins. En 2015, 14 804 jeunes ont été embauchés dans ce plan qui prévoit une forte réduction du coût du travail (1 000 euros par mois pendant 3 ans par engagement). La moyenne du nombre de travailleurs indemnisés dans ce régime est en augmentation de 73,9 % en 2015. D'autre part, 4 223 jeunes ont été engagés en 2015 dans le cadre de stages de transition (+ 35,3 %).

Le plan Activa a, quant à lui, continué à soutenir l'embauche des chômeurs de longue durée (25 853 paiements en moyenne mensuelle) et des chômeurs avec une aptitude au travail réduite (1 491 paiements en moyenne mensuelle).

Le nombre de travailleurs à temps partiel bénéficiant d'une allocation de garantie de revenus (44 716) a par contre diminué de 12,5 % sous l'effet de conditions d'octroi et de calcul de l'allocation plus strictes.

Une charge de travail élevée

Au total, le nombre d'allocataires à charge de l'ONEM (1 159 472) a diminué de 5,4 %.

Cette diminution du nombre mensuel moyen d'allocataires n'a pas pour autant réduit la charge de travail. Du fait qu'il y ait plus de flexibilité sur le marché du travail, les travailleurs connaissent plus de transitions dans leur parcours professionnel, ce qui augmente le nombre de demandes d'allocations de chômage. Cette augmentation des transitions et donc des demandes d'allocations résulte aussi du fait que le ratio des chômeurs demandeurs d'emploi par rapport aux chômeurs dispensés de recherche d'emploi augmente chaque année. D'autre part, 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 d'allocations d'insertion. Enfin, 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, ce qui nécessite pour fixer les droits de prendre en compte des périodes de référence beaucoup plus longues et d'effectuer davantage de calculs et de vérifications. Ces différents facteurs ont pour conséquence, par exemple, que le nombre de demandes d'allocations de chômage et de calculs de carrière professionnelle est supérieur (de 1,5 %) à celui de 2009, qui était pourtant une année record au niveau du nombre total d'allocataires. Ces demandes sont en outre plus complexes à traiter.

Des dépenses globales qui diminuent de plus de 1,1 milliard d'euros sur 2 ans

L'allocation de chômage mensuelle moyenne pour les chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi s'est élevée à 1 028,98 euros par mois en 2015 (- 1,0 % par rapport à 2014). L'allocation d'insertion mensuelle moyenne s'est élevée, quant à elle, à 693,60 euros (+ 0,8 % par rapport à 2014). Il faut toutefois rappeler qu'il n'y a pas eu

d'indexation en 2015. Les évolutions sont donc imputables à la revalorisation des allocations dans le cadre de la liaison au bien-être et aux glissements dans la population des chômeurs.

Les dépenses de chômage complet ont diminué de 10,1 % en 2015. Exprimées en ratio de PIB, elles représentent 1,18 % (1,34 % en 2014), soit le chiffre le plus bas des 13 dernières années.

Les dépenses totales de l'ONEM, hors matières transférées aux Régions, ont quant à elles diminué de 696,3 millions d'euros (- 7,6 %). Sur 2 ans les dépenses totales de l'ONEM, hors matières transférées, ont diminué de 1 103 mio d'euros, soit - 11,5 %.

Les dépenses totales de l'ONEM représentent 2,10 % du PIB en 2015 (contre 2,33 % en 2014). Ce ratio est plus élevé que la moyenne européenne mais il faut rappeler qu'il englobe des dépenses qui ailleurs sont prises en charge par les régimes d'assurance maladie-invalidité, d'allocations familiales, de pension ou d'assistance sociale.

Cette évolution à la baisse est imputable à une conjoncture économique plus favorable depuis 2 ans, à l'évolution démographique et en particulier à différentes réformes introduites ces dernières années. Elle a également été renforcée par l'absence d'indexation en 2014 et 2015.

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 réduire les abus, les fraudes et les usages impropres du système. Dans ce domaine, la priorité est axée ces dernières années sur la prévention, de plus en plus en collaboration avec les organismes de paiement.

Après une légère baisse en 2014, les dépenses pour les titres-services ont, quant à elles, augmenté de 25 millions d'euros en 2015.

Des prévisions encourageantes pour 2016

La Belgique a renoué avec la croissance depuis maintenant 10 trimestres. Cette croissance est modérée mais ses effets sont positifs sur le marché du travail. Les statistiques de l'ONEM montrent en 2015 une diminution du chômage temporaire, une diminution des faillites et une diminution du chômage complet, en particulier chez les jeunes. D'autres indicateurs montrent une augmentation des créations d'entreprises, une augmentation des offres d'emploi, une augmentation des heures prestées dans l'intérim et une augmentation du nombre d'emplois.

Le Bureau fédéral du Plan prévoit une croissance de 1,2 % en 2016.

Cette instance prévoit également une augmentation de 29 900 emplois en 2016. Tenant compte de l'évolution de la conjoncture, de l'évolution de la population active et de l'effet des réformes apportées au régime, le nombre de chômeurs complets indemnisés demandeurs d'emploi admis sur la base du travail ou des études devrait diminuer de 11 400 unités en 2016.

Des défis qui restent importants

Avec un taux d'emploi actuel de 67,3 %, l'objectif défini pour la Belgique, dans le cadre de la stratégie européenne pour l'emploi, d'atteindre un taux de 73,2 % en 2020 reste éloigné.

Cela n'est pas étonnant quand on sait que cet objectif a été défini avant la crise et que nous avons connu depuis 2009, en Belgique et en Europe, le cycle conjoncturel avec la croissance la plus faible des 60 dernières années. Selon la Banque Nationale, l'activité économique est inférieure de près de 10 % à ce qui aurait pu être escompté sur la base des tendances observées avant la crise.

Une comparaison avec les autres pays européens montre qu'il reste également des problèmes structurels importants. Notamment, la réinsertion des groupes à risques qui ne progresse que lentement et la dispersion des taux de chômage entre Régions qui reste élevée.

Sur ces deux plans, il importe de rappeler que depuis le 1^{er} juillet 2014, plusieurs compétences fédérales en matière d'emploi ont juridiquement été transférées aux Régions notamment les titres-services, les agences locales pour l'emploi, les mesures d'activation, le contrôle de la disponibilité active et passive des demandeurs d'emploi. En vertu du principe de continuité, l'ONEM a continué à exercer la plupart de ces compétences en 2015. Le transfert effectif est intervenu pour partie au 1^{er} janvier 2016 et pour l'autre partie il interviendra en principe dans le courant de l'année 2016 ou au 1^{er} janvier 2017. Les Régions disposeront alors de tous les instruments pour mener une politique de l'emploi et de (ré)insertion plus globale et plus efficiente.

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 qui s'ajoutent à celles résultant de la création de nouveaux emplois.

Ce phénomène démographique influence aussi favorablement les statistiques et les dépenses de chômage par des sorties plus nombreuses de chômeurs vers le régime de pension (alors que celles-ci avaient été freinées entre 2000 et 2010 par le relèvement à 65 ans de l'âge de la pension des femmes et par des cohortes moins nombreuses de personnes nées pendant la Guerre 40-45).

Mais la baisse du chômage indemnisé ne s'explique pas seulement par l'évolution démographique. D'ailleurs, la population active et la population en âge de travailler continuent d'augmenter à un rythme certes moins soutenu. En outre, la croissance plus faible de ces populations est compensée par la forte augmentation depuis 2012 des travailleurs détachés occupant des emplois en Belgique sans y être enregistrés à la sécurité sociale.

L'évolution du chômage est aussi fortement influencée par les politiques actives du marché du travail et par les réformes du régime d'assurance-chômage. Des mesures importantes et des réformes structurelles ont été mises en œuvre depuis le début des années 2000 et elles ont encore été renforcées depuis 2012 : titres-services, plan d'accompagnement et de suivi des demandeurs d'emploi, mesures d'activation de l'allocation de chômage pour les jeunes et les chômeurs de longue durée, restrictions progressives aux régimes de sorties anticipées du marché du travail, différentes réformes du régime des allocations d'attente et puis d'insertion, dégressivité des allocations de chômage, ... La plupart de ces mesures produisent des effets sur le long terme. La baisse du chômage indemnisé est plus forte dans les groupes concernés par ces mesures ou réformes : les jeunes, les femmes, les chômeurs de

longue durée de moins de 50 ans, les allocataires d'insertion, les chômeurs plus âgés avec ou sans complément d'entreprise, ... Certains ont conservé ou retrouvé un emploi. Mais d'autres ont été transférés vers d'autres régimes ou se sont retirés du marché du travail.

Il convient donc de promouvoir le développement d'emplois durables et de qualité et de veiller à ce que les chômeurs puissent en bénéficier.

D'importantes nouvelles réformes ont été lancées en 2015 notamment en vue de réduire le coût du travail, de réduire des pièges à l'emploi et de prolonger les carrières. L'objectif est de créer de l'emploi, de dynamiser le marché du travail et de maîtriser l'évolution des dépenses. Le Bureau fédéral du Plan et la Banque Nationale estiment que ces mesures, dont les effets sont progressifs, continueront à faire évoluer favorablement l'emploi.

Faire plus et mieux avec moins

De 2010 à 2014, nonobstant un volume de travail élevé, des nouvelles missions et une complexité accrue, l'effectif du personnel a diminué de 10 %.

En 2015, l'ONEM a été soumis, comme les autres administrations publiques fédérales, à des économies drastiques et sans précédent. Son budget du personnel a été réduit de 4 %, son budget de fonctionnement (y compris l'informatique) et son budget d'investissement ont été réduits chacun de 20 %. Ces réductions seront en outre amplifiées de 2 % supplémentaires chaque année de 2016 à 2019.

Ces restrictions et le blocage des recrutements appliqué depuis septembre 2014 ont encore réduit l'effectif du personnel de 6 % supplémentaire en 2015. Entre décembre 2009 et décembre 2015 et sans tenir compte des quelques dizaines d'agents déjà transférés vers les Régions, l'effectif du personnel a ainsi été réduit de 15 % soit 500 personnes en équivalents temps plein.

Malgré ce contexte difficile, l'ONEM a respecté tous les engagements de son contrat d'administration en 2015, ce qui garantit un bon service aux assurés sociaux et aux employeurs.

En 2015, les résultats ont encore progressé dans plusieurs domaines. Par exemple, le délai de traitement moyen des demandes d'allocations de chômage a encore été raccourci (de 12 jours en 2009 à 7 jours en 2015).

Poursuite de la modernisation

L'ONEM a aussi poursuivi le développement d'applications électroniques à l'intention des travailleurs et des demandeurs d'emploi. La procédure électronique de demandes d'allocations d'interruption se propage chez les travailleurs et les employeurs (25 148 demandes électroniques en 2015, soit deux 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.

205 725 boîtes aux lettres électroniques étaient activées fin 2015. 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. L'ONEM a lancé, en septembre 2014, 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. Cette application, accessible sur PC, tablette ou smartphone a déjà été utilisée par plus de 60 000 chômeurs.

Les services offerts aux employeurs sont aussi de plus en plus numériques. En 2014, plus d'1,1 million de déclarations de chômage temporaire ont été faites par voie électronique (soit 97,7 %). Le nombre de déclarations électroniques de risque social (variante électronique des formulaires papier) a encore augmenté de 10 % en 2015, pour dépasser le cap des 4,6 millions. Les déclarations électroniques dans le secteur chômage représentent 87 % 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, reçu et consulté plusieurs dizaines de millions d'attestations. Enfin, l'ONEM utilise également des sms (93 874 en 2015) pour rappeler des rendez-vous en particulier aux jeunes chômeurs, ce qui a un effet positif sur le taux de présence.

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. Ces dernières années, l'effort a surtout porté sur les actions préventives qui permettent d'éviter les paiements indus résultant de l'absence de déclaration ou de fausses déclarations des assurés sociaux. Pour la première fois depuis 4 ans, les montants indus constatés ont diminué tandis que les montants récupérés ont encore augmenté. Cette évolution résulte au moins en partie de la généralisation progressive des contrôles préventifs et de l'effet dissuasif des contrôles et sanctions.

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. L'ONEM a aussi développé depuis plusieurs années et progressivement une variante électronique pour tous ses formulaires à compléter par les employeurs, réduisant ainsi considérablement la consommation de papier.

Après avoir obtenu en 2013 le certificat EMAS pour son bâtiment de l'Administration centrale, l'ONEM a élargi l'enregistrement EMAS aux bâtiments dont il est propriétaire. Ce fut le cas pour 3 bâtiments en 2014 (Charleroi, Bruges et Gand) et 8 autres bureaux en 2015 (Anvers, Courtrai, La Louvière, Mons, Ostende, Tournai, Turnhout et Vilvorde).

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale, l'ONEM a à nouveau accueilli, comme il le fait depuis 5 ans déjà, de nombreux stagiaires étudiants ou demandeurs d'emploi. En 2015, 454 stagiaires ont été accueillis dont 271 élèves ou étudiants pour l'année académique 2014-2015 et 183 demandeurs d'emploi dans le cadre d'un stage d'insertion. Une démarche importante pour un organisme tel que l'ONEM qui veut soutenir les transitions sur le marché de l'emploi.

Fin 2015, l'ONEM a pris part à un projet pilote du Service public fédéral Personnel et Organisation en vue d'auto-évaluer sa politique en matière de responsabilité sociétale. Ce cadre d'auto-évaluation de la responsabilité sociétale (AERS) est basé sur les principes de la norme ISO-26000 mais adapté au secteur public. Après 4 workshops avec la direction de l'ONEM, un plan d'actions a été défini pour optimiser l'approche de responsabilité sociétale et pour sensibiliser l'ensemble du personnel.

La 6^{ème} Réforme de l'Etat

L'année 2015 a été une année de changement important pour l'ONEM. L'Institution a en effet dû préparer les transferts des compétences décidés dans le cadre de la 6^e Réforme de l'Etat, tout en continuant à exercer les missions transférées en attendant la reprise effective par les entités fédérées.

L'ONEM a fait le maximum pour que le transfert des compétences vers les Régions se passe le mieux possible. La préparation, commencée il y a plus de 4 ans, a été très intensive en 2015. Elle a mobilisé de nombreux experts et s'est faite en étroite collaboration avec les Régions. Le travail préparatoire était considérable, il s'agissait notamment:

- de rédiger les nouvelles réglementations fédérales;
- d'établir et d'exécuter les protocoles de collaboration pendant la période transitoire, c'est-à-dire de gérer les matières transférées pour le compte des Régions en attendant le transfert effectif;
- de gérer 4 budgets;
- de répondre aux questions parlementaires régionales;
- de fournir des statistiques et estimations budgétaires sur mesure aux Régions;
- de régler les procédures de transfert d'office ou volontaire des agents, le transfert du matériel;
- d'analyser et de développer les nombreux flux informatiques nécessaires;
- de former les agents transférés et le personnel d'encadrement des Régions. A cet égard, 109 instructeurs de l'ONEM ont donné l'équivalent de 370 jours complets de formation aux agents des Régions et Communautés.

Bien que juridiquement transférées depuis le 1^{er} juillet 2014, la plupart des matières ont été transférées réellement au 1^{er} janvier 2016 ou le seront dans le courant de 2016. Les dernières partiront en principe au 1^{er} janvier 2017. L'ONEM a donc continué à les exercer en 2014 et 2015 en vertu du principe de continuité jusqu'au moment où les services régionaux étaient en mesure d'en reprendre la gestion opérationnelle.

L'ONEM conservera, après tous les transferts, ses activités de base, son « core business » historique (chômage, chômage avec complément d'entreprise (ex-prépension), crédit temps, FFE ...) et 80 % de ses budgets et personnel. Cela représente un budget global de +/- 9 mia d'euros et une moyenne de plus ou moins 1 million 200 mille allocataires qui perçoivent un revenu de remplacement à charge de l'ONEM.

La réorganisation de l'ONEM

Si l'ONEM veut rester une administration performante et proactive, il doit moderniser ses structures et s'adapter aux évolutions de la société. Une réorganisation a ainsi été initiée pour s'adapter aux lourdes restrictions budgétaires, à la 6^e 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. L'année 2015 a été une année de transition au cours de laquelle 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.

Reconnaisances externes

Après avoir reçu le label "Recognised for Excellence" avec 5 étoiles, le plus haut niveau du modèle EFQM en 2014, l'ONEM et le FFE ont reçu en mars 2015 le "Benelux Excellence Award". Ce prix est décerné aux organisations qui se démarquent par leur utilisation d'excellents concepts de management et par l'obtention d'excellents résultats.

De plus, en juillet 2015, l'ONEM a été la première administration fédérale à obtenir le label "Investors in People" pour sa politique du personnel. L'Office a mis sur pied une dizaine de projets afin d'investir dans le bien-être de ses agents, et ce, sur une période de 4 ans environ. Ce label est une reconnaissance qui est octroyée à des organisations qui réussissent à associer efficacement des investissements visant le développement des collaborateurs aux objectifs organisationnels.