

Bijlage

BESTUURSOVEREENKOMST VOOR DE PERIODE 2002-2004
TUSSEN DE BELGISCHE STAAT EN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING

Inhoud

VOORWOORD

TITEL I : BEGRIPSBEPALINGEN**TITEL II : TAKEN EN DOELSTELLINGEN VAN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING****HOOFDSTUK 1 : ALGEMENE BEPALINGEN****HOOFDSTUK 2 : BEPALINGEN BETREFFENDE DE OPDRACHT VAN OPENBARE DIENST INZAKE
VERVANGINGSINKOMENS**

Afdeling I : Doelstellingen betreffende het vervangingsinkomen

Afdeling II : Bijzondere bepalingen inzake het vervangingsinkomen op onvrijwillige basis

Afdeling III : Bijzondere bepalingen inzake het vervangingsinkomen om andere redenen

Afdeling IV : Fonds voor Sluiting van Ondernemingen

**HOOFDSTUK 3 : BEPALINGEN BETREFFENDE DE OPDRACHT VAN OPENBARE DIENST INZAKE DE
WERKGELEGENHEID**

Afdeling I : Vervanging bij loopbaanonderbreking en brugpensioen

Afdeling II : Activering van de uitkeringen

Afdeling III : Afleveren van attesten

Afdeling IV : Fonds voor Sluiting van Ondernemingen

HOOFDSTUK 4 : BEPALINGEN BETREFFENDE BELEIDSONDERSTEUNING EN BELEIDSADVISERING**HOOFDSTUK 5 : BEPALINGEN BETREFFENDE DE TAKEN VAN INTERN BEHEER**

Afdeling I : Beheer van de financiën

Afdeling II : Ondersteuning van het beheer

TITEL III : GEDRAGSREGELS TEN AANZIEN VAN HET PUBLIEK

Afdeling I : Toegang tot algemene informatie

Afdeling II : Rechtszekerheid, uniforme toepassing en deontologische code

Afdeling III : Administratieve vereenvoudiging

Afdeling IV : Leesbaarheid van administratieve documenten

Afdeling V : Onthaal

Afdeling VI : Toegankelijkheid voor mindervaliden

Afdeling VII : Samenwerking met de federale ombudsmannen

Afdeling VIII : Strijd tegen de armoede

TITEL IV : MEETINSTRUMENTEN VOOR DE OPVOLGING VAN DOELSTELLINGEN EN GEDRAGSREGELS**TITEL V : VERBINTENISSEN VANWEGE DE STAAT****TITEL VI : BEREKENINGSWIJZE EN VASTSTELLING VAN DE BEHEERSKREDIETEN EN VAN HET MAXI-
MAAL BEDRAG AAN PERSONEELSKREDIETEN DAT BETREKKING HEEFT OP DE STATUTAIRE
AMBTENAREN****TITEL VII : POSITIEVE EN NEGATIEVE SANCTIES****TITEL VIII : SLOTBEPALINGEN**

VOORWOORD

De RVA, een instelling van sociale zekerheid

De RVA is binnen het stelsel van de Belgische sociale zekerheid belast met de organisatie van de werkloosheidsverzekering, d.i. het toekennen van een vervangingsinkomen aan onvrijwillig werklozen en andere gelijkgestelde categorieën.

Het aantal uitkeringsgerechtigden in de werkloosheidsverzekering heeft vanaf het begin van de jaren tachtig een sterke stijging gekend.

Thans ontvangen **bijna een miljoen personen** iedere maand een vergoeding uitgekeerd door de Rijksdienst (1.400.000 verschillende personen op jaarbasis). Dit vertegenwoordigt een budget van 248 miljard BEF (6.148 miljoen EUR) of 16 % van het totaal bedrag aan uitgaven in de sociale zekerheid.

Om de belangrijkheid van de sociale opdracht van de RVA in te schatten hoeft er slechts op gewezen te worden dat in België **35 % van de gezinnen**, dankzij de uitbetaling van een vervangingsinkomen, niet onder de armoedegrens vallen. (1)

Tevens moet aandacht geschonken worden aan een meer recent verschijnsel, namelijk de toename van het aantal huishoudens waarvoor de werkloosheidsuitkering de enige bron van inkomsten is. (2) Binnen deze groep kent het percentage werklozen met gezinslast een stijgende trend, die vooral toe te schrijven is aan het **toenemend aantal eenoudergezinnen**.

Op de RVA rust een grote **verantwoordelijkheid**, waartoe hij een hoogwaardig systeem van dienstverlening heeft uitgebouwd op drie niveaus : *preventie, vergoeding en inschakeling*.

De RVA, een preventieopdracht

Het Belgisch werkloosheidsstelsel voorziet erin dat een werknemer, in sommige gevallen van schorsing van zijn arbeidsovereenkomst, ten laste wordt genomen als **tijdelijk werkloze**.

In 2000 was dit het geval voor **109.742** werknemers (**207.940** in 1993 !).

Daardoor kan, zolang de echt tijdelijke (en dus niet-structurele) aard van de toestand aanhoudt, de contractuele band tussen werkgever en werknemer worden gevrijwaard en aldus worden vermeden dat er volledige werkloosheid zou ontstaan en daarna eventuele herinschakelingsproblemen zouden rijzen.

De solidarisering van dit risico is een belangrijke aantrekkingsfactor voor kandidaat-investeerders.

Binnen het stelsel van de **loopbaanonderbreking** wordt de contractuele band tussen werkgever en werknemer eveneens gehandhaafd. In 2000 kozen **97.294** personen voor een volledige of gedeeltelijke onderbreking van hun beroepsloopbaan.

In geval van **herstructurering** kan ook het **Fonds voor Sluiting van Ondernemingen** deze band verlengen door middel van een prefinanciering van het sociale luik.

De RVA, een vergoedingsopdracht

Is de band tussen werkgever en werknemer verbroken, dan wordt de werknemer als volledig werkloze ten laste genomen.

In 2000 werd aan **592.307** werknemers een **gewone werkloosheidsuitkering** (op basis van arbeid in loondienst of op grond van gedane studies) toegekend, terwijl in hetzelfde jaar **115.600** werknemers binnen het stelsel van de conventionele **bruggpensioenen** vielen.

De RVA kent ook andere vergoedingen toe, waaronder de bestaanszekerheidsvergoedingen voor werknemers uit het bouwbedrijf (944,2 mio BEF in 2000 (of 23,4 mio EUR)), de compensatievergoedingen voor grensarbeiders tewerkgesteld in Frankrijk en Nederland (328,7 mio BEF in 2000 (of 8,1 mio EUR)) en de EGKS-wederaanpassingshulp (203,7 mio BEF in 2000 (of 5 mio EUR)) de belangrijkste zijn.

Onder sommige voorwaarden kent de RVA uitkeringen toe aan de werknemer die recht heeft op een verbrekingsvergoeding of op uitkeringen van de ziekteverzekering of op een pensioen, maar die niet onmiddellijk deze voordelen kan verkrijgen. Het betreft voorschotten die de continuïteit van de inkomsten, en dus de bestaanszekerheid van de betrokken werknemers, beogen.

De RVA, een inschakelingsopdracht

Als een werknemer volledig werkloos is, dan werkt de RVA mee aan de uitvoering van maatregelen met het oog op de wedertewerkstelling van werklozen.

De rol van de RVA varieert naargelang de maatregel : het gaat van de eenvoudige aflevering van een attest tot een veel actievere rol.

In het systeem van de **Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen (PWA's)** is het de bedoeling in te spelen op de vraag naar bepaalde activiteiten waaraan niet wordt tegemoetgekomen in de reguliere arbeidscircuits, en op de vraag naar arbeid van langdurig werklozen en bestaansminimumtrekkers. In 2000 voerden **37.954** personen prestaties uit binnen deze maatregel.

De **dienstenbanen** zijn gericht op het scheppen van nieuwe banen voor langdurig werklozen. Zo kunnen taken verricht worden die niet of niet meer worden uitgevoerd en die de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant verhogen, de arbeidsomstandigheden verbeteren of het leefmilieu van de onderneming beschermen. In het jaar 2000 bedroeg het aantal arbeidsposten bezet in dit kader, gemiddeld **9.800** per maand.

De RVA, een opdracht tot handhaving van het stelsel

Het Belgische stelsel van de werkloosheidsverzekering voorziet in bepaalde gevallen in de toekenning van een vergoeding die niet beperkt is in de tijd.

Dit stelsel kon en kan behouden blijven dankzij preventie- en controleacties. De RVA wil mede via zijn preventie- en controleactiviteiten bijdragen tot het behoud van deze sociale verworvenheid

Deze hebben tot doel, door toezicht op de naleving van de sociale wetgeving, en meer in het bijzonder de werkloosheidsreglementering, oneigenlijk gebruik en georganiseerde fraude tegen te gaan.

In dit opzicht blijft het (in 1993 ondertekende) Protocol betreffende de samenwerking tussen de diverse sociale inspectiediensten een sterk wapen tegen sociale fraude. De inzet van de RVA is niet gering, aangezien hij in 2000 aan 743 acties heeft deelgenomen die in gemeenschappelijk overleg werden opgezet.

De RVA, een paritair beheer

Het **paritair beheer** vormt één van de basispijlers van het Belgische sociale zekerheidssysteem. Dit betekent dat het algemeen beheer van de Rijksdienst wordt uitgeoefend door het **beheerscomité**, samengesteld uit een voorzitter, zeven vertegenwoordigers van de representatieve interprofessionele werkgeversorganisaties en zeven vertegenwoordigers van de representatieve interprofessionele werknemersorganisaties. Deze **paritaire samenstelling** heeft tot doel aan de soms uiteenlopende belangen van beide groepen een aanvaardbare oplossing te geven.

Een afgevaardigde van de Minister van Tewerkstelling en Arbeid en een twee afgevaardigden van de Minister van Financiën nemen ook deel aan de vergaderingen. Iedere regeringscommissaris heeft een raadgevende stem en kan beroep instellen tegen elke beslissing die hij, binnen het controlebevoegdheidsdomein van de minister die hem heeft voorgedragen, strijdig acht met de wet, met de statuten, met de bestuursovereenkomst of met het algemeen belang. Het **dagelijks beheer** van de Rijksdienst wordt uitgeoefend door de administrateur-generaal, bijgestaan door de adjunct-administrateur-generaal.

In het kader van de responsabilisering van de openbare instellingen van de sociale zekerheid, wordt het paritair beheer versterkt, rekening houdend met de autonomie en de grotere verantwoordelijkheid die wordt toegekend aan de Rijksdienst.

De RVA, een geïntegreerd beheer

Voor een gedecentraliseerde instelling van de omvang van de Rijksdienst leert de ervaring dat de ontwikkeling van een geïntegreerde beheersmethode, die zowel de operationele beheersing als het change management omvat, de meest aangewezen weg is.

Het belang en de middelen van de **operationele** opvolging mogen zeker niet onderschat worden. Bij gebrek aan een toereikende beheersing van dagelijkse routineactiviteiten lijkt het een illusie te hopen dat de organisatie met enige kans op welslagen kan betrokken worden bij de verwezenlijking van een verbeteringsstrategie.

De **boordtabellen** en de **analytische boekhouding** zijn aldus beheersinstrumenten geworden die de Rijksdienst in staat stellen zijn « routine » onder controle te houden, zowel wat betreft kostprijs, geproduceerde kwantiteit en kwaliteit.

Dit toezicht op de werking van de verschillende eenheden impliceert

- snelle opsporing en reactie in geval van problemen,
- anticipatief beheer bij geleidelijke achteruitgang,
- diepgaander overleg over bepaalde objectieve fenomenen.

Zo kan men in sommige specifieke domeinen, ondanks een toename van het werkvolume of een ambitieuzere doelstelling, een verbetering vaststellen van de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant.

De RVA, een participatief beheer

Om dit model van geïntegreerd beheer toe te passen en waar te maken zijn de deelname van het personeel en de goedkeuring van de doelstellingen door het personeel kritische succesfactoren.

In dit opzicht heeft de RVA verschillende etappes afgelegd :

- De formulering van zijn **missie** (« mission statement ») : na raadpleging van alle medewerkers hebben werkgroepen, samengesteld uit vertegenwoordigers van alle diensten, die hun professionele ervaring opgedaan hebben in uiteenlopende domeinen, samen gezocht naar een manier om de dienstverlening van de organisatie naar onze klanten en partners toe te optimaliseren. Dankzij de op « het terrein » ingewonnen adviezen werd in 1995 een tekst opgesteld waarin de einddoelstelling, de activiteiten en de fundamentele waarden van de instelling werden opgenomen.
- De uittekening van een **strategie** : de RVA heeft in 1996 een reeks strategische opties bepaald die de Rijksdienst in staat moeten stellen om in een continu verbeteringsproces te stappen dat vooral gericht is op de aanpassing aan een veranderende samenleving. Dankzij deze noodzakelijke verduidelijking kunnen alle medewerkers de doelstellingen van de instelling beter onderkennen en vooral hun persoonlijke inbreng in het bereiken van deze doelstellingen inschatten.
- De concretisering via **centrale projecten** en **plaatselijke actieplannen** : de concretisering van al deze opties vraagt een specifieke aanpak. Daartoe is de samenstelling van multidisciplinaire teams meestal onontbeerlijk omdat men daardoor de medewerkers maximaal kan betrekken en zo veel mogelijk profijt kan halen uit de ervaringen en de knowhow van de medewerkers op het terrein.

Verder levert sinds 1997 iedere dienst zijn bijdrage tot het omzetten van de strategische opties van de RVA via een jaaractieplan, dat meerdere acties tot verbetering van de dienstverlening omvat.

De RVA, in team behaalde resultaten

Een regelmatige opvolging van de behaalde resultaten stelt vooral de leidinggevendenden in staat om zich de juiste vragen te stellen en aldus het stadium van de indrukken te overstijgen.

Er dient evenwel te worden onderstreept dat de behaalde resultaten vooral het resultaat zijn van een **grote inzet van de personeelsleden van de Rijksdienst**.

Deze inzet zou niet tot stand kunnen worden gebracht, toch niet op een zo permanente manier, zonder een ruime instemming van het personeel met de doelstellingen van de boordtabellen. Maar, naast het vermogen om door een anticipatief beheer de activiteitsschommelingen op te vangen, hebben de boordtabellen het vooral mogelijk gemaakt een culturele reflex te ontwikkelen en ingang te doen vinden die gericht is op het bepalen van meetbare doelstellingen.

Zo beschikt de Rijksdienst volgens de wetgeving over één maand om de dossiers te behandelen die hij van de uitbetalingsinstellingen heeft ontvangen. Sedert 5 jaar slagen de diensten Toelaatbaarheid van de RVA erin een « **sociale** » **behandelingstermijn** te handhaven die schommelt tussen 15 en 23 dagen. Deze aanzienlijke investering is erop gericht de vergoeding van de werklozen zo te organiseren dat deze laatsten op geen enkel moment zonder inkomsten vallen.

Dit resultaat toont eveneens aan dat optimaal gebruik wordt gemaakt van het instrument voor het geïnformatiseerd beheer van de aanvragen dat ter beschikking van de werkloosheidsbureaus werd gesteld. Immers, enkel een **continue opvolging** maakt het voor de diensten mogelijk de behandelingstermijnen na te leven.

Andere domeinen hebben een stijging van het werkvolume gekend zonder voorgaande, bijvoorbeeld het afleveren van **attesten** met het oog op indienstneming (met vermindering van de sociale bijdragen) of het beheer van de **loopbaanonderbrekingen**. Dankzij een anticipatieve beheersmethode heeft die aanzienlijke toename van het werk niet geleid tot een vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening.

De inzet van het personeel berust op een beleid inzake **Human resources management**, waarbij wordt beoogd iedere medewerker te sensibiliseren en verantwoordelijkheidsgevoel te geven voor het belang van zijn taak.

Informatie, communicatie, overleg, teamwork, opleiding zijn allemaal sleutelbestanddelen van dat beleid.

Zo richtte de RVA in 1982 een centrum op dat belast is met de organisatie van **opleidingen** voor zijn eigen personeel.

In 2000 hebben **134 lesgevers**, allemaal personeelsleden van de Rijksdienst, op vrijwillige basis en naast hun normale werkzaamheden, een **bijdrage geleverd van 60.095 uren opleiding voor 5.650 deelnemers**.

De oprichting van een « open leercentrum » maakt het de deelnemers mogelijk, in een eerste stadium, talen te leren dankzij multimediale, didactische zelfstudiepakketten en kadert volledig in het streven naar een leercultuur.

Dat systematisch gebruik van de door de technologische vooruitgang geboden mogelijkheden stemt overeen met een continu proces van efficiënte aanwending van de beschikbare middelen. De ontwikkeling van een geautomatiseerd hulpsysteem voor de verificatie is een treffend voorbeeld van dit streven.

De informatisering heeft het mogelijk gemaakt om van een manuele en steekproefsgewijze verificatie van de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen over te gaan tot een systematische verificatie « tot op de frank » van de berekening, met inbegrip van de betaling aan de rechthebbende of zijn verkrijger. En dit dankzij een toename van de productiviteit met

150 %! Die verificatie zorgt ervoor dat de werkloze krijgt waar hij recht op heeft. Ze kan uitmonden in een volledige of gedeeltelijke weigering van de uitgave in de gevallen waarin de uitbetalingsinstelling een bedrag heeft betaald waarop de werkloze geen recht had. Maar ze kan ook leiden tot een voorstel tot bijpassing van een uitkering ten voordele van de werkloze. De RVA is dus rechtstreeks betrokken bij de maximale uitputting van de rechten van de werklozen.

Ook de aflevering van **attesten** heeft een opmerkelijke vooruitgang gekend.

In 2000 werden nog **585.567** attesten manueel uitgereikt, maar rond de **11 miljoen elektronische sociale attesten** werden opgemaakt ten behoeve van de andere sectoren van de sociale zekerheid door tussenkomst van de Kruispuntbank.

Die gegevensstromen hebben betrekking op de valorisatie van rechten in de andere sectoren van de sociale zekerheid. Die valorisatie gebeurt op initiatief van de bevoegde instellingen zonder dat een persoonlijke tussenkomst van de sociaal verzekerde vereist is.

Naast de ontwikkeling van de competenties van zijn personeel en een adequaat gebruik van de nieuwe technologieën is de ontwikkeling van **partnerships** een absolute prioriteit voor de RVA.

De RVA kan immers niet doeltreffend werken indien hij geïsoleerd optreedt. In dat verband vormt de **samenwerking met de uitbetalingsinstellingen** een prioriteit in de strategie van de RVA.

In 2000 hebben de uitbetalingsinstellingen **13.539.073** dossiers ingediend bij de RVA met het oog op het valoriseren of behouden van de rechten van de sociaal verzekerde.

De kwaliteit van de behandeling en uiteindelijk ook de kwaliteit van de aan de sociaal verzekerde verstrekte dienstverlening zal afhangen van de kwaliteit van de « dialoog » met de uitbetalingsinstelling.

Sedert 1997 communiceren de RVA en de uitbetalingsinstellingen dagelijks via het netwerk van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid. Deze elektronische uitwisseling van basisgegevens i.v.m. de werkloosheidsverzekering krijgt een onmisbaar verlengstuk op lokaal vlak tussen de verantwoordelijken van de werkloosheidsbureaus en de afdelingen van de uitbetalingsinstellingen.

Eveneens in het kader van een doeltreffende samenwerking streeft de RVA sedert meerdere jaren een **partnerschap met de O.C.M.W.'s** na. In alle werkloosheidsbureaus werden acties op het getouw gezet voor een meer gestructureerde samenwerking met de O.C.M.W.'s om door contacten en informatie-uitwisseling, een meer doeltreffende behandeling van de dossiers te kunnen verzekeren.

De RVA, verantwoorde middelen

De ontwikkeling van een « **cost management** », met als resultaat de kostprijs per eenheid product, vormt ongetwijfeld het beste bewijs van de bereidheid van de RVA om het klassieke boekhoudkundig beheer te overstijgen.

Gekoppeld aan de boordtabellen, laat de **berekening van de kostprijs** toe het verband te leggen tussen financiële informatie en operationele informatie.

Als men weet dat het grootste deel van de werkingskosten van een instelling zoals de RVA naar personeelskosten gaat (meer dan 80 %), is de verantwoording van het gebruik van deze middelen een reële noodzaak.

De RVA gebruikt in dat verband twee **modellen**, het ene om de **behoefte aan personeel** te bepalen en het andere voor de **toewijzing van het personeel** aan de verschillende diensten.

In beide gevallen is het de bedoeling de vraag van de RVA en van zijn diensten te **objectiveren** door de nadruk te leggen op de meetbare evolutie van zijn opdrachten, op basis van de verschillende gekozen parameters, waaronder het activiteitsvolume.

De RVA, communicatief

De dienst levert een continue inspanning om een ruim publiek snel te informeren over alle RVA-activiteiten en over alle domeinen waarop de RVA actief is.

Periodiek, maandelijks of per kwartaal, worden verschillende **publicaties** verspreid met de meest recente statistische gegevens (STAT-INFO en FLASH-INFO) en jaarlijks verschijnt een statistisch jaarboek.

De dienst publiceert informatiebrochures (WEGWIJS), de reglementaire teksten en commentaren met infobladen ten behoeve van de belanghebbenden en geïnteresseerden.

Een aantal **studies** wordt in de loop van het jaar uitgegeven, hetzij via de vaste periodieke publicaties, hetzij via bijzondere uitgaven. Deze studies kunnen handelen over bepaalde categorieën van uitkeringsgerechtigden of over vraagstukken waarvoor de RVA objectieve elementen voor discussie kan aanbrengen.

Tenslotte is de RVA aanwezig op het internet met een laagdrempelige **website**, die niettemin 4.600 bladzijden omvat en die wekelijks meermaals wordt bijgewerkt. Voormelde publicaties en studies zijn eveneens via de website beschikbaar, alsook een belangrijk aantal aanvraagformulieren.

BESTUURSOVEREENKOMST VOOR DE PERIODE 2002-2004 TUSSEN DE BELGISCHE STAAT EN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING

Overwegende,

dat de bestuursovereenkomst geen betrekking heeft op de inhoudelijke aspecten van de sociale zekerheid, noch op de vastlegging van het bedrag van de ontvangsten of uitgaven, maar de optimalisering beoogt van de dagelijkse werking en het bestuur van de instellingen en om dat doel te bereiken een grotere marge toekent inzake personeelsbeleid en financieel beleid;

dat de overeenkomstsluitende partijen zichzelf beschouwen als partners die - slechts samen met andere partners - de opdrachten die aan de Rijksdienst zijn opgelegd, uitvoeren en kunnen uitvoeren;

dat de huidige overeenkomst geen afbreuk kan doen aan de bevoegdheden of opdrachten en verantwoordelijkheden van andere partijen die bij de toepassing van het stelsel van de werkloosheidsverzekering betrokken zijn;

dat de overeenkomst de partijen slechts bindt in het kader van de bestaande bevoegdheidsverdeling tussen de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en de uitbetalingsinstellingen zoals die reglementair bepaald is;

dat de uitbetalingsinstellingen bevoegd en verantwoordelijk blijven voor de opdrachten toegekend met toepassing van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders en van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het « handvest » van de sociaal verzekerde, met name de werknemer informeren betreffende zijn rechten en plichten met betrekking tot de werkloosheidsverzekering, het dossier van de werknemer indienen bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, de voorgeschreven formulieren ter beschikking van de werknemer houden en aan de werknemer of aan de bevoegde diensten alle voorgeschreven mededelingen verstrekken en voorgeschreven documenten overmaken;

dat beide overeenkomstsluitende partijen zich engageren om een optimale omgeving te creëren voor de realisatie van de verbintenissen, meer bepaald door akkoorden te sluiten met de gewesten en de gemeenschappen en deze te respecteren en te doen respecteren;

dat de overeenkomstsluitende partijen zich engageren om de beschikkingen te respecteren inzake het paritair beheer, dat versterkt wordt daar in het kader van de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid belangrijker verantwoordelijkheden en meer autonomie toegekend worden aan de Rijksdienst;

dat de wil bestaat om een avenant of avenanten toe te voegen aan de huidige overeenkomst indien nieuwe beleidsinitiatieven of beleidswijzigingen in werking treden na de ondertekening van de huidige overeenkomst;

gelet op het akkoord van het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, gegeven op 17 december 1999, inzake de onderlinge coördinatie en consistentie van de ontwerpen van bestuursovereenkomst van de onderscheiden openbare instellingen van sociale zekerheid;

gelet op het advies van het Tussenoverlegcomité, gegeven in zijn zitting van 21 november 2001;

wordt in uitvoering van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels,

tussen :

— de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de Vice-Eerste Minister en Minister van Werkgelegenheid, Mevr. Laurette Onkelinx

en

— de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, vertegenwoordigd door

— de stemgerechtigde beheerders aangeduid door het beheersorgaan : Mevr. Maddie Geerts en de heren Rudy De Leeuw en Luk De Vos, als vertegenwoordigers van de werknemers, en de heer Victor De Grijse, als vertegenwoordiger van de werkgevers,

— de administrateur-generaal, de heer Karel Baeck, en de adjunct-administrateur-generaal, de heer Jean-Marie Delrue,

overeengekomen hetgeen volgt :

TITEL I. — Begripsbepalingen

Artikel 1. In deze bestuursovereenkomst wordt verstaan onder :

1. « Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening » (RVA) : de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zoals bedoeld in artikel 7, § 1 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;
2. « Fonds voor Sluiting van Ondernemingen » : het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers bedoeld in artikel 9 van de wet van 28 juni 1966 betreffende de schadeloosstelling van de werknemers die ontslagen worden bij sluiting van ondernemingen;
3. « Beheerscomité » : het beheerscomité van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening bedoeld in artikel 1, 5°, van de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de instellingen van openbaar nut voor sociale zekerheid en sociale voorzorg en artikel 2 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, dat tevens het beheerscomité vormt van het Fonds voor Sluiting voor Ondernemingen;
4. « Uitbetalingsinstellingen » : de uitbetalingsinstellingen zoals bepaald door artikel 7, § 2 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;
5. « boordtabellen » : de boordtabellen zoals bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;
6. « bestuursplan » : het bestuursplan zoals bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;
7. « Productivity Measurement and Enhancement System » (PROMES) : de methode voor het sturen meten van resultaten toegepast op de controlediensten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening naar het aangepast theoretisch model van R.D. Pritchard, professor aan de Universiteit van Texas. PROMES leidt tot een maandelijkse globale doelmatigheidsindex van de controle. Deze globale doelmatigheidsindex is gebaseerd op een geselecteerde set van relevante indicatoren en hun respectieve doelmatigheidsrelatie met de algemene objectieven;
8. « Statistical Process Control »-methode (SPC) : de methode waarbij op basis van willekeurige statistische steekproeven, controle en verbetering van werkprocessen beoogd worden, in het bijzonder bij het onderzoek naar de toekenning van de rechten van de aanvragers en de toelaatbaarheid en verificatie van de door de uitbetalingsinstellingen en de eigen diensten verrichte uitgaven.

TITEL II. — Taken en doelstellingen van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening**HOOFDSTUK 1. — Algemene bepalingen****Artikel 2.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening vervult in het kader van zijn opdracht van openbare dienst, enerzijds, taken teneinde te voorzien in een vervangingsinkomen overeenkomstig de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen en, anderzijds, taken ter bevordering van de werkgelegenheid.

Voor de vervulling van deze opdracht zijn eveneens bijzondere taken en bevoegdheden toegewezen aan de uitbetalingsinstellingen. De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening vervult zijn opdracht - benevens in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen - met andere samenwerkende partners.

De opdracht van de openbare dienst inzake het vervangingsinkomen omvat het nemen van beslissingen over de toekenning van het recht op uitkeringen, de herverdeling van financiële middelen en de controle ervan, evenals de terugvordering van bedragen waarvan achteraf bij controle gebleken is dat ze ten onrechte verkregen werden.

Wat het vervangingsinkomen betreft, wordt een onderscheid gemaakt naar gelang het vervangingsinkomen toegekend wordt om onvrijwillige redenen, zoals werkloosheid, of om andere redenen, zoals loopbaanonderbreking, of verband houdt met het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen.

Met betrekking tot de opdracht van openbare dienst inzake de werkgelegenheid vervult de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening taken in het kader van de eventuele vervangingsplicht bij loopbaanonderbreking, brugpensioen en de activering van de uitkeringen, de herstructurering van ondernemingen, en worden attesten afgeleverd.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening vervult ten opzichte van de regering een beleidsvoorbereidende en beleidsondersteunende taak.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verzorgt, binnen het primaire netwerk opgericht tussen de instellingen van de sociale zekerheid, de uitwisseling van gegevens betreffende uitkeringsgerechtigden met de andere instellingen van de sociale zekerheid of met andere bevoegde instellingen.

Bovendien verzorgt de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening momenteel, bij middel van het secundaire netwerk opgericht tussen de Rijksdienst en de uitbetalingsinstellingen voor werkloosheidsuitkeringen, de uitwisseling van gegevens betreffende de werklozen en de bruggepensioneerden, tussen de uitbetalingsinstellingen en de instellingen van de sociale zekerheid.

Ter ondersteuning van deze opdrachten van openbare dienst realiseert de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening eveneens verschillende taken van intern beheer.

HOOFDSTUK 2. — Bepalingen betreffende de opdracht van openbare dienst inzake vervangingsinkomens**Afdeling I. — Doelstellingen betreffende het vervangingsinkomen****Onderafdeling 1. — Beslissingen inzake de toekenning van het recht op uitkeringen****Artikel 3.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening neemt beslissingen inzake het toekennen van het recht op uitkeringen.

Deze opdracht omvat alle activiteiten betreffende de behandeling van de aanvragen om uitkeringen, evenals de behandeling van de aangiften betreffende de gewijzigde situatie van de uitkeringsgerechtigden, alsook de beslissingen inzake de toekenning of weigering van vrijstellingen van bepaalde toekenningsvoorwaarden.

Artikel 4.

Onverminderd de wettelijke termijnen waarbinnen de beslissingen inzake de toekenning van het recht op uitkeringen worden genomen, zal 95 % van het aantal beslissingen inzake de toekenning van het recht op werkloosheidsuitkeringen en brugpensioenen, op jaarbasis, gebeuren binnen de volgende termijnen, te rekenen vanaf de ontvangst van het volledige dossier :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
18 dagen	17 dagen	17 dagen

Artikel 5.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zal een controlesysteem op basis van steekproeven ontwikkelen teneinde te verifiëren of de beslissingen houdende de toelaatbaarheid van de uitkeringen werden genomen overeenkomstig de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Het eerste jaar van de bestuursovereenkomst zal de methodologie gebaseerd op de zgn. « Statistical Process Control »-methode toegepast worden.

Gedurende het tweede jaar van de bestuursovereenkomst zullen de gekwantificeerde objectieven worden gedefinieerd.

In de loop van het derde jaar van de bestuursovereenkomst zullen de tijdens het tweede jaar bereikte resultaten worden onderzocht en geëvalueerd, en de objectieven, in voorkomend geval, worden aangepast.

Onderafdeling 2. — Herverdeling van financiële middelen**Artikel 6.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening bezorgt de nodige financiële middelen aan de uitbetalingsinstellingen, opdat deze de sociale uitkeringen tijdig aan de gerechtigden zouden kunnen betalen en hun eigen werking zouden kunnen financieren.

Onderafdeling 3. — Controle**Artikel 7.**

In het kader van haar controleopdracht waakt de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening over de correcte toepassing van de werkloosheidsreglementering.

Deze controleopdracht bestaat, enerzijds, uit het verifiëren van de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen en, anderzijds, uit het controleren van de naleving van de reglementering door uitkeringstrekkers en werkgevers.

Artikel 8.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe alle betalingen, verricht door de uitbetalingsinstellingen, te verifiëren.

Artikel 9.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zal een controlesysteem ontwikkelen op basis van steekproeven, teneinde te verifiëren of de beslissingen houdende de verificatie van de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen werden genomen overeenkomstig de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Het eerste jaar van de bestuursovereenkomst zal de methodologie gebaseerd op de zgn. «Statistical Process Control»-methode toegepast worden.

Gedurende het tweede jaar van de bestuursovereenkomst zullen de gekwantificeerde objectieven worden gedefinieerd.

In de loop van het derde jaar van de bestuursovereenkomst zullen de tijdens het tweede jaar bereikte resultaten worden onderzocht en geëvalueerd, en de objectieven, in voorkomend geval, worden aangepast.

Artikel 10.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening voert in elke afdeling van de uitbetalingsinstellingen jaarlijks minimum vier controles op de boekhouding uit, waarvan minstens

1. één controle op de boekhouding « sociale prestaties »;
2. één controle op de overeenstemming tussen het boekhoudkundig saldo van de voorschotten door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en het saldo binnen de boekhouding « sociale prestaties » van de uitbetalingsinstellingen;
3. één controle op de beheersboekhouding;
4. één controle op de gevallen voorgelegd door de uitbetalingsinstellingen ten laste van de intrestenprovisie ingesteld door het artikel 168*bis* van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering.

Artikel 11.

Teneinde de naleving van de reglementering door werkgevers en uitkeringstrekkers te controleren, zal de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening gedurende het eerste jaar van de bestuursovereenkomst het meetinstrument PROMES optimaliseren.

Gedurende het tweede jaar van de bestuursovereenkomst zal de aldus geoptimaliseerde methodologie worden toegepast en zullen gekwantificeerde objectieven worden gedefinieerd.

In de loop van het derde jaar van de bestuursovereenkomst zullen de tijdens het tweede jaar bereikte resultaten worden onderzocht en geëvalueerd, en de objectieven, in voorkomend geval, worden aangepast.

Onderafdeling 4. — Terugvordering**Artikel 12.**

De terugvordering omvat alle activiteiten die gepaard gaan met de invordering van bedragen waarvan achteraf bij controle gebleken is dat ze ten onrechte verkregen werden.

Artikel 13.

Indien een uitkering moet worden teruggevorderd, streeft de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening ernaar de beslissing van terugvordering samen met de vermelding van het terug te vorderen bedrag te versturen.

Het aantal dossiers waarbij de beslissing tot terugvordering en het gekende bedrag gezamenlijk worden verstuurd, bedraagt :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
55 %	60 %	65 %

Artikel 14.

Met betrekking tot de vragen van schuldenaars tot afzien van terugbetaling zal - voor zover de begroting het mogelijk maakt - de beslissing aan de schuldenaar betekend worden binnen een termijn van 4 maanden vanaf de indiening van het volledige aanvraagdossier voor volgend aandeel van de dossiers :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
90 %	95 %	95 %

In een geest van loyale deelname aan de collectieve schuldenregeling (wet van 5.7.1998) wordt de beslissing over het voorstel tot verzaking aan de schuldbemiddelaar betekend binnen de kortst mogelijke termijn en, in elk geval, binnen de 2 maanden na de verzending van het voorstel.

Afdeling II. — Bijzondere bepalingen inzake het vervangingsinkomen op onvrijwillige basis**Artikel 15.**

Onverminderd hetgeen voorafgaat, staat de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening in voor de behandeling van de dossiers « abnormaal langdurige werkloosheid ».

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe om maandelijks op een uniforme wijze computerlistings aan te maken met de te onderzoeken gevallen van abnormaal langdurige werkloosheid. Deze listings worden door de werkloosheidsbureaus binnen drie maanden volgend op de maand van de aanmaak van de listings, afgewerkt. Volgend op deze afwerking ontvangt de werkloze, hetzij een verwittiging per brief, hetzij een melding dat het dossier zonder gevolg geklasseerd wordt.

Behoudens in de gevallen dat er moet worden gewacht op de nodige bewijsstukken, doet de directeur van het werkloosheidsbureau binnen 30 dagen uitspraak over elk beroep waarvoor hij bevoegd is.

Afdeling III. — Bijzondere bepalingen inzake het vervangingsinkomen om andere redenen

Artikel 16.

Het aantal loopbaanonderbrekers dat van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening de eerste betaling ontvangt, hetzij in de maand volgend op de maand tijdens de welke de loopbaanonderbreking een aanvang neemt, hetzij ten laatste 40 dagen na ontvangst van de aanvraag, bedraagt :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
85 %	85 %	90 %

Afdeling IV. — Fonds voor Sluiting van Ondernemingen

Artikel 17.

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen verzamelt op eigen initiatief de ondernemingsgegevens over failliete ondernemingen, waar er personeel tewerkgesteld was.

Gedurende het eerste jaar van de bestuursovereenkomst, zal het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen een instrument ontwikkelen dat toelaat de termijn te meten waarbinnen het resultaat van de onderzoeken aan het Beheerscomité wordt meegedeeld.

In het tweede jaar van de bestuursovereenkomst zullen hiertoe gekwantificeerde objectieven bepaald worden.

In de loop van het derde jaar van de bestuursovereenkomst zullen de resultaten, bereikt tijdens het tweede jaar, onderzocht en geëvalueerd worden en zullen de objectieven, in voorkomend geval, aangepast worden.

Artikel 18.

In het eerste jaar van de bestuursovereenkomst zal, na de beslissing van het Beheerscomité, de betaling van de door het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen toegekende som inzake sluitingspremie en de contractuele vergoedingen voor individuele dossiers die volledig zijn, als volgt gebeuren :

1. betaling van 80 % van de dossiers binnen 3 maanden indien het gaat om een sluitingspremie;
2. betaling van 80 % van de dossiers binnen 3 maanden na de beslissing van het Beheerscomité voor de individuele aanvragen voor contractuele vergoedingen die ingediend werden vóór de beslissing van het Beheerscomité;
3. betaling van 80 % van de dossiers binnen 3 maanden na de indiening van de volledige aanvraag voor de individuele aanvragen voor contractuele vergoedingen die ingediend werden na de beslissing van het Beheerscomité.

In het tweede jaar worden de percentages opgetrokken tot 90 %.

In het derde jaar wordt de termijn teruggebracht tot 2 maanden met een percentage van 95 %.

De betaling van de aanvullende vergoeding brugpensioen gebeurt binnen 2 maanden na indiening van de volledige aanvraag.

HOOFDSTUK 3. — Bepalingen betreffende de opdracht van openbare dienst inzake de werkgelegenheid

Afdeling I. — Vervanging bij loopbaanonderbreking en brugpensioen

Artikel 19.

Inzake brugpensioen en loopbaanonderbreking controleert de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening de naleving van de eventuele wettelijke vervangingsplicht. Deze controle gebeurt op basis van halfjaarlijkse computerlistings, waarvan de resultaten jaarlijks gerapporteerd worden aan de regering.

Afdeling II. — Activering van de uitkeringen

Artikel 20.

Deze opdracht omvat alle activiteiten die de Rijksdienst moet organiseren of waaraan hij actief moet meewerken en die tot doel hebben de integratie van bepaalde categorieën van werklozen op de arbeidsmarkt te bevorderen.

Artikel 21.

Bij invoering van nieuwe activeringsmaatregelen zal de Rijksdienst alle nodige initiatieven ontwikkelen om deze optimaal uit te voeren.

Afdeling III. — Afleveren van attesten

Artikel 22.

Deze taak omvat de activiteiten die verband houden met het opmaken en afleveren door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening van attesten, in toepassing van de Europese, federale, gemeenschaps- of gewestreglementering.

Artikel 23.

Het aantal attesten met het oog op een individuele indienstneming, dat binnen 24 uur na aanvraag wordt afgeleverd, bedraagt :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
75 %	75 %	80 %

Onverminderd de bepalingen van het eerste lid, wordt 95 % van de attesten met het oog op een individuele indienstneming afgeleverd binnen 1 week na ontvangst van de aanvraag.

Afdeling IV. — Fonds voor Sluiting van Ondernemingen

Artikel 24.

De aanvragen tot tussenkomst in de herstructurering zullen binnen 60 dagen na ontvangst van het volledige dossier worden voorgelegd aan het beheerscomité Fonds voor Sluiting van Ondernemingen.

HOOFDSTUK 4. — Bepalingen betreffende beleidsondersteuning en beleidsadvisering**Artikel 25.**

In het kader van de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, verbindt de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zich ertoe ten opzichte van de regering beleidsondersteunend en beleidsadviserend op te treden.

Te dien einde zal de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening een detectiestructuur opzetten om het verzamelen van beleidsadviezen tot vereenvoudiging van het stelsel of van onderdelen van het stelsel te organiseren.

De Rijksdienst zal deze taak uitvoeren, rekening houdend met de bevoegdheden voortvloeiend uit het paritair beheer.

Voor de uitvoering van deze doelstelling zal de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening het eerste jaar een voorstudie van de te hanteren methodologie en de te nemen uitvoeringsmaatregelen maken.

Gedurende het tweede jaar van de bestuursovereenkomst zal de methodologie toegepast worden.

In de loop van het derde jaar van de bestuursovereenkomst zullen de tijdens het tweede jaar bereikte resultaten onderzocht en geëvalueerd worden en kan een bijsturing gebeuren.

De Rijksdienst zal bij het vervullen van deze taak gebruik maken van het statistisch instrument waarover hij beschikt, en dit instrument verder optimaliseren.

HOOFDSTUK 5. — Bepalingen betreffende de taken van intern beheer**Afdeling I. — Beheer van de financiën****Artikel 26.**

Deze opdracht omvat alle activiteiten met betrekking tot het beheer van de financiële middelen van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening.

Artikel 27.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe de beschikbare tegoeden op de financiële rekening van het globaal financieel beheer niet meer dan twee werkdagen van de maand 0,42 % en niet meer dan één werkdag van de maand 0,83 % van het initieel uitgavenbudget van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening sector sociale zekerheid te laten overschrijden.

De overschrijding van de liquiditeitspercentages die te wijten is aan een externe factor zoals, bijvoorbeeld, de ten onrechte storting van bedragen of de laattijdige uitvoering van betaalorders door de financiële instellingen, wordt beschouwd als overmacht.

Afdeling II. — Ondersteuning van het beheer**Artikel 28.**

De relevante statistische gegevens van de domeinen waarop de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening actief is, zullen worden gepubliceerd, o.m. in « FLASH INFO » en « STAT INFO ».

« FLASH INFO » is eveneens beschikbaar via het Internetadres <http://www.rva.fgov.be>.

De voorlopige financiële resultaten en het jaarverslag van het voorbije jaar zullen respectievelijk voor het einde van de maand maart en voor het einde van de maand april beschikbaar zijn.

TITEL III. — Gedragsregels ten aanzien van het publiek**Afdeling I. — Toegang tot algemene informatie****Artikel 29.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening stelt kosteloos informatiefolders over zijn activiteitsdomeinen en de te vervullen formaliteiten ter beschikking van het publiek.

Artikel 30.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe, met inachtneming van de wettelijk voorziene taakverdeling tussen de RVA en de uitbetalingsinstellingen en van de onderscheiden verantwoordelijkheden van de diverse instellingen, binnen een redelijke termijn een antwoord te geven op elk schriftelijk verzoek van de sociaal verzekerde inzake zijn rechten en plichten.

Hiertoe zal de RVA in het eerste jaar van de bestuursovereenkomst een systeem voor opvolging van de briefwisseling ontwikkelen. Vanaf het tweede jaar zal het opvolgingssysteem worden toegepast. Vanaf het derde jaar zullen er normen worden bepaald die lager liggen dan de wettelijk voorziene termijnen.

Artikel 31.

Op eigen initiatief doet de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening aan de bevoegde uitbetalingsinstelling een voorstel tot bijpassing aan de uitkering die reeds werd uitgekeerd aan de sociaal verzekerde, telkens wanneer blijkt dat het ingediende bedrag lager ligt dan het bedrag waarop de sociaal verzekerde aanspraak kan maken.

Voor wat loopbaanonderbreking betreft, dient de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening elke sociaal verzekerde die erom vraagt, advies te verstrekken over de uitoefening van zijn rechten of de vervulling van zijn plichten (middelenverbintenis). Tevens dient de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, voor wat de loopbaanonderbreking betreft, op eigen initiatief aan de sociaal verzekerde elke bijkomende informatie te verstrekken nodig voor het onderzoek van zijn aanvraag of het behoud van zijn rechten.

Artikel 32.

Wanneer de sociaal verzekerde een verzoek om informatie of advies, of een aanvraag, per vergissing aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening richt, zal de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening dit verzoek of deze aanvraag zo vlug mogelijk aan de bevoegde instelling toezenden en zal hij tegelijkertijd de sociaal verzekerde daarvan in kennis stellen.

Artikel 33.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening stelt tegen kostprijs een synthetisch document betreffende de werkloosheidsreglementering ter beschikking van het publiek. Dit document wordt minstens éénmaal per jaar geactualiseerd.

Deze informatie is ook verkrijgbaar via het Internetadres <http://www.rva.fgov.be>.

Artikel 34.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening stelt met betrekking tot zijn opdrachten aan de betrokkenen informatiebladen omtrent de meest voorkomende situaties ter beschikking.

Deze informatie is ook verkrijgbaar via het Internetadres <http://www.rva.fgov.be>.

Artikel 35.

Indien akkoorden zijn gesloten tussen de federale, de gewestelijke en lokale instanties met het oog op het oprichten van een plaatselijk eenheidsloket, verstrekt de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening de informatie overeenkomstig de verbintenissen die in die akkoorden vervat zijn.

Afdeling II. — Rechtszekerheid, uniforme toepassing en deontologische code**Artikel 36.**

Indien de directeur van het werkloosheidsbureau door de sociaal verzekerde rechtstreeks of via de uitbetalingsinstelling of door de werkgever schriftelijk om informatie wordt verzocht met betrekking tot een concrete situatie waarbij eerstgenoemde over een appreciatiebevoegdheid beschikt, zal deze een voorafgaand schriftelijk akkoord geven omtrent de behandeling die hij zal geven, ingeval deze situatie zich in werkelijkheid zou voordoen. De strafmaat voor een inbreuk of een betwistbare situatie, kan in geen geval het voorwerp van deze procedure zijn.

De directeur kan voorafgaandelijk een platform van directeurs, dat taalparitair is samengesteld, consulteren met het oog op een coherente en eenvormige toepassing van de reglementering.

Artikel 37.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe de deontologische code voor het personeel uit te breiden tot al het personeel dat rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken is bij het handhavingsbeleid.

Afdeling III. — Administratieve vereenvoudiging**Artikel 38.**

Onder de coördinatie van de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid, zal de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening al het nodige doen om tot een administratieve vereenvoudiging te komen.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe het gebruik van de computernetwerken te optimaliseren om de sociaal verzekerde pas te raadplegen indien de gegevens niet beschikbaar zijn.

Artikel 39.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe op een permanente wijze instellingsspecifieke maatregelen te onderzoeken om tot een administratieve vereenvoudiging te komen.

Hiertoe zal de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening in het eerste jaar van de bestuursovereenkomst een voorbereidende studie verrichten waarbij de nadruk gelegd wordt op het verminderen van de administratieve last voor de werkgevers en zal hij een actieplan ontwikkelen.

Vanaf het tweede jaar van de bestuursovereenkomst zal overgegaan worden tot de uitvoering van de verbeteringen op korte termijn en tot de ontwikkeling van de acties op middellange en lange termijn.

Vanaf het derde jaar van de bestuursovereenkomst zullen, enerzijds, de tijdens het tweede jaar bereikte resultaten onderzocht en geëvalueerd worden en kan een bijsturing gebeuren. Anderzijds wordt verder het actieplan over de doelstellingen op middellange en lange termijn geïmplementeerd.

Afdeling IV. — Leesbaarheid van administratieve documenten**Artikel 40.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening engageert zich om de leesbaarheid van formulieren en kennisgevingen te bevorderen.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe om de beslissingen in een duidelijke en begrijpbare taal te verstrekken.

De Rijksdienst zal de uitbetalingsinstellingen betrekken bij de realisatie van deze doelstellingen.

In dit kader zal de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening tijdens het eerste jaar van de bestuursovereenkomst een methodologie ontwikkelen.

Formulieren en kennisgevingen zullen worden getest door een testgroep. Tevens wordt er gestreefd naar een optimale samenwerking met gespecialiseerde instellingen, zoals het Centrum voor Gelijke Kansen en Racismebestrijding en de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging.

Het tweede jaar van de bestuursovereenkomst zal de ontwikkelde methodologie worden toegepast en zullen de resultaten worden geregistreerd.

Ter bevordering van de leesbaarheid en begrijpbaarheid van de administratieve documenten zullen in het derde jaar van de bestuursovereenkomst, gelet op wat voorafgaat, de nodige aanpassingen worden aangebracht.

Afdeling V. — Onthaal**Artikel 41.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening garandeert dat elk werkloosheidsbureau minimum 15 uren per week toegankelijk zal zijn om tegemoet te komen aan werkgevers en werknemers.

Onverminderd de bevoegdheid van de directeur van het werkloosheidsbureau om de openingsuren te bepalen, zal ieder werkloosheidsbureau in ieder geval alle werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 9 en 11 uur en minimum één dag tussen 14 en 16.30 uur toegankelijk zijn.

Een consultatie op afspraak is eveneens mogelijk, rekening houdend met de veiligheidsvereisten.

Artikel 42.

Elk werkloosheidsbureau zal gebruik maken van een informatiebord dat de bezoekers inlicht omtrent de drukke en minder drukke dagen en uren voor het desbetreffende bureau.

Artikel 43.

Het eerste jaar van de bestuursovereenkomst wordt een methodologie ontwikkeld teneinde de wachttijd en tevredenheid van de klanten te meten.

Gedurende het tweede jaar van de bestuursovereenkomst wordt het ontwikkelde meetinstrument toegepast en worden de resultaten geregistreerd.

In de loop van het derde jaar van de bestuursovereenkomst zullen de tijdens het tweede jaar bereikte resultaten worden onderzocht en geëvalueerd en de objectieven, in voorkomend geval, worden aangepast.

Afdeling VI. — Toegankelijkheid voor mindervaliden**Artikel 44.**

De toegang voor locomotoor gehandicapte en mindervalide personen in de bestaande gebouwen zal worden vergemakkelijkt: in de nieuwe, te huren of aan te kopen gebouwen zal voor die personen in de huur- of koopovereenkomst een gemakkelijke toegang worden geëist.

Afdeling VII. — Samenwerking met de federale ombudsmannen**Artikel 45.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe om bij de behandeling van klachten, overeenkomstig het Protocolakkoord voor de relaties tussen het College van de Federale Ombudsmannen en de Federale Administraties, de samenwerking met de federale ombudsmannen te bevorderen.

Bij een vraag om informatie met betrekking tot een klacht verschaft de betrokken dienst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening de federale ombudsmannen de gewenste inlichtingen.

In het kader van een onderzoek, voorstel tot bemiddeling of een suggestie neemt de bevoegde dienst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening de nodige maatregelen om op de gestelde vragen te antwoorden.

De betrokken dienst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening antwoordt ten laatste binnen een termijn van vijftien werkdagen vanaf de ontvangst van de vraag, tenzij er bij de toepassing van artikel 11, alinea 1 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale Ombudsmannen een kortere termijn wordt opgelegd.

Afdeling VIII. — Strijd tegen de armoede**Artikel 46.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening engageert zich in de strijd tegen de armoede.

Met die bedoeling zal de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zorgen voor de ontwikkeling van een optimale samenwerking met de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (O.C.M.W.).

Deze samenwerking behelst :

- de organisatie van regelmatige informatievergaderingen met de O.C.M.W.'s,
- de aanwijzing binnen de werkloosheidsbureaus van een contactpersoon met de O.C.M.W.'s,
- het onderzoek van de dossiers van aanvragers of gerechtigden op het bestaansminimum waarvoor de O.C.M.W.'s objectieve redenen hebben om een onderzoek te vragen naar hun rechten binnen de werkloosheidsverzekering.

TITEL IV. — Meetinstrumenten voor de opvolging van doelstellingen en gedragsregels**Artikel 47.**

De in deze bestuursovereenkomst opgenomen doelstellingen en gedragsregels worden op de hierna vermelde wijze gevolgd en gemeten :

1. Door middel van boordtabellen zullen procesdoelstellingen, zoals onder meer de behandelingstermijn van een dossier, de antwoordsnelheid, de bedragen en het aantal behandelde dossiers, worden gemeten.
2. Steekproeven die, naargelang het geval, specifiek en ad hoc of periodiek en systematisch worden uitgevoerd, zullen de materiële doelstellingen meten, zoals onder meer de juistheid van berekeningen in dossiers, de gebruiksvriendelijkheid, de leesbaarheid van onderrichtingen, het gebruiksgemak van formulieren.
3. Voor de opvolging inzake doelmatigheid van de controleactiviteiten wordt binnen de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening een specifiek systeem van objectiefstelling, meting en terugkoppeling opgezet : PROMES.

De projectopvolging zal gebeuren door een jaarverslag of een specifieke rapportering.

TITEL V. — Verbintenissen vanwege de Staat**Artikel 48.**

Overeenkomstig het artikel 15 van de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de sociale zekerheidsinstellingen, legt de Staat aan het advies van het beheersorgaan van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening elk voorontwerp van wet of besluit voor, dat de wetgeving die de Rijksdienst moet toepassen beoogt te wijzigen. De hoogdringendheid kan door de Staat slechts worden ingeroepen, indien zijn begrotingsbeleid of sociaal beleid zulke modaliteit noodzakelijk maakt.

De Staat verbindt er zich ook toe om contacten te leggen met de betrokken diensten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening om, enerzijds, rekening te houden met de technische aspecten voor het toepassen van de overwogen wijzigingen en, anderzijds, om hen toe te laten tijdig de veranderingen voor te bereiden. Behoudens gemotiveerde hoogdringendheid wordt de datum van inwerkingtreding van de bedoelde wijzigingen of nieuwe maatregelen in overleg met de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening vastgelegd.

Artikel 49.

De Staat verbindt zich ertoe acties te ondernemen ten aanzien van andere bevoegdheidsniveaus om de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt van de uitkeringsgerechtigden, behoudens de door de wet voorziene uitzonderingen, te vrijwaren.

Artikel 50.

Na voorafgaandelijk overleg met de instellingen en met respect voor het begrotingsbeleid van de Staat en voor het stabiliteitspact verbindt de Staat er zich toe het thesaurieplan na te leven dat jaarlijks opgesteld wordt voor de storting van de subsidies aan het Globaal Beheer en voor de alternatieve financiering voorzien in de begroting. Het Globaal Beheer zal dan deze middelen moeten verdelen tussen de verschillende instellingen in functie van hun behoeften zodat ze de continuïteit in de uitoefening van hun opdrachten kunnen waarborgen.

Om de continue uitvoering van de opdrachten mogelijk te maken door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, door de uitbetalingsinstellingen en door de samenwerkende partners, voorziet de Staat tijdig de nodige kredieten.

Artikel 51.

Indien de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening in het kader van een wettelijke opdracht moet samenwerken met een federaal ministerie zal dit laatste erover waken doeltreffend samen te werken.

Zowel de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening als de federale overheidsdienst zullen proactief reageren, met name wanneer de samenwerking de overdracht van informatie vereist.

Dit laatste impliceert een voortdurend overleg tussen de federale overheidsdienst en de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening.

Dit voortdurend overleg zal in werking gesteld worden op initiatief van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening.

Steunend op zijn autoriteit, verbindt de Staat zich ertoe om een optimale omgeving te creëren voor de realisatie van de verbintenissen, meer bepaald door - indien dit aangewezen is - akkoorden te sluiten met de gewesten en de gemeenschappen.

Artikel 52.

Indien redelijkerwijs verwacht wordt dat nieuwe beleidsinitiatieven of beleidswijzigingen, in werking getreden na de ondertekening van de huidige bestuursovereenkomst, het dagelijks beheer van de instelling of de resultaten van de instelling kunnen of zullen beïnvloeden, zal op vraag van één van de overeenkomstsluitende partijen een avenant overlegd worden en desgevallend aan de overeenkomst worden toegevoegd.

Deze avenant beschrijft de engagementen en de middelen die voortvloeien uit de nieuwe beleidsinitiatieven of beleidswijzigingen.

Deze avenant kan slechts tot stand komen overeenkomstig artikel 7 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, in toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.

**TITEL VI. — Berekeningswijze en vaststelling van de beheerskredieten
en van het maximaal bedrag aan personeelskredieten dat betrekking heeft op de statutaire ambtenaren**

Artikel 53.

Het beheerskrediet dat aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening toegekend wordt, omvat alle kredieten inzake personeel, werking en investeringen, zoals ze deel zullen uitmaken van de beheersbegroting en houdt rekening met de doelstelling om voldoende personeelskredieten te voorzien voor statutaire ambtenaren.

Het globale beheerskrediet en het maximaal bedrag aan personeelskredieten dat betrekking heeft op statutaire ambtenaren (en dat deel uitmaakt van dit globale beheerskrediet) bedragen voor de drie jaren van de bestuursovereenkomst :

Jaar	Globaal beheerskrediet	Statutair personeelskrediet
2002	193.922 duizend EUR	103.573 duizend EUR
2003	197.514 duizend EUR	103.970 duizend EUR
2004	196.914 duizend EUR	104.370 duizend EUR

Voor wat de genormeerde uitgaven betreft, d.w.z. de personeelsuitgaven, de werkingsuitgaven (andere dan informatica) en de investeringen (andere dan informatica), evolueren deze beheerskredieten in principe in functie van de evolutie van de gezondheidsindex en de door de Regering weerhouden groei in het stabiliteitspact.

Teneinde de bruto-beheerskredieten te bekomen, welke dienen te worden ingeschreven in de beheersbegroting, werden aan deze globale beheerskredieten de specifieke financieringsenvelopes toegevoegd : het krediet partnershipovereenkomst inzake startbaanovereenkomsten, de kredieten ten laste van de PWA-begroting en de werkingskredieten te verhalen op het Fonds Sluiting van Ondernemingen.

Deze bruto-beheerskredieten, alsmede de maxima aan personeelskredieten die betrekking hebben op statutaire ambtenaren, werden berekend op basis van de technische formule zoals gestipuleerd in de bijlage en zijn uitgedrukt in prijzen van 2002.

De jaarlijkse begrotingsenveloppe inzake beheerskredieten waarover de Rijksdienst kan beschikken is als volgt samengesteld :

1. de bruto-beheerskredieten van het lopend jaar, zoals bepaald in het vorige lid,
2. de van het vorig jaar over te dragen beheerskredieten (conform het artikel 14, § 2 van het koninklijk besluit van 3.4.1997),
3. de tijdens het vorig jaar gegenereerde eigen beheersontvangsten, ingevolge verkoop en verhuur van roerende en onroerende goederen, overeenkomstig artikel 54.

Artikel 54.

Zoals bedoeld in artikel 53, laatste lid, 3., vereist de affectatie van de opbrengst van een vervreemding van onroerende goederen of de verkoop van roerende goederen het voorafgaande akkoord van de voogdijminister en van de minister van begroting. Om zich uit te spreken beschikt de minister van begroting over een termijn van een maand vanaf de ontvangst van het gegeven akkoord van de voogdijminister.

Artikel 55.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe over te gaan tot de ontwikkeling en implementatie van een boekhoudplan gebaseerd op het nieuw genormaliseerd boekhoudplan voor de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Dit nieuwe boekhoudplan zal in voege zijn het jaar volgend op het koninklijk besluit houdende de goedkeuring van het nieuw genormaliseerd boekhoudplan voorgesteld door de Commissie voor de Normalisatie van de Boekhouding van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.

Artikel 56.

Binnen de grenzen van zijn doel kan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening beslissen over de verwerving, de aanwending en de vervreemding van zijn roerende en onroerende goederen en de vestiging of de opheffing van zakelijke rechten op deze goederen, alsmede over de uitvoering van dergelijke beslissingen.

In afwijking van het eerste lid is elke beslissing tot verwerving, oprichting, renovatie of vervreemding van een onroerend goed of recht, waarvan het bedrag 5 miljoen euro overschrijdt onderworpen aan de voorafgaande machtiging van de voogdijminister en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort. Om zich uit te spreken beschikt de minister van begroting over een termijn van een maand vanaf de ontvangst van het gegeven akkoord van de voogdijminister.

De reglementering inzake overheidsopdrachten is in voorkomend geval van toepassing inzonderheid bij renovatie van gebouwen.

Artikel 57.

De beheerskredieten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening worden gefinancierd door :

1. gewone eigen beheersontvangsten, zoals b.v. de terugvordering van de loonkosten van gedetacheerd personeel;
2. gegenereerde eigen beheersontvangsten ingevolge verkoop en verhuur van roerende en onroerende goederen, overeenkomstig artikel 54;

3. financiering door derden, zoals b.v. het PWA-toewijzingsfonds (financiering van de administratieve omkadering van de PWA), de uitgiftemaatschappij van de PWA-cheques, het Tewerkstellingsfonds (opvolgingskosten voor het begeleidingsplan), Fonds voor Sluiting van Ondernemingen (werkingskosten voorgeschoten door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening), het Fonds voor Bestaanszekerheid van de Werklieden uit het Bouwbedrijf (administratiekosten voor de toekenning en de verificatie van de vergoedingen vorst en bouw);

4. het saldo wordt gefinancierd door het globaal beheer conform de bepalingen van artikel 1 van de wet van 30 maart 1994 houdende sociale bepalingen en de artikelen 3 en 8 van het koninklijk besluit van 8 augustus 1997 houdende maatregelen met het oog op de uitbouw van het globaal beheer van de sociale zekerheid.

De financiering door het PWA-toewijzingsfonds en door de uitgiftemaatschappij van de PWA-cheques moet ten minste volstaan om de beheerskredieten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbonden aan de opdrachten in het kader van de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen te dekken.

TITEL VII. — Positieve en negatieve sancties

Artikel 58.

Inzake de in het koninklijk besluit van 3 april 1997, houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, voorziene positieve en negatieve sancties, wordt een nieuw koninklijk besluit genomen.

TITEL VIII. — Slotbepalingen

Artikel 59.

Tijdens de eindevaluatie van de overeenkomst en in de mate de Staat tijdig verwittigd is geweest, verbindt de Staat er zich toe rekening te houden met gebeurtenissen van overmacht die eventueel de verwezenlijking van de overeenkomst hebben belemmerd, evenals met de besluiten van de regering genomen na afsluiting van de overeenkomst en die zouden hebben geleid tot een merkelijke verzwarende van de taken of van zekere uitgaven.

Artikel 60.

Elke partij heeft het recht aan een andere partij voor het einde van de duur van de overeenkomst een herziening voor te stellen. Dit voorstel is onderworpen aan dezelfde basisprocedure als deze die geleid heeft tot het sluiten van de overeenkomst. De medecontractanten letten erop deze mogelijkheid enkel te gebruiken bij voldoende ernstige redenen. Ze zullen alles in het werk stellen om het voorstel tot herziening op een constructieve en vlugge manier te onderzoeken.

Artikel 61.

De verbintenissen opgenomen in deze bestuursovereenkomst doen geen afbreuk aan de verplichting van de instelling van sociale zekerheid om de diverse wettelijke en reglementaire teksten na te leven, die algemene richtlijnen bevatten welke bij het onderzoek van de rechten op uitkeringen en in de omgang met de sociaal verzekerden aan de instellingen van sociale zekerheid worden opgelegd, te weten :

- de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen,
- het Handvest van de gebruiker van de overheidsdiensten van 4 december 1992;
- de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur;
- de wet van 11 april 1995 tot invoering van het "handvest" van de sociaal verzekerde.

Voor elke dienst die in contact staat met de sociaal verzekerde zijn de bepalingen van het Handvest van de sociaal verzekerde van toepassing en moeten de verbintenissen worden nageleefd. Binnen de werkloosheidsverzekering gebeurt dit, conform de specifieke bepalingen, die hieromtrent werden uitgevaardigd, bij het koninklijk besluit van 30 april 1999 tot aanpassing van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering aan het handvest van de sociaal verzekerde, en bij ministerieel besluit van 30 april 1999 tot aanpassing van de artikelen 92 en 93 van het ministerieel besluit van 26.11.1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering aan het handvest van de sociaal verzekerde.

Enkel de bepalingen die verder gaan dan de reglementaire verbintenissen, die de sociaal verzekerden betere waarborgen bieden, worden als verbintenissen beschouwd.

De verbintenissen van voorliggende bestuursovereenkomst doen geen afbreuk aan de verplichting van de instelling van de sociale zekerheid de andere wettelijke opdrachten, die niet het voorwerp uitmaken van een specifieke doelstelling, uit te voeren op een doeltreffende wijze.

In naam van de Belgische Staat :

De Minister van Begroting,
J. VANDE LANOTTE

De Minister van Ambtenarenzaken en modernisering van de openbare besturen,
L. VAN DEN BOSSCHE

De Vice-Eerste Minister en Minister van Werkgelegenheid,
Mevr. L. ONKELINX

—
Nota

(1) Cantillon B., De Lathouwer L., Marx I., Van Dam R. en Van Den Bosch K. : Sociale indicatoren 1976-1997.

(2) In 1997 telde men 22,9 % gezinnen met werkloosheidsuitkering. Meer dan de helft van die gezinnen betroffen alleenwonenden of gezinnen waar de partner van het gezinshoofd geen beroepsinkomen heeft. : idem, CSB (UFSIA) in Belgisch Tijdschrift voor sociale zekerheid 4/99 - p. 713 tot 766.

BEPALING VAN DE BEHEERSKREDIETEN RVA

Bestuursovereenkomst 2002-2002-2004

INHOUD :

1. Parameters (volumes en loonkostencorrectiefactor)
2. Beheerskredieten 2002 (netto en bruto, per begrotingspost)
3. Beheerskredieten 2003 (netto en bruto, per begrotingspost)
4. Beheerskredieten 2002 (netto en bruto, per begrotingspost)

BEHEERSKREDIETEN 2002 (in EUR)

WERKINGSKREDIETEN 2002 in 000 EUR	beheers- kredieten (toegestaan door Begroting)	beheerskredieten ten laste van specifieke begrotingsenveloppes (niet opgenomen in de bestuursovereenkomst)	
		startbaan- overeenkomsten	PWA- fondsen
personeelsuitgaven	155.293		
verbruikskosten	11.242		
vermogensgoederen	10.077		
verbruikskosten informatica	14.970		
vermogensgoederen informatica	2.340		
werkingskosten te verhalen op het FSO			
BEGROTING 2002	193.922	(*)	(**)

*in prijzen 2002*

BEHEERSBEGROTING 2002		uitgaven
Werkingsuitgaven RVA	personeelsuitgaven RVA	129.923.000
	verbruikskosten RVA	10.776.000
	vermogensgoederen RVA	10.034.000
	verbruikskosten informatica	14.968.000
	vermogensgoederen informatica	2.328.000
	totaal	168.029.000
Werkingsuitgaven PWA	personeelsuitgaven PWA	25.370.000
	personeelsuitgaven RVA (PWA)	0
	verbruikskosten PWA	191.000
	verbruikskosten RVA (PWA)	275.000
	vermogensgoederen RVA (PWA)	43.000
	verbruikskosten informatica (PWA)	2.000
	vermogensgoederen informatica (PWA)	12.000
	totaal	25.893.000
BEHEERSKREDIETEN 2002		193.922.000
	Werkingskosten te verhalen op het FSO	4.093.000
	Aflossing van ontvangen hypothecaire leningen	1.135.000
ALGEMEEN TOTAAL - uitgaven beheersbegroting 2002		199.150.000
BEHEERSBEGROTING 2002		ontvangsten
Werkingsontvangsten RVA	tewerkstellingsfonds opbrengst	3.842.000
	terugvordering van werkingskosten RVA	3.133.000
	ontvangsten globaal beheer - werking	(***) 162.189.000
	totaal	169.164.000
Werkingsontvangsten FSO	terugvordering van werkingskosten FSO	4.093.000
	totaal	4.093.000
Werkingsontvangsten PWA	tussenkost toewijzingsfonds	22.310.000
	tussenkost uitgiftemaatschappij	20.781.000
	terugvordering van werkingskosten RVA	380.000
	terugvordering van werkingskosten PWA	50.000
	totaal	43.521.000
ALGEMEEN TOTAAL - ontvangsten beheersbegroting 2002		216.778.000

(*) bijkomende financiering

(**) bijkomende financiering

(***) ten laste van het globaal financieel beheer (RSZ)

PARAMETERS

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
VOLUMES						
aantal afgewerkte dossiers loopbaanonderbreking	139.703	161.962	187.000	204.000	215.000	225.000
aantal betekende terugvorderingen (aantal verzonden C31)	24.568	23.815	25.000	27.000	27.000	27.000
aantal afgewerkte dossiers toelaatbaarheid (aantal verzonden C9)	2.321.349	2.093.801	2.087.000	2.120.000	2.100.000	2.070.000
aantal ingediende dossiers brugpensioen (C9) + aantal behandelde dossiers LBO (toek+verl)	151.011	165.917	166.000	100.000	100.000	100.000
aantal geverifieerde betaaldossiers	11.519.190	11.226.545	11.189.000	11.390.000	11.280.000	11.130.000
aantal uitgevoerde boekhoudkundige controles in de UI en in de UM	1.391	1.185	1.200	1.200	1.200	1.200
aantal afgewerkte controles (C25A, C25B, C25C werkg, C25C werkn)	151.656	160.623	170.000	175.000	168.000	150.000
aantal afgeleverde attesten	592.218	585.867	587.000	590.000	550.000	200.000
aantal personen PWA (minstens één uur gepresteerd) + activering (minstens één betaling)	71.402	73.855	75.000	77.000	77.000	77.000
aantal betekende vonnissen en arresten	10.077	8.587	8.800	8.800	8.700	8.500

LOONKOSTENCORRECTIEFACTOR

	in prijzen 2002		in prijzen 2002	
prijscorrectiefactor (vereffeningscoëfficiënten bezoldigingen)	1,00%	1,50%	2,34%	2,00%
correctiefactor voor anciënniteit en bevorderingen	0,93%	1,13%	1,35%	1,40%
correctiefactor voor sociale programmatie	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
correctiefactor voor de overige factoren (patronale pensioenlasten, patronale soc zek bijdr...)	0,67%	0,95%	1,00%	1,00%
totaal	2,60%	3,58%	4,69%	4,40%
correctiefactor t.o.v. basisjaar 2000 afgerond	1,0000	1,0000	1,046854	1,092915
			1,119145	1,142647
			1,1191	1,1426

BEHEERSKREDIETEN 2003 (in EUR)

WERKINGSKREDIETEN 2003 <i>in prijzen 2002</i>	beheers- kredieten (toegestaan door Begroting)	beheerskredieten ten laste van specifieke begrotingsenveloppes (niet opgenomen in de bestuursovereenkomst)	
		startbaan- overeenkomsten	PWA- fondsen
in 000 EUR			
BEGROTING 2003	197.514	(*)	(**)

*in prijzen 2002*

BEHEERSBEGROTING 2003		uitgaven
Werkingsuitgaven RVA	personeelsuitgaven RVA	132.153.000
	verbruikskosten RVA	11.000.000
	vermogensgoederen RVA	11.000.000
	verbruikskosten informatica	15.000.000
	vermogensgoederen informatica	2.300.000
	totaal	171.453.000
Werkingsuitgaven PWA	personeelsuitgaven PWA	25.512.000
	personeelsuitgaven RVA (PWA)	0
	verbruikskosten PWA	191.000
	verbruikskosten RVA (PWA)	288.000
	vermogensgoederen RVA (PWA)	50.000
	verbruikskosten informatica (PWA)	5.000
	vermogensgoederen informatica (PWA)	15.000
	totaal	26.061.000
BEHEERSKREDIETEN 2003		197.514.000
	Werkingskosten te verhalen op het FSO	4.100.000
	Aflossing van ontvangen hypothecaire leningen	1.135.000
ALGEMEEN TOTAAL - uitgaven beheersbegroting 2003		202.749.000

BEHEERSBEGROTING 2003		ontvangsten
Werkingsontvangsten RVA	tewerkstellingsfonds opbrengst	3.842.000
	terugvordering van werkingskosten RVA	3.133.000
	ontvangsten globaal beheer - werking	(***) 165.613.000
	totaal	172.588.000
Werkingsontvangsten FSO	terugvordering van werkingskosten FSO	4.100.000
	totaal	4.100.000
Werkingsontvangsten PWA	tussenkost toewijzingsfonds	22.310.000
	tussenkost uitgiftemaatschappij	20.900.000
	terugvordering van werkingskosten RVA	380.000
	terugvordering van werkingskosten PWA	50.000
	totaal	43.640.000
ALGEMEEN TOTAAL - ontvangsten beheersbegroting 2003		220.328.000

(*) bijkomende financiering

(**) bijkomende financiering

(***) ten laste van het globaal financieel beheer (RSZ)

BEHEERSKREDIETEN 2004 (in EUR)

WERKINGSKREDIETEN 2004 <i>in prijzen 2002</i>	beheers- kredieten (toegestaan door Begroting)	beheerskredieten ten laste van specifieke begrotingsenveloppes (niet opgenomen in de bestuursovereenkomst)	
		startbaan- overeenkomsten	PWA- fondsen
in 000 EUR			
BEGROTING 2004	196.914	(*)	(**)

*in prijzen 2002***BEHEERSBEGROTING 2004****uitgaven**

Werkingsuitgaven RVA	personeelsuitgaven RVA	134.553.000
	verbruikskosten RVA	11.000.000
	vermogensgoederen RVA	8.000.000
	verbruikskosten informatica	15.000.000
	vermogensgoederen informatica	2.300.000
	totaal	170.853.000
Werkingsuitgaven PWA	personeelsuitgaven PWA	25.512.000
	personeelsuitgaven RVA (PWA)	0
	verbruikskosten PWA	191.000
	verbruikskosten RVA (PWA)	288.000
	vermogensgoederen RVA (PWA)	50.000
	verbruikskosten informatica (PWA)	5.000
	vermogensgoederen informatica (PWA)	15.000
	totaal	26.061.000

BEHEERSKREDIETEN 2004**196.914.000**

Werkingskosten te verhalen op het FSO	4.100.000
Aflossing van ontvangen hypothecaire leningen	1.135.000

ALGEMEEN TOTAAL - uitgaven beheersbegroting 2004**202.149.000****BEHEERSBEGROTING 2004****ontvangsten**

Werkingsontvangsten RVA	tewerkstellingsfonds opbrengst	3.842.000
	terugvordering van werkingskosten RVA	3.133.000
	<u>ontvangsten globaal beheer - werking</u>	<u>(***) 165.013.000</u>
	totaal	171.988.000
Werkingsontvangsten FSO	terugvordering van werkingskosten FSO	4.100.000
	totaal	4.100.000
Werkingsontvangsten PWA	tussenkost toewijzingsfonds	22.310.000
	tussenkost uitgiftemaatschappij	21.000.000
	terugvordering van werkingskosten RVA	380.000
	terugvordering van werkingskosten PWA	50.000
	totaal	43.740.000

ALGEMEEN TOTAAL - ontvangsten beheersbegroting 2004**219.828.000**

(*) bijkomende financiering

(**) bijkomende financiering

(***) ten laste van het globaal financieel beheer (RSZ)

Annexe

CONTRAT D'ADMINISTRATION POUR LA PERIODE 2002-2004
ENTRE L'ETAT BELGE ET L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI

Table des matières

PREAMBULE**TITRE I^{er} : DEFINITIONS****TITRE II : TACHES ET OBJECTIFS DE L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI****CHAPITRE 1^{er} : DISPOSITIONS GENERALES****CHAPITRE 2 : DISPOSITIONS CONCERNANT LA MISSION DE SERVICE PUBLIC EN MATIERE DE REVENUS DE REMPLACEMENT**Section I^{re} : Objectifs relatifs au revenu de remplacement

Section II : Dispositions particulières en matière de revenu de remplacement sur base involontaire

Section III : Dispositions particulières en matière de revenu de remplacement pour d'autres motifs

Section IV : Fonds de fermeture d'entreprises

CHAPITRE 3 : DISPOSITIONS RELATIVES A LA MISSION DE SERVICE PUBLIC CONCERNANT L'EMPLOISection I^{re} : Remplacement en cas d'interruption de carrière et de prépension³⁵

Section II : Activation des allocations

Section III : Délivrance d'attestations

Section IV : Fonds de fermeture d'entreprises

CHAPITRE 4 : DISPOSITIONS RELATIVES AU CONSEIL ET AU SUPPORT DE LA GESTION**CHAPITRE 5 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX TACHES DE GESTION INTERNE**Section I^{re} : Gestion des finances

Section II : Support de la gestion

TITRE III : REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DU PUBLICSection I^{re} : Accès à l'information générale

Section II : Sécurité juridique, application uniforme et code déontologique

Section III : Simplification administrative

Section IV : Lisibilité des documents administratifs

Section V : Accueil

Section VI : Accès pour les handicapés

Section VII : Collaboration avec les médiateurs fédéraux

Section VIII : Lutte contre la pauvreté

TITRE IV : INSTRUMENTS DE MESURE DU SUIVI DES OBJECTIFS ET DES REGLES DE CONDUITE**TITRE V : ENGAGEMENT DE L'ETAT****TITRE VI : MODE DE CALCUL ET FIXATION DES CREDITS DE GESTION ET DU MONTANT MAXIMUM EN CREDITS DE PERSONNEL RELATIFS AUX AGENTS STATUTAIRES****TITRE VII : SANCTIONS POSITIVES ET NEGATIVES****TITRE VIII : DISPOSITIONS FINALES**

PREAMBULE

L'ONEm, une institution de sécurité sociale

Dans le système de sécurité sociale belge, l'ONEm est chargé de l'organisation de l'assurance-chômage, ce qui implique l'octroi d'un revenu de remplacement aux chômeurs involontaires et à d'autres catégories assimilées.

Le volume d'allocataires de l'assurance-chômage a connu depuis le début des années 80 une très forte augmentation.

Actuellement, **près d'un million de personnes** bénéficient chaque mois d'une indemnité versée par l'Office (soit 1.400.000 personnes différentes sur base annuelle).

Cela représente en 2001 un budget de 248 milliards BEF (6.148 millions EUR), soit 16 % du total des dépenses en sécurité sociale.

Pour se convaincre de l'importance de la mission sociale de l'ONEm, il suffit de rappeler que **35 % des ménages** belges échappent à la pauvreté grâce au versement d'un revenu de remplacement. (1)

Il faut également pointer un phénomène plus récent, à savoir l'augmentation du nombre de ménages où l'allocation de chômage constitue la seule source de revenu. (2)

Parmi ceux-ci, le pourcentage des chômeurs avec charge de famille connaît également une tendance à la hausse qui s'explique principalement par le **nombre croissant de familles monoparentales**.

Cette énorme **responsabilité**, l'ONEm l'assume en développant un service de qualité décliné à trois niveaux : la prévention, l'indemnisation et l'insertion.

L'ONEm, une mission de prévention

Le système belge du chômage prévoit que, dans certaines hypothèses de suspension de son contrat de travail, le travailleur est pris en charge comme **chômeur temporaire**.

Ce fut encore le cas pour **109.742** travailleurs en 2000 (**207.940** en 1993 !).

Cela permet de préserver le lien contractuel entre l'employeur et le travailleur aussi longtemps que la situation présente un caractère réellement temporaire (et donc non structurel) et d'éviter ainsi une mise en chômage complet et par la suite d'éventuels problèmes de réinsertion.

Le fait de solidariser ce risque constitue un facteur d'attraction important pour les candidats investisseurs.

Dans le système de l'**interruption de carrière**, le lien contractuel entre le travailleur et son employeur est également maintenu. En 2000, **97.294** personnes ont choisi d'interrompre totalement ou partiellement leur carrière professionnelle.

Dans le cas d'une **restructuration**, le **Fonds de Fermeture d'Entreprises** peut également prolonger ce lien en préfinançant le volet social.

L'ONEm, une mission d'indemnisation

Lorsque le lien contractuel entre le travailleur et son employeur est rompu, le travailleur est pris en charge comme chômeur complet.

En 2000, l'indemnisation en **chômage ordinaire** (sur base d'un travail salarié ou sur base des études) a été accordée à **592.307** travailleurs. Quant à l'indemnisation dans le régime des **prépensions** conventionnelles, elle concernait **115.600** travailleurs en 2000.

Diverses autres indemnités sont également octroyées dont les plus importantes sont les indemnités de sécurité d'existence pour les travailleurs du secteur de la construction (944,2 Mio BEF en 2000 (soit 23,4 millions EUR)), les indemnités compensatoires pour les travailleurs frontaliers occupés en France et aux Pays-Bas (328,7 Mio en 2000 (soit 8,1 millions EUR)) et les aides à la réadaptation CECA (203,7 Mio en 2000 (soit 5 millions EUR)).

Dans certaines conditions, l'ONEm accorde des allocations au travailleur qui a droit à une indemnité de rupture, à des indemnités d'assurance maladie ou à une pension, mais qui ne peut obtenir immédiatement ces avantages. Il s'agit d'avances qui visent à assurer la continuité des revenus.

L'ONEm, une mission d'insertion

Lorsque le travailleur est en chômage complet, l'ONEm collabore à l'exécution de mesures qui ont pour objectif la remise au travail des chômeurs.

Le rôle de l'ONEm varie d'une mesure à l'autre : il va de la simple délivrance d'une attestation de la qualité de chômeur à un rôle beaucoup plus actif.

Ainsi, dans le système des **Agences locales pour l'emploi** (ALE), l'objectif est de satisfaire la demande d'un certain nombre d'activités non rencontrées par les circuits de travail réguliers et la demande d'emploi de la part de chômeurs de longue durée et des minimexés. **37.954** personnes ont effectué des prestations dans ce cadre en 2000.

Quant aux **emplois-services**, ils visent à créer de nouveaux emplois à l'intention des chômeurs de longue durée pour effectuer des tâches qui ne sont pas ou plus exécutées et qui augmentent la qualité des services au client, améliorent les conditions de travail ou protègent l'environnement de l'entreprise. En 2000, le nombre de postes de travail occupé dans ce cadre s'élevait en moyenne à 9.800 par mois.

L'ONEm, une mission de sauvegarde du régime

Le système d'assurance-chômage belge prévoit dans certains cas un régime d'indemnisation illimitée dans le temps.

Ce régime a pu et peut être maintenu grâce aux activités en matière de contrôle et de prévention.

Celles-ci visent à empêcher l'usage impropre et la fraude organisée par une surveillance du respect des législations sociales et plus particulièrement de la réglementation chômage.

A cet égard, le Protocole relatif à la collaboration entre les divers services d'inspection sociale (signé en 1993) reste une arme décisive contre la fraude sociale. L'apport de l'ONEm y est important puisqu'il a pris part, en 2000, à 743 actions concertées.

L'ONEm, une gestion paritaire

La **gestion paritaire** constitue une des clés de voûte du système de sécurité sociale belge. Cela signifie que la gestion générale de l'ONEm est exercée par un **comité de gestion** composé d'un président, sept représentants des organisations interprofessionnelles représentatives des employeurs et sept représentants des organisations représentatives des travailleurs.

Cette **composition paritaire** a pour but d'apporter une solution acceptable aux intérêts parfois divergents des deux groupes.

Un représentant du Ministre de l'Emploi et du Travail et un représentant du Ministre des Finances prennent également part aux réunions. Ils ont chacun une voix consultative et peuvent prendre un recours, dans les limites du pouvoir du ministre qui les a présentés, contre l'exécution de toute décision qu'ils estiment contraire à la loi, aux statuts, au contrat d'administration ou à l'intérêt général.

La **gestion journalière** de l'Office est exercée par l'administrateur général secondé par l'administrateur général adjoint.

Dans le cadre de la responsabilisation des administrations publiques de sécurité sociale, la gestion paritaire se renforce compte tenu de l'autonomie et des responsabilités accrues accordées à l'Office.

L'ONEm, une gestion intégrée

Pour un organisme décentralisé de la taille de l'Office, la nécessité de développer une méthode de gestion englobant tant la maîtrise opérationnelle que le management du changement apparaît, à l'expérience, la voie la plus appropriée.

L'importance et les ressources du suivi **opérationnel** ne doivent surtout pas être dédaignées. Faute d'une maîtrise suffisante de la gestion quotidienne, il paraît illusoire d'espérer entraîner l'organisation avec une quelconque chance de succès dans la réalisation d'une stratégie de progrès.

Les **tableaux de bord** et la **comptabilité analytique** sont ainsi devenus des instruments de gestion qui permettent à l'Office d'avoir sous contrôle sa «routine», que ce soit en termes de coût, de quantités produites ou de qualité.

Cette surveillance de la performance opérationnelle des différentes entités induit la possibilité :

- de détection et de réaction rapide en cas d'accident;
- de gestion anticipative en cas de dégradation progressive;
- de réflexion plus approfondie sur certains phénomènes objectifs.

Ainsi, dans certains domaines particuliers, on peut constater une amélioration dans la qualité du service au client malgré un accroissement du volume de travail ou un objectif plus ambitieux.

L'ONEm, une gestion participative

Pour appliquer et concrétiser ce modèle de gestion intégrée, la participation et même l'adhésion du personnel aux objectifs constituent des facteurs critiques de succès.

A cet égard, l'ONEm a franchi différentes étapes :

- la formulation de sa **mission** (« mission statement ») : après consultation de l'ensemble des collaborateurs, des groupes de travail composés de représentants de tous les services, riches d'expériences professionnelles diversifiées, ont recherché ensemble comment optimiser la prestation de service de l'organisme vis-à-vis de tous ses clients et partenaires.
Grâce aux avis recueillis auprès des « gens du terrain », un texte a été rédigé en 1995 reprenant les objectifs finaux, les activités et les valeurs fondamentales de l'organisme.
- la définition d'une **stratégie** : l'Office a défini en 1996 une série d'options stratégiques qui doivent lui permettre d'entrer dans un processus d'amélioration permanente essentiellement centré sur l'adaptation à une société en mutation. Cette opération indispensable de clarification permet à l'ensemble des collaborateurs de mieux cerner les objectifs de l'organisme et surtout quel peut être leur apport personnel à la réalisation de ces objectifs.
- la concrétisation via des **projets centraux** et les **plans d'action locaux** : la mise en œuvre de toutes ces options requiert des approches spécifiques. Cependant, la constitution d'équipes pluridisciplinaires s'impose le plus souvent parce que cette formule permet d'obtenir l'implication maximale des collaborateurs et de tirer profit au maximum des expériences et du know-how des personnes travaillant sur le terrain.
De plus, depuis 1997, chaque service contribue à traduire les options stratégiques de l'ONEm dans un plan d'action annuel comprenant plusieurs projets d'amélioration du service rendu.

L'ONEm, des résultats atteints en équipe

Un suivi régulier des résultats obtenus permet surtout aux responsables de se poser les bonnes questions et d'ainsi dépasser le stade des impressions.

Il convient cependant d'insister sur le fait que les résultats atteints sont avant tout la conséquence d'une **mobilisation importante des agents de l'Office**.

Celle-ci ne pourrait être obtenue, en tout cas de manière aussi constante, sans une adhésion importante des membres du personnel aux objectifs inscrits dans les tableaux de bord.

Mais, outre la capacité de maîtriser par une gestion anticipative les fluctuations d'activité, les tableaux de bord ont surtout permis de développer et d'installer un réflexe culturel orienté vers la définition d'objectifs mesurables.

Ainsi, selon la législation, l'Office dispose d'un mois pour traiter les dossiers après les avoir réceptionnés des organismes de paiement. Depuis 5 ans, les services «admissibilité» de l'ONEm réussissent à maintenir un **délai « social » de traitement** qui varie entre 15 et 23 jours. Cet investissement très important vise à permettre d'organiser l'indemnisation des chômeurs en évitant une rupture dans leurs revenus.

Ce résultat démontre également une utilisation optimale de l'outil de gestion informatisée des demandes mis à la disposition des bureaux du chômage.

En effet, seul un **suivi au jour le jour** permet aux services de maîtriser les délais de traitement.

D'autres domaines ont connu une augmentation du volume de travail sans précédent, comme la délivrance d'**attestations** en vue d'une embauche (avec réduction des cotisations sociales) ou la gestion des **interruptions de carrière**. Grâce à un mode de gestion anticipatif, la prise en charge par le personnel de cet important surcroît de travail n'a pas engendré de réduction de la qualité du service offert.

Cet investissement du personnel repose sur une politique de **gestion des ressources humaines** visant à sensibiliser et responsabiliser chaque collaborateur sur l'importance de sa mission.

Information, communication, concertation, travail en équipes, formation constituent autant d'éléments-clés de cette politique.

Ainsi, dès 1982, l'ONEm créait un centre chargé de l'organisation des formations à l'intention de son propre personnel. En 2000, **134 instructeurs**, tous membres du personnel de l'Office, ont participé, sur base volontaire et en plus de leur occupation habituelle, à un apport de **60.095 heures de formation** pour **5.650 participants**.

La création d'un « centre d'apprentissage ouvert » permet aux collaborateurs d'étudier, dans un premier temps, les langues grâce à du matériel didactique d'autoformation multimédia et s'inscrit dans la même volonté de développer une culture d'apprentissage.

Ce recours systématique aux possibilités offertes par les progrès technologiques correspond à un processus continu d'utilisation efficiente des ressources disponibles. Le développement d'un système automatisé d'aide à la vérification constitue une illustration frappante de cette volonté.

L'informatisation a permis de passer d'une vérification manuelle et par sondage des dépenses des organismes de paiement à une vérification systématique et « au franc près » du calcul, en ce compris l'opération de paiement à l'ayant droit ou son cessionnaire. Ceci, grâce à une augmentation de la productivité de 150 % ! Cette vérification assure au chômeur d'obtenir son dû. Elle peut déboucher sur un refus total ou partiel de la dépense dans les cas où l'organisme a payé un montant auquel le chômeur n'avait pas droit. Mais elle peut aussi déboucher sur une proposition de complément d'allocation en faveur du chômeur. Dans tous ces cas, l'ONEm a donc participé directement à l'épuisement maximal des droits des chômeurs.

La délivrance des **attestations** a également connu une avancée remarquable.

En 2000, 585.867 attestations ont encore été délivrées manuellement mais près de **11 millions d'attestations sociales électroniques** ont été établies à l'intention des autres secteurs de la sécurité sociale par l'intermédiaire de la Banque-Carrefour.

Ces flux de données ont trait à la valorisation des droits dans les autres secteurs de la sécurité sociale. Cette valorisation est faite à l'initiative des organismes compétents sans qu'une intervention personnelle de l'assuré social soit requise.

Mais, outre le développement des compétences de son personnel et un recours pertinent aux nouvelles technologies, le développement de **partenariat** constitue une priorité absolue pour l'ONEm.

En effet, l'intervention de l'ONEm ne peut pas être efficace si elle est isolée. A cet égard, la **collaboration avec les organismes de paiement** constitue une priorité dans la stratégie de l'ONEm.

En 2000, ces organismes ont introduit 13.539.073 dossiers auprès de l'ONEm en vue de faire valoir ou de maintenir les droits de l'assuré social.

De la qualité du « dialogue » avec l'organisme de paiement dépendra la qualité du traitement et en définitive la qualité du service fourni à l'assuré social.

Depuis 1997, l'ONEm et les organismes de paiement correspondent journalièrement via le réseau de la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale. Cet échange électronique des données de base relatives à l'assurance-chômage trouve un indispensable prolongement au niveau local entre les responsables des bureaux du chômage et des sections des organismes de paiement.

Dans le même souci de collaboration efficiente, l'ONEm poursuit depuis plusieurs années un **partenariat avec les C.P.A.S.** Dans tous les bureaux du chômage, des actions ont été lancées pour mettre en place une collaboration plus structurée avec les C.P.A.S. afin que, notamment par des procédures de contact et d'échange d'informations, il soit possible d'assurer un traitement plus efficace des dossiers.

L'ONEm, des ressources justifiées

Le développement d'un « **cost management** » ayant pour résultat le prix de revient par unité de produit constitue sans doute la meilleure preuve du souci de l'ONEm de dépasser la gestion comptable classique.

Associé aux tableaux de bord, le **calcul du prix de revient** permet la liaison entre l'information financière et l'information opérationnelle.

Si l'on sait que l'essentiel des frais de fonctionnement d'un organisme comme l'ONEm se résume à des frais de personnel (plus de 80 %), la justification de l'utilisation de cette ressource constitue une réelle nécessité.

L'ONEm utilise deux **modèles** en la matière, l'un pour fixer le **besoin en personnel** et l'autre pour l'**allocation du personnel** entre les différents services.

Dans les deux cas, le but est d'**objectiver** la demande de l'ONEm et de ses services en l'appuyant sur l'évolution mesurable de ses missions en fonction des différents paramètres retenus dont le volume d'activité.

L'ONEm, une mission de communication

Le service réalise un effort permanent pour informer rapidement un public large sur toutes les activités de l'ONEm ainsi que sur tous les domaines où l'ONEm est actif.

Différentes **publications** sont distribuées périodiquement, mensuellement ou trimestriellement, reprenant les données statistiques les plus récentes (STAT - INFO et FLASH - INFO) et un annuaire statistique est également publié.

Le service publie des brochures d'information (Mieux comprendre), les textes réglementaires et leurs commentaires avec des feuillets d'informations à l'intention des personnes concernées et intéressées.

Un certain nombre d'**études réalisées par le service** sont éditées chaque année, et soit sont reprises dans les publications périodiques, soit font l'objet d'une publication particulière. Ces études portent sur des catégories précises d'allocataires ou sur des questions au sujet desquelles l'ONEm peut apporter des éléments objectifs à la discussion.

Enfin, l'ONEm est présent sur Internet grâce à un **site** convivial comprenant néanmoins 4.600 pages remises à jour plusieurs fois par semaine. Les études et publications précitées sont également consultables sur le site ainsi qu'un nombre important de formulaires de demandes.

CONTRAT D'ADMINISTRATION POUR LA PERIODE 2002-2004 ENTRE L'ETAT BELGE ET L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI

Considérant

que le contrat d'administration ne porte ni sur le contenu de la sécurité sociale ni sur la fixation du montant des recettes ou des dépenses mais vise à optimiser le fonctionnement journalier et la gestion des institutions et, pour ce faire, reconnaît une plus grande marge en matière de politique du personnel et de gestion financière;

que les parties contractantes se considèrent comme des partenaires - qui exécutent et ne peuvent exécuter les missions dévolues à l'Office qu'en collaboration avec d'autres partenaires;

que le contrat actuel ne peut en aucun cas remettre en cause les compétences, missions et responsabilités d'autres parties concernées par l'application du régime d'assurance chômage;

que le contrat ne lie les parties que dans le cadre de la répartition des compétences entre l'Office national de l'Emploi et les organismes de paiement telle que définie réglementairement;

que les organismes de paiement restent compétents et responsables pour les missions qui leur incombent en vertu de l'arrêté loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs et de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la charte de l'assuré social, à savoir informer le travailleur sur ses droits et devoirs à l'égard de l'assurance-chômage, introduire le dossier du travailleur au bureau du chômage, tenir à la disposition du travailleur les formulaires prescrits et délivrer au travailleur ou aux services compétents tous les documents et données prescrits;

que les deux parties contractantes s'engagent à créer un environnement optimal pour la réalisation des engagements, plus particulièrement en concluant des accords avec les Régions et Communautés, en les respectant et en les faisant respecter;

que les parties contractantes s'engagent à respecter les dispositions en matière de gestion paritaire, celle-ci se renforçant vu les responsabilités et l'autonomie accrues accordées à l'Office dans le cadre de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale;

que la volonté est présente d'ajouter un ou des avenants au présent contrat si de nouvelles initiatives politiques ou des modifications de la politique entrent en vigueur après la signature du présent contrat;

vu l'accord du Collège des Institutions Publiques de Sécurité Sociale donné le 17 décembre 1999 concernant la coordination et la cohérence entre les projets de contrat d'administration des différentes institutions de sécurité sociale;

vu l'avis du Comité intermédiaire de concertation donné lors de la séance du 21 novembre 2001;

que, sauf mention contraire, les engagements valent à politique inchangée et que par conséquent l'évaluation des engagements s'effectuera en tenant compte des décisions politiques prises après la date d'entrée en vigueur du présent contrat et qui ont influencé la réalisation des objectifs du contrat;

il est convenu, en exécution de l'Arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale et en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions

entre :

— l'Etat belge, représenté par la Vice-Première Ministre et Ministre de l'Emploi, Mme Laurette Onkelinx;

et

— l'Office national de l'Emploi, représenté par

— les administrateurs ayant droit de vote, désignés par l'organe de gestion : Mme Maddie Geerts et MM. Rudy De Leew et Luk De Vos, comme représentants des travailleurs, et M. Victor De Grijse, comme représentant des employeurs;

— l'Administrateur général, M. Karel Baeck et l'Administrateur général adjoint, M. Jean-Marie Delrue,

ce qui suit :

TITRE. — Définitions

Article 1^{er}.

Dans le présent contrat d'administration, on entend par :

1. « Office national de l'Emploi » (ONEm) : l'Office national de l'Emploi comme visé à l'article 7, § 1^{er} de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs;
2. « Fonds de Fermeture d'Entreprises » : le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises visé à l'article 9 de la loi du 28 juin 1966 relative à l'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises;
3. « Comité de gestion » : le comité de gestion de l'Office national de l'Emploi visé à l'article 1^{er}, 5^o de la loi du 25 avril 1963 sur la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale et à l'article 2 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, qui est également le comité de gestion du Fonds de Fermeture d'Entreprises;
4. « Organismes de paiement » : les organismes de paiement tels que visés à l'article 7, § 2 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs;
5. « tableaux de bord » : les tableaux de bord tels que visés à l'article 10 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;
6. « plan d'administration » : le plan d'administration comme visé à l'article 10 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;
7. « Productivity Measurement and Enhancement System » (PROMES) : la méthode de gestion des résultats, appliquée aux services de contrôle de l'Office national de l'Emploi inspirée du modèle théorique adapté de R.D. Pritchard, professeur à l'université du Texas. PROMES donne un indice global mensuel d'efficacité du contrôle. Cet indice global d'efficacité est basé sur une sélection d'indicateurs pertinents et leur relation d'efficacité respective avec les objectifs généraux;
8. Méthode « Statistical Process Control » (SPC) : la méthode visant, sur base de sondages statistiques aléatoires, au contrôle et à l'amélioration des processus de travail, en particulier lors des décisions portant sur l'octroi des droits aux demandeurs et la vérification des dépenses réalisées par les organismes de paiement et par les services.

TITRE II. — Tâches et objectifs de l'office national de l'emploi

CHAPITRE 1^{er}. — Dispositions générales

Article 2.

Dans le cadre de sa mission de service public, l'Office national de l'Emploi effectue, d'une part, des tâches aux fins de pourvoir à un revenu de remplacement conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur et, d'autre part, des tâches en vue de promouvoir l'emploi.

Pour l'accomplissement de cette mission, des compétences et des tâches particulières sont également confiées aux organismes de paiement. Outre la collaboration avec les organismes de paiement, l'Office remplit sa mission avec l'aide d'autres partenaires.

La mission de service public en matière de revenu de remplacement comporte la prise de décision en matière d'octroi du droit aux allocations, la redistribution de moyens financiers et le contrôle de ces derniers ainsi que la récupération de montants dont il est apparu par la suite, lors du contrôle, qu'ils ont été perçus indûment.

En ce qui concerne le revenu de remplacement, il est fait une distinction selon que l'appel à un revenu de remplacement est dû à des raisons indépendantes de la volonté, comme le chômage, ou à d'autres raisons, comme l'interruption de carrière, ou selon qu'il est octroyé par le Fonds de Fermeture d'Entreprises.

Quant à la mission de service public en matière d'emploi, l'Office national de l'Emploi remplit des tâches dans le cadre de l'éventuelle obligation de remplacement en cas d'interruption de carrière et de prépension, dans le cadre de l'activation des allocations, dans celui de la restructuration d'entreprise de même qu'il délivre des attestations.

A l'égard du Gouvernement, l'Office national de l'Emploi remplit une tâche de préparation et de support de la gestion. L'Office national de l'Emploi organise, avec les autres institutions de sécurité sociale ou les autres institutions compétentes, l'échange de données concernant les bénéficiaires d'allocations, ceci au sein du réseau primaire créé entre les institutions compétentes de sécurité sociale.

De plus, concernant les chômeurs et les prépensionnés, l'Office national de l'Emploi organise actuellement l'échange de données entre les organismes de paiement et les institutions de sécurité sociale, ceci grâce au réseau secondaire créé entre l'Office et les organismes de paiement.

Pour appuyer ces missions de service public, l'Office national de l'Emploi effectue également différentes tâches de gestion interne.

CHAPITRE 2. — Dispositions concernant la mission de service public en matière de revenus de remplacement

Section 1^{re}. — Objectifs relatifs au revenu de remplacement

Sous-section 1^{re}. — Décisions en matière d'octroi du droit aux allocations

Article 3.

L'Office national de l'Emploi prend des décisions en matière d'octroi du droit aux allocations.

Cette mission comprend toutes les activités relatives au traitement des demandes d'allocations et celles relatives au traitement des déclarations modificatives des allocataires ainsi que les décisions en matière d'octroi ou de refus de dispenses de certaines conditions d'octroi.

Article 4.

Sans préjudice du respect des délais légaux dans lesquels les décisions en matière d'octroi du droit aux allocations doivent être prises, 95 % des décisions en matière d'octroi du droit aux allocations de chômage et de prépensions, sur base annuelle, seront prises dans les délais suivants à compter de la réception du dossier complet :

2002 (première année)	2003 (deuxième année)	2004 (troisième année)
18 jours	17 jours	17 jours

Article 5.

L'Office national de l'Emploi mettra au point un système de contrôle, sur base de sondages, afin de vérifier si les décisions portant sur l'octroi des allocations ont été prises conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La première année du contrat d'administration, c'est la méthodologie basée sur la méthode « Statistical Process Control » qui sera appliquée.

Durant la deuxième année du contrat d'administration, les objectifs quantifiés seront définis.

Dans le courant de la troisième année du contrat d'administration, les résultats obtenus pendant la deuxième année seront examinés et évalués et, le cas échéant, les objectifs seront adaptés.

Sous-section 2. — Redistribution des moyens financiers

Article 6.

L'Office national de l'Emploi transmet les fonds nécessaires aux organismes de paiement pour que ceux-ci puissent payer les allocations sociales à temps et financer leur propre fonctionnement.

Sous-section 3. — Contrôle

Article 7.

Dans le cadre de sa mission de contrôle, l'Office national de l'Emploi veille à l'application correcte de la réglementation du chômage.

Cette mission de contrôle consiste d'une part à vérifier les dépenses des organismes de paiement et, d'autre part, à contrôler si la réglementation est bien respectée par les allocataires et les employeurs.

Article 8.

L'Office national de l'Emploi s'engage à vérifier tous les paiements effectués par les organismes de paiement.

Article 9.

L'Office national de l'Emploi mettra au point un système de contrôle sur la base de sondages, afin de vérifier si les décisions relatives à la vérification des dépenses des organismes de paiement, ont été prises conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Lors de la première année du contrat d'administration, la méthodologie basée sur la méthode appelée « Statistical Process Control » sera appliquée.

Durant la deuxième année du contrat d'administration, les objectifs quantifiés seront définis.

Dans le courant de la troisième année du contrat d'administration, les résultats obtenus pendant la deuxième année seront examinés et évalués et, le cas échéant, les objectifs seront adaptés.

Article 10.

L'Office national de l'Emploi effectue, chaque année, dans chaque section des organismes de paiement, au minimum quatre contrôles concernant la comptabilité, dont au moins :

1. un contrôle de la comptabilité « prestations sociales »;
2. un contrôle de la concordance du solde comptable des avances par l'Office national de l'Emploi avec le solde repris dans la comptabilité « prestations sociales » des organismes de paiement;
3. un contrôle de la comptabilité de gestion;
4. un contrôle sur les cas présentés par les organismes de paiement à charge de la provision d'intérêts prévue par l'article 168bis de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 concernant la réglementation du chômage.

Article 11.

En vue de contrôler le respect de la réglementation par les employeurs et les allocataires, l'Office national de l'Emploi optimisera, durant la première année du contrat d'administration, l'instrument de mesure PROMES.

Pendant la deuxième année du contrat d'administration, la méthodologie ainsi optimisée sera appliquée et les objectifs quantifiés seront définis.

Au cours de la troisième année du contrat d'administration, les résultats obtenus pendant la deuxième année seront examinés et évalués et les objectifs seront, le cas échéant, adaptés.

Sous-section 4. — Récupération**Article 12.**

La récupération comprend toutes les activités qui vont de pair avec le recouvrement des montants pour lesquels il est apparu par la suite, au moment du contrôle, qu'ils ont été perçus indûment.

Article 13.

Si une allocation doit être récupérée, l'Office national de l'Emploi a pour objectif d'envoyer la décision de récupération en même temps que la communication du montant à récupérer.

Le nombre de dossiers pour lesquels il y a envoi simultané de la décision de récupération et du montant connu s'élève à :

2002 (première année)	2003 (deuxième année)	2004 (troisième année)
55 %	60 %	65 %

Article 14.

Concernant les demandes d'exonération émanant des débiteurs - dans les limites des possibilités budgétaires - la décision est notifiée au débiteur dans un délai de 4 mois après l'introduction d'un dossier de demande complet pour la proportion suivante de dossiers :

2002 (première année)	2003 (deuxième année)	2004 (troisième année)
90 %	95 %	95 %

Dans un esprit de participation loyale au règlement collectif de dettes (loi du 5.7.1998), la décision du Comité de gestion sur la proposition d'exonération du médiateur de dettes est notifiée dans le plus court délai possible et, en tout cas, dans les 2 mois de l'envoi de la proposition.

Section II. — Dispositions particulières en matière de revenu de remplacement sur base involontaire**Article 15.**

Sans préjudice de ce qui précède, l'Office national de l'Emploi est responsable du traitement des dossiers de « chômage anormalement long ».

L'Office national de l'Emploi s'engage à confectionner de manière uniforme, chaque mois, des listings informatisés avec les cas de chômage anormalement long à examiner. Ces listings sont traités par les bureaux du chômage dans les trois mois qui suivent le mois au cours duquel les listings ont été confectionnés. A la suite de cet examen, soit le chômeur reçoit par courrier un avertissement, soit le dossier est classé sans suite.

Sauf dans les cas où il y a lieu d'attendre les pièces justificatives nécessaires, le directeur du bureau du chômage statue dans les 30 jours sur chaque recours de sa compétence.

Section III. — Dispositions particulières en matière de revenu de remplacement pour d'autres motifs**Article 16.**

Le nombre d'interrompants qui reçoivent de l'Office national de l'Emploi leur premier paiement, soit lors du premier mois qui suit le mois au cours duquel l'interruption prend cours à la fin du premier mois de l'interruption de carrière, soit au plus tard 40 jours après la réception de la demande s'élève à :

2002 (première année)	2003 (deuxième année)	2004 (troisième année)
85 %	85 %	90 %

Section IV. — Fonds de fermeture d'entreprises**Article 17.**

Le Fonds de Fermeture rassemble d'initiative les données des entreprises en faillite où du personnel était occupé.

Au cours de la première année du contrat d'administration, le Fonds de Fermeture développera un instrument lui permettant de mesurer le délai de présentation du résultat de ses enquêtes au Comité de gestion.

Durant la deuxième année du contrat d'administration, des objectifs quantifiés seront définis en la matière.

Dans le courant de la troisième année du contrat d'administration, les résultats obtenus pendant la deuxième année seront examinés et évalués et, le cas échéant, les objectifs seront adaptés.

Article 18.

Au cours de la première année du contrat d'administration, le paiement des sommes dues en matière d'indemnités de fermeture et d'indemnités contractuelles sera, après la décision du Comité de gestion, effectué par le Fonds pour les dossiers individuels complets dans les délais suivants :

1. paiement de 80 % des dossiers dans les 3 mois lorsqu'il s'agit de l'indemnité de fermeture;
2. paiement de 80 % des dossiers dans les 3 mois à dater de la décision du Comité de gestion pour les demandes individuelles d'indemnités contractuelles introduites avant la décision du Comité de gestion;
3. pour les demandes individuelles d'indemnités contractuelles introduites après la décision du Comité de gestion, paiement de 80 % des dossiers dans les 3 mois après l'introduction d'une demande complète.

Pour la seconde année, les pourcentages seront portés à 90 %.

Pour la troisième année, le délai sera ramené à 2 mois et le pourcentage à 95 %.

Le paiement de l'indemnité complémentaire de prépension a lieu 2 mois à dater de l'introduction d'une demande complète.

CHAPITRE 3. — Dispositions relatives à la mission de service public concernant l'emploi**Section I^{re}. — Remplacement en cas d'interruption de carrière et de prépension****Article 19.**

En ce qui concerne la prépension et l'interruption de carrière, l'Office national de l'Emploi contrôle le respect de l'éventuelle obligation de remplacement légale. Ce contrôle se fait sur la base de listings informatisés semestriels. Un rapport annuel des résultats est soumis au Gouvernement.

Section II. — Activation des allocations**Article 20.**

Cette mission comprend toutes les activités visant à promouvoir l'insertion de certaines catégories de chômeurs sur le marché du travail que l'Office doit organiser ou auxquelles il doit collaborer.

Article 21.

En cas d'introduction de nouvelles mesures d'activation, l'Office prendra toutes les initiatives nécessaires afin de les exécuter de manière optimale.

Section III. — Délivrance d'attestations**Article 22.**

Cette tâche comprend les activités relatives à la confection et la délivrance par l'Office national de l'Emploi d'attestations, en application des réglementations européenne, fédérale, communautaire ou régionale.

Article 23.

Le nombre d'attestations délivrées dans les 24 heures de la demande en vue d'une embauche individuelle s'élève à :

2002 (première année)	2003 (deuxième année)	2004 (troisième année)
75 %	75 %	80 %

Sans préjudice des dispositions reprises au premier alinéa, 95 % des attestations sont délivrées dans un délai d'une semaine.

Section IV. — Fonds de fermeture d'entreprises**Article 24.**

Les demandes d'intervention dans une restructuration seront soumises dans les 60 jours, après réception d'un dossier complet, à l'approbation du comité de gestion du Fonds.

CHAPITRE 4. — Dispositions relatives au conseil et au support de la gestion**Article 25.**

Dans le cadre de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, l'Office national de l'Emploi s'engage vis-à-vis du gouvernement à soutenir et conseiller la gestion.

A cette fin, l'Office national de l'Emploi mettra sur pied une structure de détection pour rassembler les avis en matière de gestion visant à simplifier tout ou partie du système.

Dans l'exercice de cette mission, l'Office tiendra compte des compétences du ressort de la gestion paritaire.

Pour l'exécution de cet objectif, l'Office national de l'Emploi fera au cours de la première année une étude préparatoire de la méthodologie à choisir et des mesures d'exécutions à prendre.

Pendant la deuxième année du contrat d'administration, la méthodologie sera appliquée.

Durant la troisième année du contrat d'administration, les résultats obtenus dans la deuxième année seront examinés et évalués et une adaptation pourra se faire.

Dans le cadre de cette mission, l'Office utilisera l'instrument statistique dont il dispose et continuera à le perfectionner.

CHAPITRE 5. — Dispositions relatives aux tâches de gestion interne**Section I^{re}. — Gestion des finances****Article 26.**

Cette mission comprend toutes les activités relatives à la gestion des moyens financiers de l'Office national de l'Emploi.

Article 27.

L'Office national de l'Emploi s'engage à ce que le disponible sur le compte financier de la gestion financière globale, ne dépasse pas, pendant plus de deux jours ouvrables du mois, 0,42 % et pendant maximum un seul jour ouvrable du mois 0,83 % du budget des dépenses initial de l'Office national de l'Emploi secteur sécurité sociale.

Le dépassement des pourcentages de liquidité imputable à un facteur externe comme, par exemple, le versement indu de montants ou l'exécution tardive d'ordres de paiement par les institutions financières, est considéré comme cas de force majeure.

Section II. — Support de la gestion**Article 28.**

Les données statistiques pertinentes des domaines dans lesquels l'Office national de l'Emploi est actif seront publiées dans, notamment, « FLASH INFO » et « STAT INFO ».

« FLASH INFO » est également disponible sur Internet à l'adresse <http://www.onem.fgov.be>

Les résultats financiers provisoires et le rapport annuel de l'année écoulée seront respectivement disponibles avant la fin du mois de mars et avant la fin du mois d'avril.

TITRE III. — Règles de conduite à l'égard du public**Section I^{re}. — Accès à l'information générale****Article 29.**

L'Office national de l'Emploi met gratuitement à la disposition du public des dépliants qui donnent des informations sur ses domaines d'activité et les formalités à remplir.

Article 30.

Compte tenu de la répartition légale des tâches entre l'ONEm et les organismes de paiement ainsi que des responsabilités différentes des divers organismes, l'Office national de l'Emploi s'engage à répondre dans un délai raisonnable à chaque requête écrite de l'assuré social au sujet de ses droits et obligations.

A cet effet, l'ONEm développera au cours de la première année du contrat d'administration, un système de suivi de la correspondance.

A partir de la deuxième année, le système de suivi sera appliqué.

A partir de la troisième année, des normes inférieures aux délais prévus légalement, seront fixées.

Article 31.

A sa propre initiative, l'Office national de l'Emploi fait, à l'organisme de paiement compétent, une proposition de complément à l'allocation que celui-ci a déjà versée à l'assuré social, chaque fois qu'il s'avère que le montant introduit est inférieur au montant auquel l'assuré social peut prétendre.

En ce qui concerne l'interruption de carrière, l'Office national de l'emploi doit conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations (obligation de moyen). D'initiative, l'Office national de l'Emploi est également tenu, en ce qui concerne l'interruption de carrière, de communiquer à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits.

Article 32.

Lorsque l'assuré social adresse, par erreur, une demande d'information ou d'avis ou une demande à l'ONEm, ce dernier enverra cette demande le plus vite possible à l'organisme compétent et en avertira en même temps l'assuré social.

Article 33.

L'Office national de l'Emploi met à la disposition du public, au prix coûtant, un document de synthèse relatif à la réglementation du chômage. Ce document est mis à jour au minimum une fois par an.

Cette information est également disponible sur Internet à l'adresse <http://www.onem.fgov.be>

Article 34.

Dans le cadre de ses missions, l'Office national de l'Emploi met à la disposition des personnes concernées des feuillets d'information sur les situations les plus couramment rencontrées.

Cette information est également disponible sur Internet à l'adresse <http://www.onem.fgov.be>

Article 35.

Si des accords sont conclus entre les autorités fédérale, régionale et locale pour la création d'un guichet local unique, l'Office national de l'Emploi fournira des informations conformément aux engagements repris dans ces accords.

Section II. — Sécurité juridique, application uniforme et code déontologique

Article 36.

Si le directeur du bureau du chômage est saisi, directement ou via l'organisme de paiement, par l'assuré social ou par l'employeur, d'une demande écrite d'information sur une situation concrète dans laquelle le directeur dispose d'un pouvoir d'appréciation, celui-ci donnera un accord écrit préalable quant au traitement qu'il réservera à cette situation si celle-ci venait réellement à se présenter. La hauteur de la sanction appliquée en cas d'infraction ou de situation litigieuse ne peut en aucun cas faire l'objet de cette procédure.

Le directeur pourra demander préalablement l'avis d'une plate-forme de directeurs, composée de manière linguistiquement paritaire, en vue d'une application cohérente et uniforme de la réglementation.

Article 37.

L'Office national de l'Emploi s'engage à étendre le code déontologique à tous les agents qui sont directement ou indirectement concernés par la sauvegarde du régime.

Section III. — Simplification administrative

Article 38.

L'Office national de l'Emploi fera, sous la coordination de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, tout ce qui sera nécessaire pour aboutir à une simplification administrative.

L'Office national de l'Emploi s'engage à optimiser l'utilisation des réseaux informatiques en vue de ne consulter l'assuré social que dans les cas où les données ne sont pas disponibles.

Article 39.

L'Office national de l'Emploi s'engage à étudier d'une manière permanente des mesures propres à l'institution en vue d'arriver à une simplification administrative.

A cet effet, l'Office national de l'Emploi effectuera, dans la première année du contrat d'administration, une étude préparatoire dans laquelle l'accent sera mis sur la diminution de la charge administrative pour les employeurs et procédera à l'établissement d'un plan d'action.

A partir de la deuxième année du contrat d'administration, des améliorations à court terme et le développement des actions à moyen et à long terme commenceront à être exécutés.

A partir de la troisième année du contrat d'administration, d'une part, les résultats atteints au cours de la deuxième année seront examinés et évalués, avec possibilité d'adaptation. D'autre part, le plan d'action concernant les objectifs à moyen et à long terme continuera à être implémenté.

Section IV. — Lisibilité des documents administratifs

Article 40.

L'Office national de l'Emploi s'engage à promouvoir la lisibilité des formulaires et des notifications.

L'Office national de l'Emploi s'engage à notifier les décisions dans un langage clair et compréhensible.

L'Office impliquera les organismes de paiement dans la réalisation de ces objectifs.

Dans ce cadre, l'Office national de l'Emploi mettra au point une méthodologie, pendant la première année du contrat d'administration.

Les formulaires et les notifications seront testés par un groupe pilote. En même temps, une collaboration optimale sera recherchée avec des organismes spécialisés, tels que le Centre pour l'Egalité des chances et la Lutte contre le racisme et l'Agence pour la simplification administrative.

La deuxième année du contrat d'administration, la méthodologie développée sera appliquée et les résultats seront enregistrés.

Pour rendre les documents administratifs plus lisibles et plus compréhensibles, les adaptations nécessaires seront apportées, en fonction de ce qui précède, au cours de la troisième année du contrat d'administration.

Section V. — Accueil

Article 41.

L'Office national de l'Emploi garantit que chaque bureau du chômage soit accessible au minimum 15 heures par semaine aux employeurs et travailleurs.

Sans préjudice de la compétence du directeur du bureau du chômage pour déterminer les heures d'ouverture, chaque bureau du chômage sera de toute façon accessible tous les jours ouvrables du lundi au vendredi entre 9 et 11 heures et, au moins un jour, entre 14 et 16 h 30 m.

En tenant compte des exigences en matière de sécurité, il est également possible de prendre rendez-vous pour un entretien.

Article 42.

Chaque bureau du chômage utilisera un panneau d'information qui indiquera aux visiteurs les jours et heures de grande ou de moins grande affluence pour le bureau concerné.

Article 43.

La première année du contrat d'administration est utilisée pour mettre au point une méthodologie, destinée à mesurer le temps d'attente et la satisfaction des clients.

Durant la deuxième année du contrat d'administration, l'instrument de mesure réalisé sera appliqué et les résultats sont enregistrés.

Au cours de la troisième année du contrat d'administration, les résultats obtenus dans la deuxième année seront analysés et évalués et les objectifs seront, le cas échéant, adaptés.

Section VI. — Accès pour les handicapés

Art. 44. L'accès des personnes handicapées locomoteurs et des personnes moins valides aux bâtiments existants sera facilité; en ce qui concerne les futurs bâtiments à louer ou à acquérir, un accès aisé pour ces personnes sera exigé dans le contrat de location ou d'achat.

Section VII. — Collaboration avec les médiateurs fédéraux

Article 45.

L'Office national de l'Emploi s'engage à favoriser, dans le traitement de plaintes, la collaboration avec les médiateurs fédéraux, conformément au Protocole d'accord réglant les relations entre le Collège des médiateurs fédéraux et les Administrations fédérales.

En cas de demande d'information suite à une plainte, le service concerné de l'Office national de l'Emploi fournit aux médiateurs fédéraux les renseignements désirés.

Dans le cadre d'une enquête, proposition de médiation ou suggestion, le service compétent de l'Office national de l'Emploi prend les mesures nécessaires pour répondre aux questions posées.

Le service concerné de l'Office national de l'Emploi répond au plus tard dans les quinze jours ouvrables de la réception de la question, sauf délai plus court imposé en application de l'article 11, alinéa 1^{er}, de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux.

Section VIII. — Lutte contre la pauvreté

Article 46.

L'Office national de l'Emploi s'engage dans la lutte contre la pauvreté.

A cette fin, l'Office national de l'Emploi veillera notamment à développer une collaboration optimale avec les Centres publics d'aide sociale.

Cette collaboration donnera lieu à :

- l'organisation de réunions d'information régulières à l'intention des C.P.A.S.;
- la désignation d'une personne de contact avec les C.P.A.S. au sein des bureaux du chômage;
- l'examen des dossiers des demandeurs ou bénéficiaires du minimum de moyens d'existence lorsque les C.P.A.S. ont des raisons objectives de demander un examen de leurs droits vis-à-vis de l'assurance-chômage.

TITRE IV. — Instruments de mesure du suivi des objectifs et des règles de conduite

Article 47.

Les objectifs et les règles de conduite repris dans le présent contrat d'administration sont suivis et mesurés de la manière décrite ci-après :

1. Les tableaux de bord permettront de mesurer les objectifs concernant les processus, comme notamment la durée de traitement d'un dossier, la rapidité de réponse, les montants et les nombres de dossiers traités.
2. Les sondages qui, selon le cas, sont organisés de manière spécifique et ad hoc, ou qui sont effectués périodiquement de façon systématique, mesureront les objectifs matériels tels qu'entre autres l'exactitude des calculs dans les dossiers, la convivialité, la lisibilité des instructions et la facilité d'utilisation des formulaires.
3. Pour assurer le suivi de l'efficacité des activités de contrôle, il est créé au sein de l'Office national de l'Emploi un système spécifique de fixation d'objectif, de mesurage et de feed-back : PROMES.

Le suivi des projets sera réalisé via le rapport annuel ou un rapportage spécifique.

TITRE V. — Engagement de l'Etat

Article 48.

Conformément à l'article 15 de la loi du 25 avril 1963 sur la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale, l'Etat soumet à l'avis de l'organe de gestion de l'institution tout avant-projet de loi ou d'arrêté visant à modifier la législation que l'institution est chargée d'appliquer. L'urgence ne pourra être invoquée par l'Etat que si sa politique budgétaire et/ou sociale nécessite une telle modalité.

L'Etat s'engage à établir des contacts avec les services concernés de l'institution pour, d'une part tenir compte des aspects techniques de l'application des modifications envisagées et d'autre part de lui permettre de préparer les changements. Sauf urgence motivée, la date d'entrée en vigueur des modifications ou nouvelles mesures envisagées est fixée en concertation avec l'institution.

Article 49.

L'Etat s'engage à entreprendre des actions à l'intention des autres niveaux de pouvoir en vue de préserver la disponibilité sur le marché du travail des bénéficiaires d'allocation sous réserve des exceptions prescrites par la loi.

Article 50.

En concertation préalable avec les institutions et dans le respect de la politique budgétaire de l'Etat et du respect du pacte de stabilité, l'Etat s'engage à respecter le plan de trésorerie établi annuellement pour le versement à la Gestion globale des subventions et du financement alternatif prévus au budget, à charge pour la gestion globale de répartir ces moyens entre les différentes institutions en fonction de leurs besoins de manière telle qu'ils puissent garantir la continuité dans l'exercice de leurs missions.

Pour rendre possible la continuité de l'exécution des missions par l'Office national de l'Emploi, les organismes de paiement et les autres partenaires, l'Etat prévoit à temps les crédits nécessaires.

Article 51.

Lorsqu'une mission légale de l'institution nécessite la collaboration d'un ministère fédéral, ce dernier veillera à collaborer efficacement.

Tant l'institution que le service public fédéral réagiront de manière pro-active notamment lorsque la collaboration exige la transmission d'informations.

Ceci implique une concertation permanente entre le service public fédéral et l'institution concernée.

Cette concertation permanente sera mise en œuvre à l'initiative de l'institution.

En s'appuyant sur son autorité, l'Etat s'engage à créer un environnement optimal pour la réalisation des engagements, plus précisément par la conclusion d'accords avec les Régions et Communautés, si cela s'indique.

Article 52.

Si l'on peut raisonnablement prévoir que de nouvelles initiatives politiques ou des modifications de la politique, entrant en vigueur après la signature du présent contrat d'administration, peuvent influencer ou influenceront la gestion quotidienne de l'institution ou ses résultats, un avenant sera négocié entre les parties, à la demande d'une de celles-ci, et le cas échéant ajouté au contrat.

Cet avenant décrit les engagements et les moyens qui résultent des nouvelles initiatives politiques ou des modifications de la politique.

Cet avenant est établi conformément à l'article 7 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.

Si l'impact de nouvelles initiatives politiques ou de modifications de la politique, entrant en vigueur après la signature du présent contrat d'administration, n'est pas repris dans un avenant, aucune conséquence négative de l'impact de ces initiatives ou modifications ne pourra en résulter lors de l'évaluation des résultats du contrat d'administration.

**TITRE VI. — Mode de calcul et fixation des crédits de gestion
et du montant maximum en crédits de personnel relatifs aux agents statutaires**

Article 53.

Le crédit de gestion qui est accordé à l'Office national de l'Emploi comprend tous les crédits en matière de personnel, de fonctionnement et d'investissements tels qu'ils feront partie du budget de gestion et tient compte de l'objectif visant à prévoir suffisamment de crédits en personnel pour les agents statutaires.

Le crédit de gestion global et le montant maximum de crédits en personnel relatif aux agents statutaires (et qui fait partie de ce crédit de gestion global) s'élèvent pour les trois années du contrat d'administration à :

Année	Crédit de gestion global	Crédit en personnel statutaire
2002	193.922 milliers EUR	103.573 milliers EUR
2003	197.514 milliers EUR	103.970 milliers EUR
2004	196.914 milliers EUR	104.370 milliers EUR

En principe les crédits de gestion évoluent en ce qui concerne les dépenses normées, c.-à-d. les dépenses de personnel, les dépenses de fonctionnement (hors informatique) et les investissements (hors informatique), en fonction de l'évolution de l'indice santé et de la croissance retenue par le gouvernement dans le pacte de stabilité.

Afin d'obtenir les crédits bruts de gestion, qui doivent être inscrits dans le budget de gestion, des enveloppes de financement spécifiques ont été ajoutées à ces crédits de gestion globaux : le crédit d'accord de partenariat concernant les conventions de premier emploi, les crédits à la charge du budget des ALE et les crédits de fonctionnement à récupérer auprès du Fonds de Fermeture d'Entreprises.

Ces crédits bruts de gestion globaux, ainsi que les maxima de crédits en personnel relatifs aux agents statutaires, sont calculés sur base de la formule technique telle que stipulée dans l'annexe et sont exprimés en prix de 2002.

L'enveloppe budgétaire annuelle en matière de crédit de gestion dont l'ONEm dispose est composée comme suit :

1. les crédits bruts globaux de gestion de l'année courante tels que définis à l'alinéa précédent;
2. les crédits de gestion transférés de l'année précédente (conformément à l'article 14, § 2 de l'arrêté royal du 3.4.1997);
3. les recettes propres de gestion générées l'année précédente, suite à vente et location de biens mobiliers et immobiliers conformément à l'article 54.

Article 54.

Comme défini dans l'article 53, dernier alinéa, 3., l'affectation du produit de l'aliénation des immeubles ou de la vente de biens mobiliers doit recevoir l'accord préalable du Ministre de tutelle et du Ministre du Budget. Pour se prononcer, le Ministre du budget dispose d'un délai d'un mois à dater de la réception de l'accord donné par le Ministre de tutelle.

Article 55.

L'Office national de l'Emploi s'engage à procéder au développement et à l'implémentation d'un plan comptable basé sur le nouveau plan comptable normalisé pour les institutions publiques de sécurité sociale.

Ce nouveau plan comptable entrera en vigueur l'année qui suit l'arrêté royal approuvant le nouveau plan comptable normalisé proposé par la Commission de la Normalisation de la Comptabilité des institutions publiques de sécurité sociale.

Article 56.

Dans les limites de ses missions, l'institution peut décider de l'acquisition, de l'utilisation ou de l'aliénation de biens matériels ou immatériels et de l'établissement ou de la suppression de droits réels sur ces biens, ainsi que de l'exécution de pareilles décisions.

Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, toute décision d'acquérir, construire, rénover ou aliéner un immeuble ou un droit immobilier, dont le montant dépasse 5 millions d'euros est soumise à l'autorisation préalable du Ministre de tutelle et du ministre ayant le budget dans ses attributions. Pour se prononcer, le Ministre du budget dispose d'un délai d'un mois à dater de la réception de l'accord donné par le Ministre de tutelle.

La réglementation en matière de marchés publics est s'il échet d'application notamment en matière de rénovation des bâtiments

Article 57.

Les crédits de gestion de l'Office national de l'Emploi sont financés par :

1. les recettes propres de gestion normale, par exemple la récupération des salaires du personnel détaché;

2. les recettes propres générées suite à la vente et location des biens immobiliers et mobiliers conformément à l'article 54;
3. financement par des tiers, comme par exemple le Fonds d'attribution ALE (financement de l'encadrement administratif de l'ALE), société émettrice des chèques ALE (intervention dans les chèques ALE), le Fonds pour l'Emploi (frais de suivi pour le plan d'accompagnement), le Fonds de Fermeture d'Entreprises (frais de fonctionnement avancés par l'Office national de l'Emploi), le Fonds de Sécurité d'Existence des Ouvriers de la Construction (frais d'administration pour l'octroi et la vérification des indemnités gel et construction);
4. le solde est financé par la gestion globale conformément aux dispositions de l'article 1 de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales et des articles 3 et 8 de l'arrêté royal du 8 août 1997 portant des mesures en vue du développement de la gestion globale de la sécurité sociale.

Le financement par le Fonds d'attribution ALE et par la société émettrice des chèques ALE doit être au moins suffisant pour couvrir les crédits de gestion de l'Office national de l'Emploi liés à ses missions dans le cadre des agences locales pour l'emploi.

TITRE VII. — Sanctions positives et negatives

Article 58.

Concernant les mesures prises dans l'arrêté royal du 3 avril 1997 en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, prévoyant des sanctions positives et négatives, un nouvel arrêté royal est pris.

TITRE VIII. — Dispositions finales

Article 59.

Les dispositions finales sont arrêtées d'un commun accord pour toutes les institutions de sécurité sociale.

Lors de l'évaluation finale du contrat et dans la mesure où l'Etat aura été prévenu en temps utile, l'Etat s'engage à tenir compte des événements de force majeure qui auraient éventuellement entravé la réalisation du contrat ainsi que des décisions du gouvernement prises après la conclusion du contrat et ayant entraînés une augmentation perceptible des tâches ou de certaines dépenses.

Article 60.

Chaque partie a le droit de proposer à l'autre une révision du contrat avant son terme. Cette proposition est soumise à la même procédure de base que celle qui a conduit à la conclusion du contrat. Les cocontractants veilleront à ne pas user de cette faculté sans raison sérieuse suffisante. Ils feront tout ce qu'il faut pour l'examiner de façon à la fois constructive et rapide.

Article 61.

Les engagements repris dans le présent contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'institution de sécurité sociale de respecter les divers textes légaux et réglementaires qui contiennent des directives générales qui s'imposent aux institutions de sécurité sociale lors de l'examen des droits à prestations et dans les relations avec les assurés sociaux, à savoir :

- la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs;
- la Charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992;
- la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration;
- la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social.

Pour chaque service ayant des contacts avec les assurés sociaux, les dispositions de la Charte de l'assuré social s'appliquent et les engagements doivent être respectés.

Dans l'assurance-chômage, cela se fait conformément aux dispositions spécifiques prévues à ce sujet par l'arrêté royal du 30 avril 1999, adaptant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant la réglementation du chômage à la charte de l'assuré social et par arrêté ministériel du 30 avril 1999 adaptant les articles 92 et 93 de l'arrêté ministériel du 26.11.1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage à la charte de l'assuré social.

Ne sont considérés comme engagements que les dispositions allant plus loin que les engagements réglementaires, qui offrent des garanties supérieures aux assurés sociaux.

Les engagements repris dans le présent contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'institution de sécurité sociale d'exécuter de manière efficace les autres missions légales qui ne sont pas l'objet d'un objectif spécifique.

Au nom de l'Etat belge :

Le Ministre du Budget,
J. VANDE LANOTTE

Le Ministre de la Fonction publique et de la modernisation de l'administration,
L. VAN DEN BOSSCHE

La Vice-Première Ministre et Ministre de l'Emploi,
Mme L. ONKELINX

—
Nota

(1) Cantillon B., De Lathouwer L., Marx I., Van Dam R. et Van Den Bosch K. : Indicateurs sociaux 1976-1997.

(2) En 1997, on dénombrait 22,9 % de ménages avec allocation de chômage. Plus de la moitié de ces ménages étaient constitués d'isolés ou de chefs de ménage dont le partenaire ne bénéficiait pas de revenu professionnel: idem, CSB (UFSIA) dans Revue belge de sécurité sociale 4/99 - p. 713 à 766.

DETERMINATION DES CREDITS DE GESTION ONEm

CONTRAT D'ADMINISTRATION 2002-2003-2004

SOMMAIRE :

1. Paramètres (volumes et facteur de correction des coûts salariaux)
2. Crédits de gestion 2002 (net et brut, par poste budgétaire)
3. Crédits de gestion 2003 (net et brut, par poste budgétaire)
4. Crédits de gestion 2004 (net et brut, par poste budgétaire)

CREDITS DE GESTION 2002 (en EUR)

CREDITS DE FONCTION- NEMENT 2002 <i>en prix 2002</i> in 000 EUR	crédits de gestion (accordé par le Budget)	crédits de gestion à charge des enveloppes budgétaires spécifiques (hors contrat d'administration)	
		conventions premier emploi	fonds ALE
frais de personnel	155.293		
frais de consommation	11.242		
biens d'investissement	10.077		
frais de consommation informatique	14.970		
biens d'investissement informatique	2.340		
frais de fonct. à récupérer auprès du FFE			
BEGROTING 2002	193.922	(*)	(**)

*en prix 2002*

BUDGET DE GESTION 2002		dépenses
Frais de fonctionnement ONEM	frais de personnel ONEM	129.923.000
	frais de consommation ONEM	10.776.000
	biens d'investissement ONEM	10.034.000
	frais de consommation informatique	14.968.000
	biens d'investissement informatique	2.328.000
	total	168.029.000
frais de fonctionnement ALE	frais de personnel ALE	25.370.000
	frais de personnel ONEM (ALE)	0
	frais de consommation ALE	191.000
	frais de consommation ONEM	275.000
	biens d'investissement ALE	43.000
	frais de consommation informatique ALE	2.000
	biens d'investissement informatique ALE	12.000
	total	25.893.000
CREDITS DE GESTION 2002		193.922.000
Frais de fonctionnement à récupérer auprès du FFE		4.093.000
Remboursement des prêts hypothécaires reçus		1.135.000
TOTAL GENERAL - dépenses budget de gestion 2002		199.150.000
BUDGET DE GESTION 2002		recettes
Recettes de fonctionnement ONEM	produit du fonds pour l'emploi	3.842.000
	récupération de frais de fonctionnement ONEM	3.133.000
	recettes gestion globale - fonctionnement (**)	162.189.000
	total	169.164.000
Recettes de fonctionnement FFE	récupération de frais de fonctionnement FFE	4.093.000
	total	4.093.000
Recettes de fonctionnement ALE	intervention fonds d'attribution	22.310.000
	intervention Société émettrice	20.781.000
	récupération de frais de fonctionnement ONEM	380.000
	récupération de frais de fonctionnement ALE	50.000
	total	43.521.000
TOTAL GENERAL - recettes budget de gestion 2002		216.778.000

(*) financement complémentaire

(**) financement complémentaire

(***) à charge de la gestion financière globale (ONSS)

PARAMETRES

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
VOLUMES						
nombre de dossiers terminés Interruption de carrière	139.703	161.962	187.000	204.000	215.000	225.000
nombre de récupérations significatives (nombre de C31 envoyés)	24.568	23.815	25.000	27.000	27.000	27.000
nombre de dossiers terminés Admissibilité (nombre de C9 envoyés)	2.321.349	2.093.801	2.087.000	2.120.000	2.100.000	2.070.000
nombre de dossiers introduits prépension (C9) + nombre de dossiers traités I.C. (oct+païem)	151.011	165.917	166.000	100.000	100.000	100.000
nombre de dossiers de paiement vérifiés	11.519.190	11.226.545	11.189.000	11.390.000	11.280.000	11.130.000
nombre de contrôles comptables exécutés dans les OP et société émettrice	1.391	1.185	1.200	1.200	1.200	1.200
nombre de contrôles terminés (C25A, C25B, C25C employeur, C25C travailleur)	151.656	160.623	170.000	175.000	168.000	150.000
nombre d'attestations délivrées	592.218	585.867	587.000	590.000	550.000	200.000
nombre de personnes ALE (au moins une heure prestée) + activation (au moins un paiement)	71.402	73.855	75.000	77.000	77.000	77.000
nombre de jugements et d'arrêts significatifs	10.077	8.587	8.800	8.800	8.700	8.500

FACTEUR DE CORRECTION DES COÛTS SALARIAUX

	en prix 2002		en prix 2002		en prix 2002	
facteur de correction de prix (coefficients de liquidation des rémunérations)	1,00%	1,50%	2,34%	2,00%	0,00%	0,00%
facteur de correction pour l'ancienneté et les promotions	0,93%	1,13%	1,35%	1,40%	1,40%	1,40%
facteur de correction pour la programmation sociale	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
facteur de correction pour les autres facteurs (charges patronales de pension, cotisations patronales de sécurité sociale, ...)	0,67%	0,95%	1,00%	1,00%	1,00%	0,70%
total	2,60%	3,58%	4,69%	4,40%	2,40%	2,10%
facteur de correction par rapport à l'année de base 2000	1,0000	1,0000	1,046854	1,092915	1,119145	1,142647
arrondi	1,0000	1,0000	1,0469	1,0929	1,1191	1,1426

CREDITS DE GESTION 2003 (en EUR)

CREDITS DE FONCTION- NEMENT 2003 <i>en prix 2002</i> in 000 EUR	crédits de gestion (accordé par le Budget)	crédits de gestion à charge des enveloppes budgétaires spécifiques (hors contrat d'administration)	
		conventions premier emploi	fonds ALE
BUDGET 2003	197.514	(*)	(**)

*en prix 2002*

BUDGET DE GESTION 2003		dépenses
Frais de fonctionnement ONEM	frais de personnel ONEM	132.153.000
	frais de consommation ONEM	11.000.000
	biens d'investissement ONEM	11.000.000
	frais de consommation informatique	15.000.000
	biens d'investissement informatique	2.300.000
	total	171.453.000
frais de fonctionnement ALE	frais de personnel ALE	25.512.000
	frais de personnel ONEM (ALE)	0
	frais de consommation ALE	191.000
	frais de consommation ONEM	288.000
	biens d'investissement ALE	50.000
	frais de consommation informatique ALE	5.000
	biens d'investissement informatique ALE	15.000
	total	26.061.000
CREDITS DE GESTION 2003		197.514.000
Frais de fonctionnement à récupérer auprès du FFE		4.100.000
Remboursement des prêts hypothécaires reçus		1.135.000
TOTAL GENERAL - dépenses budget de gestion 2003		202.749.000

BUDGET DE GESTION 2003		recettes
Recettes de fonctionnement ONEM	produit du fonds pour l'emploi	3.842.000
	récupération de frais de fonctionnement ONEM	3.133.000
	recettes gestion globale - fonctionnement (**)	165.613.000
	total	172.588.000
Recettes de fonctionnement FFE	récupération de frais de fonctionnement FFE	4.100.000
	total	4.100.000
Recettes de fonctionnement ALE	intervention fonds d'attribution	22.310.000
	intervention Société émettrice	20.900.000
	récupération de frais de fonctionnement ONEM	380.000
	récupération de frais de fonctionnement ALE	50.000
	total	43.640.000
TOTAL GENERAL - recettes budget de gestion 2003		220.328.000

(*) financement complémentaire

(**) financement complémentaire

(***) à charge de la gestion financière globale (ONSS)

CREDITS DE GESTION 2004 (en EUR)

CREDITS DE FONCTION- NEMENT 2004 <i>en prix 2002</i>	crédits de gestion (accordé par le Budget)	crédits de gestion à charge des enveloppes budgétaires spécifiques (hors contrat d'administration)	
		conventions premier emploi	fonds ALE
in 000 EUR			
BUDGET 2004	196.914	(*)	(**)

*en prix 2002*

BUDGET DE GESTION 2004		dépenses
Frais de fonctionnement ONEM	frais de personnel ONEM	134.553.000
	frais de consommation ONEM	11.000.000
	biens d'investissement ONEM	8.000.000
	frais de consommation informatique	15.000.000
	biens d'investissement informatique	2.300.000
	total	170.853.000
frais de fonctionnement ALE	frais de personnel ALE	25.512.000
	frais de personnel ONEM (ALE)	0
	frais de consommation ALE	191.000
	frais de consommation ONEM	288.000
	biens d'investissement ALE	50.000
	frais de consommation informatique ALE	5.000
	biens d'investissement informatique ALE	15.000
	total	26.061.000
CREDITS DE GESTION 2004		196.914.000
Frais de fonctionnement à récupérer auprès du FFE		4.100.000
Remboursement des prêts hypothécaires reçus		1.135.000
TOTAL GENERAL - dépenses budget de gestion 2004		202.149.000

BUDGET DE GESTION 2004		recettes
Recettes de fonctionnement ONEM	produit du fonds pour l'emploi	3.842.000
	récupération de frais de fonctionnement ONEM	3.133.000
	recettes gestion globale - fonctionnement (**)	165.013.000
	total	171.988.000
Recettes de fonctionnement FFE	récupération de frais de fonctionnement FFE	4.100.000
	total	4.100.000
Recettes de fonctionnement ALE	intervention fonds d'attribution	22.310.000
	intervention Société émettrice	21.000.000
	récupération de frais de fonctionnement ONEM	380.000
	récupération de frais de fonctionnement ALE	50.000
	total	43.740.000
TOTAL GENERAL - recettes budget de gestion 2004		219.828.000

(*) financement complémentaire

(**) financement complémentaire

(***) à charge de la gestion financière globale (ONSS)