

28 jan 2025 -08:33

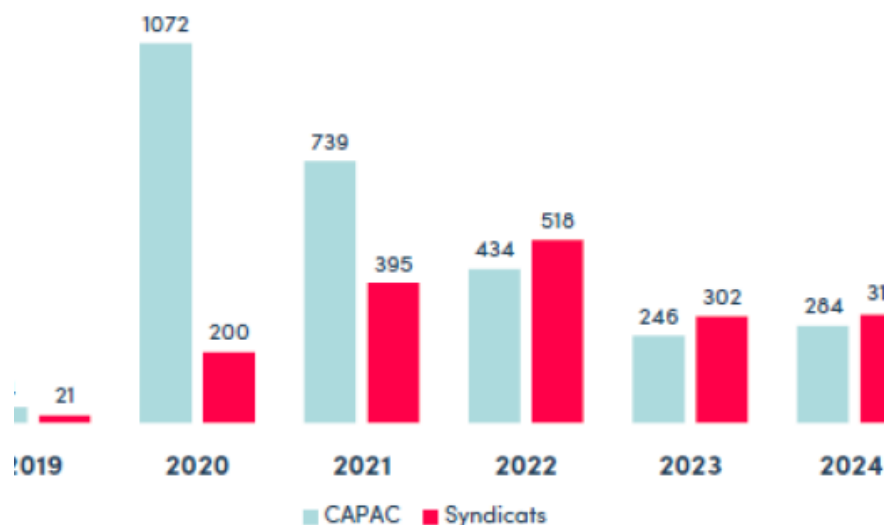
Une réglementation complexe et des problèmes de fonctionnement au sein des organismes de paiement entraînent une lenteur dans les versements et une perte des allocations de chômage et des droits.

À la suite de nombreuses plaintes concernant le paiement des allocations de chômage, le Médiateur fédéral a entamé un dialogue avec l'Office national de l'emploi (ONEM) et les organismes de paiement des allocations de chômage (la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage et les syndicats). Il publie aujourd'hui un rapport contenant ses conclusions sur les problèmes rencontrés par les organismes de paiement, ainsi qu'un certain nombre de recommandations visant à prévenir les problèmes à l'avenir. *"Personne ne devrait perdre ses allocations ou ses droits en raison des problèmes rencontrés par son organisme de paiement"* déclare le médiateur fédéral, Jérôme Aass.

Des plaintes persistantes

Avant la crise liée au coronavirus, le Médiateur fédéral recevait peu de plaintes concernant les organismes de paiement. Mais pendant la crise, l'augmentation massive et soudaine du nombre de chômeurs temporaires a entraîné une charge de travail très importante pour les organismes de paiement. Par conséquent, en 2020 et 2021, le Médiateur fédéral a reçu de nombreuses plaintes concernant ces organismes de paiement (près de 1300 plaintes en 2020 et plus de 1200 en 2021). Passé cette période, il s'attendait à ce que le nombre de plaintes revienne à son niveau d'avant la crise mais, bien qu'elles soient en nette diminution, il a encore reçu près de 600 plaintes en 2024.

NOMBRE DE DOSSIERS RELATIFS AUX ORGANISMES DE PAIEMENT AUPRÈS DU MÉDIATEUR FÉDÉRAL



La majorité des allocations de chômage ont été versées dans les temps. Mais lorsque la situation tourne mal et qu'ils ne trouvent pas de solution avec leur organisme de paiement, les chômeurs frappent à la porte du Médiateur fédéral. Les plaintes reçues concernent à la fois la prestation des services délivrés par les organismes de paiement et la complexité de la législation. Parmi les problèmes signalés par les chômeurs auprès du Médiateur fédéral, on peut citer :

- Ils peuvent difficilement joindre les organismes de paiement et les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous sont longs ;
- Leur dossier en ligne n'est pas toujours mis à jour ;
- L'organisme de paiement continue de demander un document que le chômeur a déjà fourni ou ne signale l'absence d'autres documents seulement qu'après que le chômeur ait remis un document demandé ;
- L'organisme de paiement introduit trop tard le dossier du chômeur auprès de l'ONEM, ce qui pourrait causer la perte de plusieurs semaines, voire plusieurs mois d'allocations ou même de droits dérivés (comme en matière de pension).

Causes des problèmes

Tous les organismes de paiement ont fait d'énormes efforts pour améliorer leur accessibilité et rendre les délais de réponse et de traitement aussi courts que possible. Pourtant, les problèmes subsistent. Le Médiateur fédéral y voit plusieurs causes :

- La réglementation est ancienne et complexe. Les textes de base de la réglementation actuelle en matière de chômage datent de 1991, alors que la numérisation en était à ses balbutiements et que le citoyen n'était pas au centre des préoccupations ;
- La complexité des dossiers augmente, ce qui signifie qu'il faut plus de temps pour les traiter correctement ;
- Les organismes de paiement indiquent qu'ils ne disposent pas des ressources suffisantes pour fournir en permanence la qualité de service qu'ils souhaiteraient rendre et à laquelle les chômeurs ont droit.

Poursuivre la numérisation, simplifier et prévenir la perte des allocations et des droits

En collaboration avec les organismes de paiement et l'ONEM, le Médiateur fédéral a recherché des solutions possibles pour améliorer les prestations de service, adapter la réglementation en matière de chômage aux besoins futurs et éviter la perte des droits.

Dans son rapport, il formule plusieurs recommandations pour que chaque citoyen reçoive les prestations de service et les allocations auxquelles il a droit.

Les recommandations sont adressées au ministre du Travail, aux organismes de paiement et à l'ONEM. Le Médiateur fédéral demande :

- D'éviter que des chômeurs ne soient victimes de problèmes rencontrés par leurs organismes de paiement et qui les empêcheraient de soumettre le dossier de ces chômeurs à l'ONEM dans les délais requis ;
- Adapter la réglementation en matière de chômage afin de la simplifier et de la rendre évolutive et pouvant s'adapter aux besoins futurs, en mettant le citoyen au centre et en mettant pleinement l'accent sur l'automatisation des droits et la numérisation des procédures sans perdre de vue les besoins des groupes numériquement vulnérables ;
- Allouer les ressources nécessaires aux acteurs impliqués pour qu'ils remplissent correctement leurs missions.

Lire le rapport en entier

Vous pouvez lire le rapport complet avec des recommandations et des cas concrets sur www.mediateurfederal.be rubrique "Publications"

||
Personne ne devrait perdre ses allocations ou ses droits
en raison des problèmes rencontrés par son organisme
de paiement. ||

Jérôme Aass
médiateur fédéral

Le Médiateur fédéral
<https://www.mediateurfederal.be>

Florence Cabrera
Chargée de communication (FR)
02 289 37 39
+32475485054
florence.cabrera@mediateurfederal.be

Herlinde Martens
Communication NL
+32 2 289 67 59
+32472984212
herlinde.martens@federaalombudsman.be