




La gestion des ressources humaines au coeur du pilotage stratégique de l'ONEM

Patrick Boribon - Directeur général Personnel-Organisation et Communication


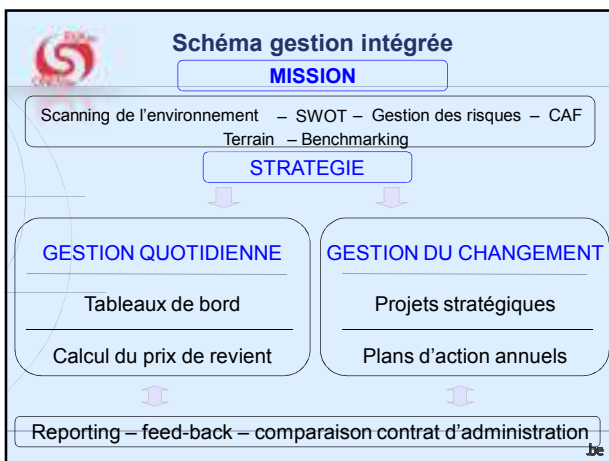
.be



CONTENU

- La nécessaire intégration de la politique de ressources humaines
- Une vision des objectifs et des résultats de l'organisation
- Une BALANCED scorecard intégrant les données HR
- Le kit HR de base
- La contribution HR
 - Le recrutement
 - La formation
 - La satisfaction du personnel

.be



Une vision des objectifs et des résultats de l'organisation

Mission
Volet 1 – Nous voulons

En Belgique, en tant que service public, assurer un revenu de remplacement en faveur des chômeurs involontaires et assimilés, en mettant en oeuvre les principes d'assurance et de solidarité, et ce dans un contexte européen.

Nous voulons aussi préserver le lien contractuel entre l'employeur et le travailleur, notamment via le système de chômage temporaire et d'interruption de carrière et, le cas échéant, le créer par l'activation des allocations.

.be

La nécessaire intégration de la politique de ressources humaines

- UN contrat d'administration reprenant 80 engagements vis-à-vis de l'état
- UN plan d'administration reprenant
 - 63 plans d'actions
 - 93 indicateurs
 - 24 fiches de projet
- UNE enveloppe budgétaire
- UN plan financier
- UN plan d'investissement
- Un plan d'informatisation

ET...
Un plan du personnel !

Relevé des engagements de l'ONEM dans le cadre du Contrat d'administration

N° art "Contrat d'administration"	Engagements
Art 3 : délai Admissibilité	95% <= 24 jours
Art 4 : délai Dispenses	<= 17 jours
Art 5 : SPC Admissibilité	>= 95,5%
Art 6 : 1er paiement IC/CT	2007: 95% dans le mois qui suit le début ou au plus tard 40
Art 7 : SPC IC/CT	>= 97%
Art 8 : convais et informations sur demande et en vue du maintien des droits d'IC/CT	
Art 9 : FFE : données d'enquêtes sur les entreprises en faillite au Comité de gestion	70% résultats des enquêtes soumis au CoG < 10 mois
Art 10, 1er alinéa, 1 : FFE : délai de paiement des indemnités de fermeture	95% <= 2 mois
Art 10, 1er alinéa, 2 : FFE : délai de paiement des indemnités contractuelles demandées avant la décision du C de Gestion	95% <= 2 mois après décision du C de Gestion
Art 10, 1er alinéa, 3 : FFE : délai de paiement des indemnités contractuelles demandées après la décision du C de Gestion	95% <= 2 mois après introduction de la demande
Art 10, 2ème alinéa : FFE : délai de paiement indemnités complémentaires de	99% <= 60 jours
Art 11 : SPC Saisie / cession	2009: >= 94%
Art 12 : transmission à temps des avances aux OP	paiement des avances à temps
Art 13 : Vérification	Vérification des dépenses faites par les OP
Art 14 : SPC Vérification	>= 98%
Art 15 : proposition de complément à notre propre initiative	
Art 16, 1 : contrôle de la comptabilité "prestations sociales" dans chacune des	minimum 1 contrôle dans chacune des sections
Art 16, 2 : contrôle de la concordance entre le solde comptable des avances de l'Office national de l'emploi et celui repris dans la comptabilité "prestations sociales"	minimum 1 contrôle dans chacune des sections
Art 16, 3 : contrôle de la comptabilité de gestion dans chacune des 60 sections où les organismes de paiement agréés tiennent leur comptabilité de gestion	minimum 1 contrôle dans chacune des sections
Art 16, 4 : contrôle pour la mise à charge de la provision d'intérêts, prévue par l'article 168 bis de l'A.R. du 25-11-1991	minimum 1 contrôle dans chacune des sections

Relevé des engagements de résultat qui concernent les bureaux du chômage en première instance

Cumul année 2009 (période janvier-septembre)

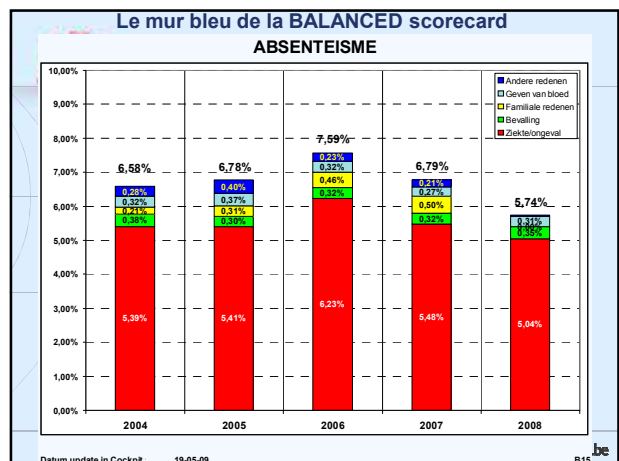
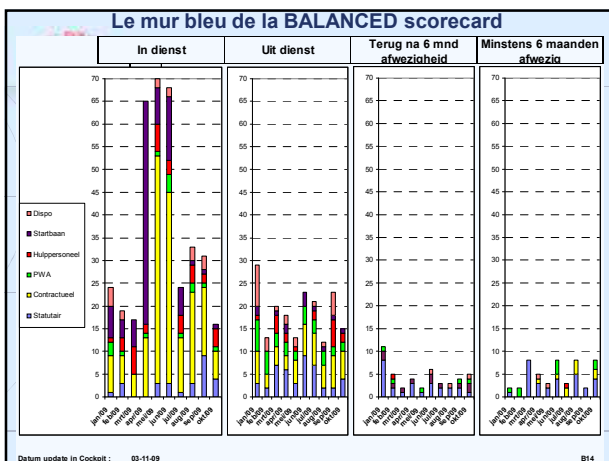
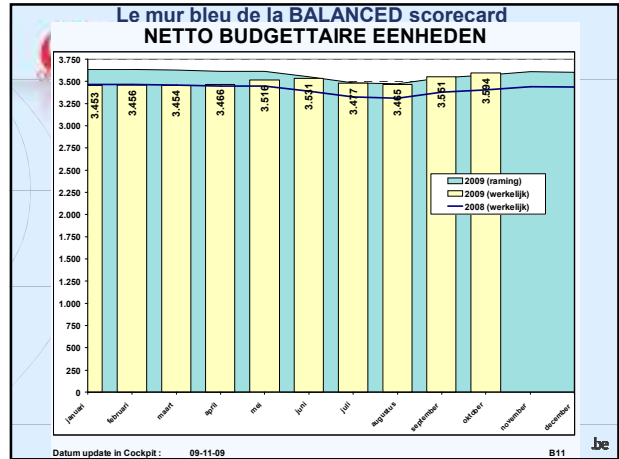
N° art "Contrat d'administration"	Engagements
16,6%	Art 2 : délai Admissibilité
6,2	Art 4 : délai Dispenses
95,45%	Art 5 : SPC Admissibilité
99,2%	Art 6 : 1er paiement IC/CT
99,9%	Art 7 : SPC IC/CT
100%	Art 13 : Vérification
99%	Art 14 : SPC Vérification
6,05	Art 26 : suivi de l'évolution du comportement de recherche active d'emploi
62%	Art 28 : envoi conjoint C29-C31
72%	Art 28 : Lièges (obtenir par suite de circonstances dépendant de sa volonté)
96,1%	Art 33 : 1 : délivrer attestations (dans les 24 h)
99,2%	Art 33 : 2 : délivrer attestations (dans la semaine)
97,9%	Art 42, 1 : POST : 95% <= 14 jours
99,3%	Art 42, 2 : POST : 95% <= 21 jours
99,9%	Art 44 : orientation vers l'organisme compétent - POST: 90% < 14j
99,2%	Art 47 : Appliquer une procédure de ruling
94%	Art 58 : CT : décisions négatives dans les 7 jours

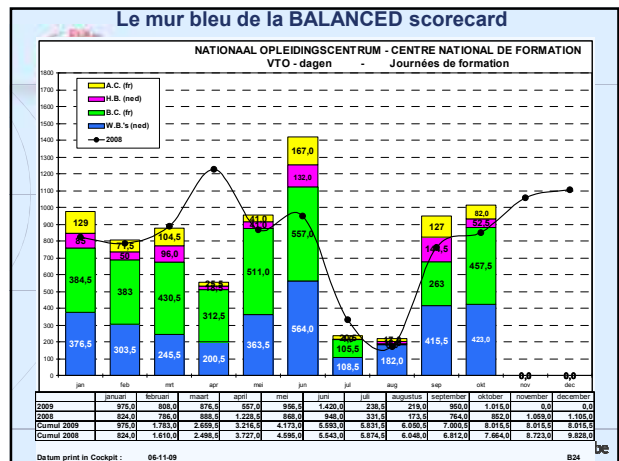
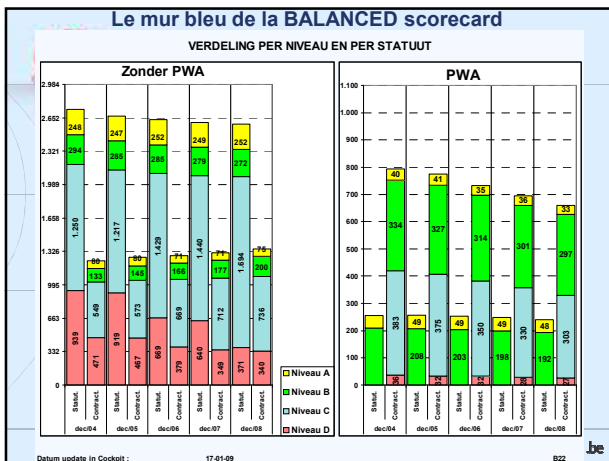
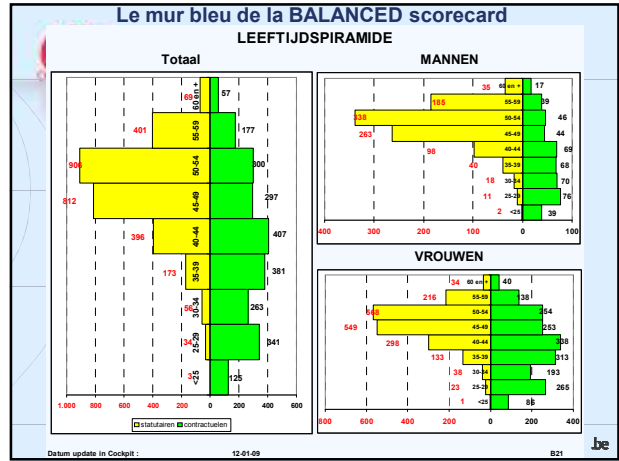
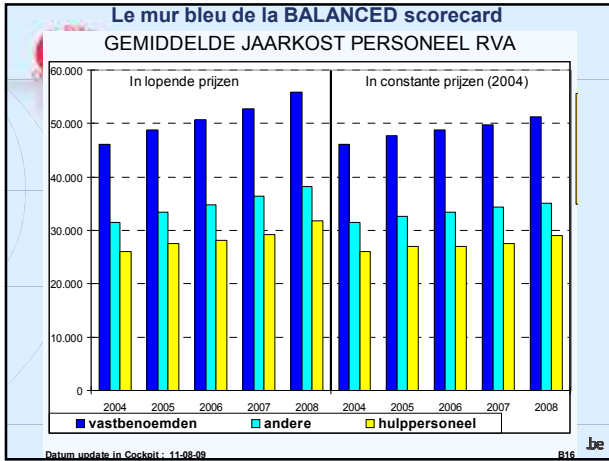


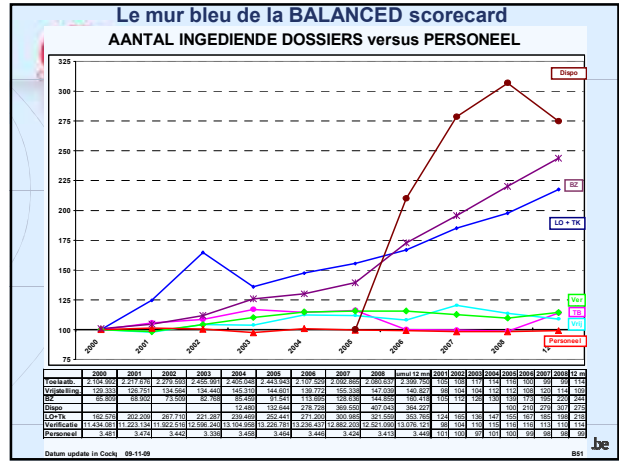
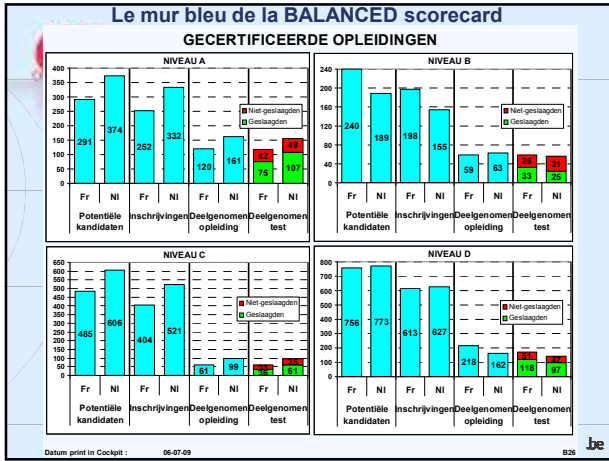
Management Cockpit

- Mur bleu**
 - Fonctionnement interne et client interne
- Mur noir**
 - Client externe
- Mur rouge**
 - Indicateurs d'environnement
- Mur blanc**
 - Planning stratégique

.be







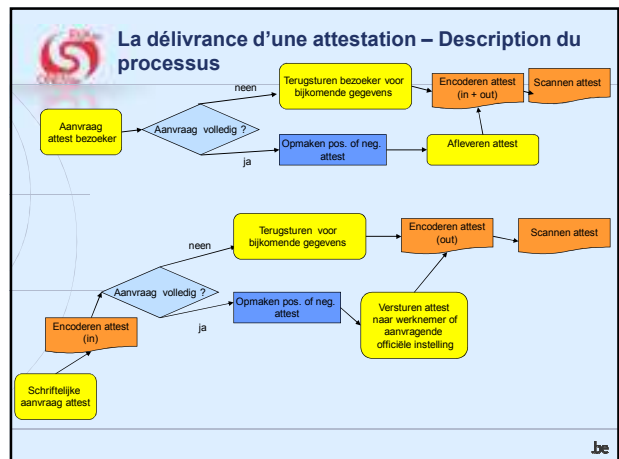
Le kit HR de base

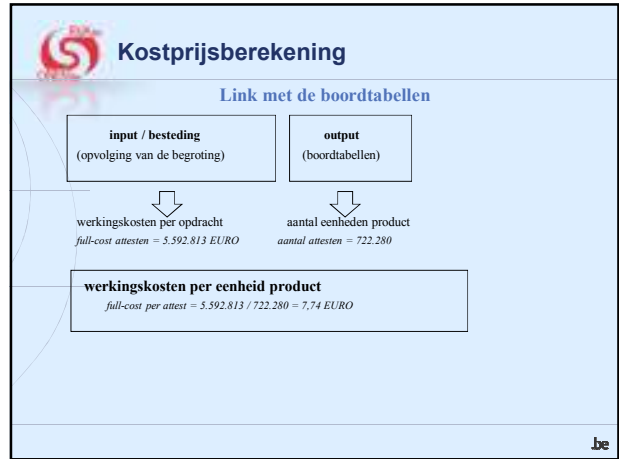
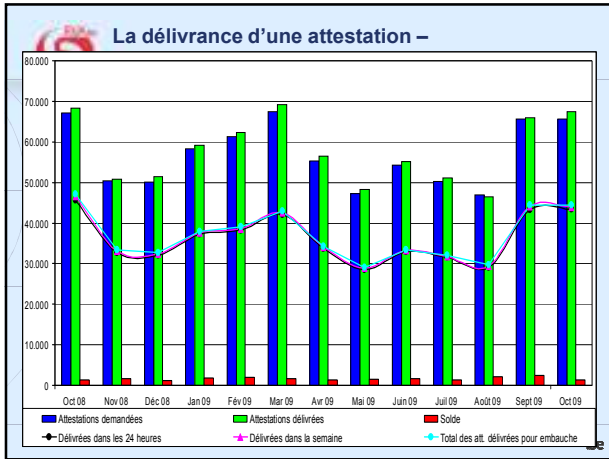
- Description des processus de base
- Tableaux de bord
- Comptabilité analytique

Pour répondre aux questions de base:

- Qui fait quoi ?
- Combien cela coûte ?
- Pour quels résultats ?

826





L'enquête-temps

MISSIONS DE BASE	Mois 09/2009
1. MISSIONS FINANCIERES	163,46
1A Distribuer vers les O.P.	0,01
1B Payer interruption de carrière	21,99
1C Récupérer	132,85
1D Gérer les finances	9,45
1E Perception dédommagement forfaitaire	9,16
2. OCTROYER LE DROIT AUX ALLOCATIONS	1.197,01
2A Administrer	644,21
2B Litiges	300,49
2C Dispense du contrôle communal	38,23
2D Chômage de longue durée	0,41
2E Chômage temporaire	62,65
2F Octroyer interruption de carrière	98,22
2G Examen médicaux	12,83
2H Imposer éventuel dédommag. forfait.	6,97
3. CONTRÔLER	854,24
3A Vérification des dépenses des O.P.	305,93
3B Contrôle comptable des O.P.	22,89
3C Contrôle travailleurs et employeurs	330,98
3D Meilleur suivi des chômeurs (DISPO)	195,14
4. DEVELOPPEMENT ET GESTION D'UN SYSTEME D'INF.	140,05
4A Gestion informatique	81,15
4B Réseau avec le B.C.S.S. et avec O.P.	1,25
4C Echangeur des attestations via le BCS	0,68
4D Traitement demandes saisies/cessions	56,97
5. MISSIONS D'INFORMATION	742,37
5A Informer et assister le public	221,98
5B Délivrance d'attestations	87,88
5C Etudes, statistiques et publications	17,09
5D Communication externe	156,42
6. MISSIONS DE POLITIQUE ET DE GESTION	69,87
6A Conseiller en matière de législation	2,34
6B Réglementer	14,36
6C Promouvoir l'intégration des chômeurs	16,42
6D Direction et gestion	36,45
7. TRAITEMENT DES LITIGES JUDICIAIRES	38,14
7A Contentieux judiciaires	38,14
8. MISSIONS SPECIFIQUES	82,80
8A Aide logistique au F.F.E.	71,61
8B Rimes A.O.S.	0,01
8C Aide CECA	0,00
8D Liquidation cotés sec. sup. rév. élev.	0,70
8E Liquidation CNT/CST/ICT stage de jeun	0,43
8F Aide logistique au FOREM, VDAB, ORBEM	1,08
8G Outplacement	1,09
8H Agrément des entreprises titres-serv	7,29
8I Bonus de démarrage et de stage	16,62
10. SOUTIEN DU PERSONNEL	177,67
10A Gestion du personnel	119,87
10B Formation du personnel	48,96
10C Services sociaux	12,84
11. SOUTIEN LOGISTIQUE	431,63
11A Premier accueil	88,71
11B Gens ballonnés, matériel, économat	154,21
11C Bibliothèque technique	6,49
11D Traductions	12,86
11E Mens et cantine	96,75
11F Services auxiliaires	92,51
12. SOUTIEN DE LA GESTION	155,19
12A Compt. et calcul de prix de revient	39,44
12B Audit interne et garantie de la qual	64,34
12C Communication interne	20,41
12D Gestion de la connaissance	6,98

Le kit HR de base

- 2,30% du personnel contribue à la délivrance d'une attestation (mission de base de l'ONEM)
 - dans un délai moyen de 24 heures
 - pour un coût total de 7 euros

Les services de support

	Kijken op code (Fracties)	okt09	nov08	dec08	jan09	feb09	mrt09	apr09	mei09	jun09	jul09	aug09	sep09	okt09
Dienst voor arbeidspreventie en bescherming Service Interne de Prevention et de Protection du Travail	13000													
Change Management Team	14000													
Juridische dienst - Service Juridique	17000													
Informatieveiligheid - Sécurité de l'Information	18000													
Algemene Directie Support - Direction générale Support														
Taaldienst - Service Linguistique	21000													
Directie Werken en materieel - Direction Travaux et Matériel	23000													
Directie Werkprocessen - Direction Procédure de Travail	23000													
ICT	24000													
Algemene Directie Financiën en kennisbeheer														
Direction Générale Finances & Gestion de la Connaissance	41000													
Financiële diensten	42000													
Dienst Kennismanagement - Service gestion de la Connaissance	43000													
Algemene directie POC - Direction générale POC														
Directie Human Resources management	51000													
Directie Organisatie - Direction Organisation	54000													
Directie Interne en externe communicatie	58000													
Direction Communication Interne et Externe	59000													

06-11-2009 B.4.1

La contribution HR

Categorie	aanvragen	september				oktober								
		minder dan 2 m	van 2 m tot 4 m	minder dan 4 m	SOM	minder dan 2 m	van 2 m tot 4 m	minder dan 4 m	SOM					
interne wervingen contractuelen	oktober-08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	oktober-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	november-08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	november-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	december-08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	december-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	januari-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	januari-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	februari-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	februari-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	maart-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	maart-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal 12 maanden	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
externe wervingen contractuelen	oktober-08	42	8	4	1	11	56	1	16	75	1	1	1	1
	oktober-09	13	3	1	1	1	19	1	1	26	1	1	1	1
	november-08	26	3	1	1	1	33	1	1	41	1	1	1	1
	november-09	23	1	1	1	1	27	1	1	33	1	1	1	1
	december-08	11	1	1	1	1	15	1	1	19	1	1	1	1
	december-09	11	1	1	1	1	15	1	1	19	1	1	1	1
	januari-09	11	1	1	1	1	15	1	1	19	1	1	1	1
	januari-10	11	1	1	1	1	15	1	1	19	1	1	1	1
	februari-09	11	1	1	1	1	15	1	1	19	1	1	1	1
	februari-10	11	1	1	1	1	15	1	1	19	1	1	1	1
	maart-09	11	1	1	1	1	15	1	1	19	1	1	1	1
	maart-10	11	1	1	1	1	15	1	1	19	1	1	1	1
Totaal 12 maanden	163	23	13	5	39	233	5	13	251	5	5	5	5	
externe wervingen statutairen	oktober-08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	oktober-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	november-08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	november-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	december-08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	december-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	januari-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	januari-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	februari-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	februari-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	maart-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	maart-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal 12 maanden	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Last update: 06/11/2009 B.6.2

