



**Challenge** “Les interruptions de carrière en un clin d'œil : de l'information sur mesure à une demande et une décision rapide comme l'éclair. Quelle approche est la plus efficace pour l'employé et l'ONEM ?”

## 1. Le défi

Vous voulez consacrer du temps à vos enfants ou prendre une pause dans votre travail pour une autre raison ? L'Office national de l'emploi (ONEM) propose une interruption de carrière, du crédit-temps ou des congés thématiques permettant de ne pas travailler temporairement ou de travailler moins. Différentes formes d'interruption sont possibles, sous certaines conditions, en fonction de la situation du demandeur. Aujourd'hui, cette variété et ces nombreuses possibilités font que les employés et les employeurs ne voient souvent que l'arbre et pas la forêt cachée derrière. L'ONEM veut y remédier : à l'avenir, demander une interruption de carrière sera un jeu d'enfant pour toutes les parties concernées. Les informations appropriées seront présentées sur mesure à l'employé, après quoi une demande pourra être introduite très facilement et l'ONEM pourra communiquer rapidement une décision. En relevant ce défi, l'ONEM vise avant tout à rendre les interruptions de carrière plus accessibles et à accroître la satisfaction des employés. Cela deviendra encore plus important à l'avenir puisqu'à partir du 01/07/2024, toutes les candidatures devront être soumises par voie numérique.

Ce challenge concerne uniquement les congés thématiques (congé parental, congé pour assistance médicale ou soins palliatifs). Ils visent à accroître l'efficacité du service en réduisant le temps consacré à l'accompagnement des demandeurs dans le processus. Ce faisant, il vise à accroître l'efficacité du service en consacrant moins de temps à l'accompagnement des demandeurs tout au long du processus. Il est essentiel que les informations fournies soient correctes d'un point de vue juridique. Qui nous aidera à relever ce défi de manière innovante ?

## 2. Problématique

### **Quel est le problème et pour qui?**

Il existe de nombreuses possibilités d'interruption de carrière (administration) et de crédit-temps (secteur privé). Les règlements décrivant les conditions sont très complexes et changent

régulièrement. La multiplicité des informations et leur inaccessibilité posent de nombreux problèmes tant aux employés qu'à l'ONEM.

#### Pour l'employé :

Pour l'employé, il n'est pas facile de trouver les informations appropriées et de comprendre les textes souvent rédigés en termes juridiques. L'employé doit donc consacrer beaucoup de temps à la recherche d'informations. Il n'est pas toujours en mesure de trouver les bonnes informations et d'introduire la bonne demande de manière indépendante, en fonction de sa situation. Par conséquent, une demande d'interruption de carrière peut être incomplète ou mal remplie, ce qui oblige l'ONEM à renvoyer la demande. Il en résulte une augmentation de la charge administrative et un mécontentement des employés qui ne reçoivent pas immédiatement ce à quoi ils ont droit.

#### Pour l'employeur

C'est l'employeur qui entame la procédure. Les questions des employés concernant la procédure parviennent donc également à son service des ressources humaines, et les difficultés rencontrées par les employés pour introduire leur demande affectent donc également l'employeur, car les procédures y sont alors également moins fluides.

#### Pour l'ONEM:

Le fait que les employés ne parviennent pas à trouver les informations appropriées entraîne un plus grand nombre de demandes incorrectes ou incomplètes. L'ONEM passe beaucoup de temps à renvoyer les demandes, à répondre au téléphone et à envoyer des courriels pour aider les employés dans ce processus. Cette façon de travailler est inefficace pour l'ONEM. L'ONEM souhaite donc une plus grande efficacité en donnant des informations juridiques correctes.

### **Quelle est l'évolution du problème?**

Il traite d'un problème complexe qui n'a pas été résolu depuis un certain temps. Avec la numérisation croissante et le besoin de processus efficaces, le problème devient également plus urgent, et ce sous différentes perspectives.

### **Quel est l'impact du problème?**

En 2022, 341 109 demandes de congés thématiques ont été déposées, sur un total de 553 695 demandes pour l'ensemble des demandes.

Pour l'employé : il doit consacrer plus de temps aux demandes. Le temps d'attente est plus long lorsqu'il s'agit de répondre au téléphone et aux courriels. Cela conduit à l'insatisfaction.

Pour l'ONEM : le problème entraîne une augmentation du nombre de courriels et de contacts téléphoniques, et donc de la charge de travail. La saturation des mailbox du Front Office et les statistiques concernant le nombre de courriels et de coups de téléphone (voir ci-dessous) en témoignent. Cette situation n'est pas favorable à l'image de l'ONEM, qui accorde une grande importance à la satisfaction du client et à l'efficacité.

## **Comment savons-nous qu'il s'agit d'un problème?**

Les informations en ligne sur les interruptions de carrière et les crédit-temps sont très nombreuses et l'ONEM s'efforce de les rendre aussi lisibles que possible, mais compte tenu de la complexité du sujet, cela a ses limites.

Le Front Office de l'ONEM reçoit 40 000 appels par mois et les bureaux locaux 28 000 courriels concernant les interruptions de carrière et les crédit-temps.

15 % des demandes doivent être renvoyées parce qu'il manque des données que l'ONEM ne peut pas chercher lui-même dans les bases de données. 10 % des demandes ne répondent pas aux conditions réglementaires et ne peuvent être traitées qu'après un contact supplémentaire avec l'employé.

Le centre de contact de l'ONEM est surchargé, ce qui entraîne des temps d'attente excessivement longs pour les appelants.

## **Quelles actions ont déjà été entreprises pour résoudre le problème ?**

Le site web a été récemment (2023) adapté pour améliorer la lisibilité et l'accessibilité, et pourrait l'être à nouveau. Il a été adapté en collaboration avec des spécialistes UX et en tenant compte de l'accessibilité (y compris les normes WCAG).

Les feuilles d'info ont été adaptées au fil du temps pour devenir plus accessibles, mais elles restent complexes, en particulier dans la forme sous laquelle elles sont proposées. Exemple : feuille d'info [T139](#).

Un chatbot sur le site assiste le client. Le travail est basé sur des suggestions de questions. "Ex : j'ai une question sur les prestations".

## **Qu'attendons-nous de cette solution ?**

L'employé trouve rapidement des informations adaptées et est orienté vers l'introduction digitale si possible. Nous recherchons une solution intuitive en réduisant les obstacles.

Le nombre d'appels téléphoniques vers le centre d'appels et d'e-mails diminue considérablement.

Le nombre de demandes incomplètes ou incorrectes diminue de manière significative.

## **Quelles solutions ne sont pas souhaitables?**

Nous ne cherchons pas à apporter des améliorations progressives aux pages web consacrées aux interruptions de carrière. Nous sommes conscients que beaucoup de choses sont encore possibles dans ce domaine, mais nous nous en occuperons en interne.

Les solutions liées à l'amélioration progressive du chatbot (ORI) ne font pas non plus partie des attentes.

Les solutions qui fonctionnent avec le chatbot ou les solutions prêtes à l'emploi qui l'enrichissent sont cependant souhaitables.

### Qu'est-ce qui doit être pris en compte, le cas échéant ?

1. Nous nous limitons pour ce défi aux congés thématiques (congé parental, soins palliatifs, congé pour assistance médicale, soins informels). Pour ces matières, il y a peu d'évolutions réglementaires à venir dans les prochains mois. Si nous trouvons une bonne solution, nous souhaitons également l'étendre aux autres types de congés.
2. [La candidature électronique](#) sera obligatoire à partir du 01/07/2024, l'ONEM veut être prêt avec ces adaptations pour le 30/04/2024. L'ONEM travaille dans les trois langues officielles de la Belgique : le néerlandais, le français et l'allemand. Une solution dans le néerlandais ou français est suffisante pour ce POC.
3. La solution doit être centrée sur l'employé, c'est-à-dire qu'elle doit être intuitive et réduire les obstacles.
4. Si des données personnelles doivent être consultées, la manière de le faire doit être conforme à la législation RGPD et l'accès sécurisé E-ID ou Itsme.

### Où trouver l'inspiration ?

Le projet Cordis de l'UE a déjà travaillé sur l'accessibilité de documents complexes, notamment en ce qui concerne la réglementation relative aux migrants. Ce projet sert d'inspiration, la solution ne doit pas nécessairement aller dans la même direction.

[A digital agent to help migrants navigate bureaucracy | EASYRIGHTS Project | Results in brief | H2020 | CORDIS | European Commission \(europa.eu\)](#)

### 3. Déroulement de cette consultation de marché

Cette consultation de marché a pour objectif d'apprendre des propositions soumises et de déterminer la faisabilité d'une expérience en collaboration avec un partenaire externe.

### Soumission de la proposition

Toute entreprise ou institution de recherche est libre de soumettre une proposition de solution jusqu'au **4 décembre '23 à 12 heures**. Une proposition peut être soumise en remplissant et en envoyant le formulaire de solution (lien) à [gbi@bosa.fgov.be](mailto:gbi@bosa.fgov.be). La description de la solution est limitée à un maximum de 3,5 pages.

### Présentation de la proposition

Votre proposition sera évaluée par une équipe déléguée de l'ONEM. Le **vendredi 8 décembre**, vous recevrez **un feedback** sur votre proposition, ainsi qu'une invitation concrète ou non à présenter votre proposition. La journée de présentation, au cours de laquelle toutes les propositions sélectionnées seront présentées, se déroulera le **14 décembre chez Nido, WTC III, Simon Bolivarlaan 30 à Bruxelles**.

Veillez réserver cette date dans votre agenda. Lors de votre présentation, nous aimerions en savoir plus sur la manière dont nous pourrions concrétiser votre proposition sous la forme d'une expérience ou d'un projet pilote (en mentionnant un planning de projet et des coûts), pour un montant **maximum de 30 000 €**. Vous disposerez de 30 minutes au maximum pour présenter votre proposition et votre expérience, suivies de 30 minutes pour la discussion.

### **Invitation à soumettre une offre**

Après la présentation, vous pouvez à nouveau vous attendre à **un feedback** de l'équipe déléguée de l'ONEM la semaine suivante. Ils vous informeront de leur intérêt pour le test de votre solution. Si c'est le cas, vous recevrez fin décembre/début janvier un cahier des charges pour l'achat de l'expérience et une invitation à soumettre une offre.

Avez-vous des questions ? Si vous avez des questions concernant ce défi, vous pouvez nous contacter à l'adresse [gbi@bosa.fgov.be](mailto:gbi@bosa.fgov.be).