

A cause du bug du nouveau système informatique, de nombreuses personnes attendent toujours leurs indemnités chômage. Du personnel aux bénéficiaires, c'est toute la chaîne qui est perturbée

DES RETARDS EN CASCADE

MARJORIE BESSE

Chômage ► Deux mois et toujours pas de revenu, c'est la réalité de Roberto*, anciennement collaborateur dans le domaine social et sans emploi depuis début décembre. Ses multiples e-mails, appels, courriers à la Caisse publique de chômage du canton de Fribourg (CPCh) sont restés sans réponse depuis janvier. «Mes économies arrivent à sec», s'inquiète-t-il. Au guichet, «seul canal pour communiquer», ce quadragénaire apprend que personne ne s'occupe de son dossier. «J'ai remarqué que mon cas était loin d'être isolé.»

De son côté, Léon*, issu de la restauration, attend depuis mi-novembre que son cas soit traité. La procédure s'enlise car ses documents se perdent en cours de route. «Heureusement, j'ai trouvé un petit boulot le week-end. Pour l'instant, je délaisse mes factures. Je n'ai pas encore reçu de frais de rappel, mais j'ai peur car ça risque d'arriver.»

La faute à Sipac

Si la caisse publique du canton croule sous les requêtes, c'est parce qu'elle se débat avec Sipac 2.0. Implémenté à la mi-décembre, le nouveau logiciel du Secrétariat d'Etat à l'économie (Seco) a détraqué le système de paiement des caisses de chômage. Résultat: de nombreux chômeurs à travers la Suisse n'ont toujours pas reçu leurs indemnités du mois de janvier. Le Seco déclare avoir versé 506 millions de francs en indemnités, soit la quasi-totalité de la somme attendue. «De cet argent, je n'en ai pas vu un sou», affirme Roberto.

C'est que toute la chaîne est perturbée. «Les retards sont inévitables à ce stade», regrette la Direction de l'économie, de l'emploi et de la formation professionnelle (DEEF) du canton de Fribourg. Pour y remédier, la Caisse publique du chômage a choisi de «fermer temporairement les sites de Guin et de Givisiez, afin de mobiliser un maximum de ressources sur le paiement des prestations».

Régler au plus vite les assurés, c'est aussi la priorité de Syna, syndicat qui joue le rôle



Ces derniers jours, les personnes pâtissant du bug informatique qui les a privés de leurs indemnités sont descendues dans la rue, ici à Genève. KEYSTONE

de caisse de chômage dans le canton, de même qu'Unia Fribourg. «Certains assurés ont reçu leurs indemnités avec quelques jours de retard, mais la situation chez nous n'est absolument pas critique», modère Ernesto Suarez, responsable de la région fribourgeoise. Il faut dire que ces retards affectent davantage les nouveaux dossiers, dont les candidats viennent de s'inscrire au chômage.

Malgré tout, le nouveau système informatique fait suer le personnel, contraint aux heures supplémentaires et au

«L'impact sur le terrain est bien plus grand que ce que l'on croit»

Roberto*

travail le samedi: «Il y a des problèmes de connexion, tout est ralenti, notamment au moment des pics de fréquentation», nous explique Julian Sauter, chef d'équipe au sein du syndicat.

S'ils soulignent la nécessité de ce renouvellement informatique, l'ancien logiciel étant devenu obsolète, les deux responsables de Syna restent perplexes face à cette cacophonie: «Les caisses savaient que la transition allait être difficile, on y était psychologiquement préparés. Mais le Seco doit pouvoir garantir des

serveurs et une vitesse de connexion efficaces.»

Un impact encore flou

Tout sophistiqué qu'il soit, Sipac 2.0 n'est toujours pas entièrement opérationnel. Certains intervenants confient être repassés au format papier et remplissent manuellement les fiches de présence avant de les envoyer aux caisses de chômage par poste, faute d'outil numérique. De quoi retarder encore davantage le versement des indemnités.

Difficile de mesurer avec exactitude l'étendue des Fri-

bourgeois concernés. L'Etat de Fribourg n'est pas en mesure d'indiquer le montant total qui a déjà pu être versé aux chômeurs du canton ni le nombre d'assurés affectés par ces retards. «Depuis une dizaine de jours, quelques personnes touchées se sont adressées à nous», relate Stéphane Blanc, responsable du Service de l'aide sociale de la ville.

Du côté de la section fribourgeoise de l'Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO), pas de «catastrophe» à signaler, «les participants ont été relativement épargnés et ont tous reçu leurs indemnités», déclare son directeur Joël Gavin. Mais pour Roberto, «l'impact sur le terrain est bien plus grand que ce que l'on croit». Face à cet engrenage qui tire vers le bas, des organisations d'entraide tente d'adapter leur politique de soutien pour accompagner les gens dans le besoin.

Solidarité

Pendant ce temps, les factures s'accumulent sur la table. Roberto a demandé des prolongations de délais notamment auprès de sa caisse-maladie et des impôts. «Ils se sont montrés compréhensifs, mais le temps passe vite.»

Syna a déjà avancé des indemnités mais ne peut rien contre les frais de rappel des factures. La caisse entend surtout maintenir un contact humain au milieu de la confusion générale. «Nos guichets et secrétariats restent ouverts pour pouvoir renseigner nos membres», assure-t-elle.

C'est que le bug du logiciel Sipac incite à réutiliser les bonnes vieilles méthodes. «J'amène mes documents directement au guichet pour être sûr qu'ils les reçoivent», raconte Léon, confronté comme beaucoup d'autres au silence des services surchargés et des canaux de communication saturés.

Mais s'ils s'en désolent, les deux chômeurs compatissent avec les employés des caisses. «Ces pauvres gens n'y peuvent rien si le système ne fonctionne pas», soupire Léon. Et Roberto d'ajouter: «Je leur envoie plein d'énergie et de soutien.»

* Prénoms d'emprunt.

LA CONFÉDÉRATION FAIT SON MEA CULPA

Reconnaissant le problème informatique, le Secrétariat d'Etat refuse d'indemniser les personnes ayant reçu des rappels de factures.

Signe que les difficultés de versement des indemnités de chômage sont prises au sérieux par le Secrétariat d'Etat à l'économie (Seco), ils étaient six vendredi devant les médias à Berne.

«Tout ne s'est pas déroulé correctement», a concédé le chef de la direction du travail au Seco, **Jérôme Cosandey** (PHOTO DR). Il a par ailleurs assuré vouloir être le plus transparent possible. «Je vais vous parler cash», a-t-il ajouté. Justement, de l'argent, plusieurs demandeurs d'emploi en manquent cruelle-

ment. Pas question toutefois pour la Confédération d'indemniser les personnes qui ont reçu des rappels de factures, faute d'avoir reçu leurs indemnités à temps.

Et cela alors que l'assurance-chômage se porte bien avec des fonds propres qui s'élèvent à plus de 8 milliards de francs. «Il y a certes de l'argent, mais nous ne pouvons pas juste ouvrir les vannes. Faire des exceptions est impossible. Il y a en effet un cadre légal à respecter», a justifié Jérôme Cosandey. Et de rappeler

que les résultats de cette protection sociale dépendent de l'évolution conjoncturelle.

En 2024, les dépenses de cette assurance, en hausse de plus d'un milliard de francs en raison du ralentissement économique, ne l'ont pas empêchée de boucler l'année sur un excédent de recettes de 1,4 milliard. Pour les bénéficiaires en difficultés financières, le Seco précise que les caisses de chômage ont la possibilité d'avancer de l'argent. Encore faut-il qu'elles en aient les moyens techniques.



Touché par les situations de détresse, le président de l'Association des caisses publiques de chômage, Jean-Claude Frésard, évoque une situation de crise. «Nos collaborateurs souffrent aussi. Nous travaillons d'arrache-pied pour garantir les versements le plus tôt possible», souligne-t-il. Pour ce faire, des employés qui sont en charge des paiements ont augmenté leur taux d'activité et ont cumulé de nombreuses heures supplémentaires.

Le dispositif informatique a quant à lui gagné en performance ces dernières semaines. Martin Godel, le responsable de l'assurance-chômage au Seco, précise que sur les onze incidents graves recensés depuis la migration des don-

nées sur le nouveau système, dix ont pu être réglés. A la fin du mois de janvier, 85% du volume de paiements attendu pour le mois ont par ailleurs été versés.

Il s'agit désormais d'accélérer le traitement des nouvelles demandes d'inscription au chômage qui accumule lui aussi un certain retard. Par beau temps, ce processus prend en moyenne environ 35 jours.

A plus long terme, le Secrétariat d'Etat à l'économie devrait se doter de serveurs supplémentaires susceptibles d'améliorer la performance du système. En attendant, le nombre de chômeurs a bondi à 152 280 personnes au mois de janvier.