

# Des indemnités chômage retardées

**PROBLÈMES INFORMATIQUES** Le Secrétariat d'Etat à l'économie a fait évoluer le système de paiement des indemnités chômage. Conséquences: les caisses de chômage sont débordées et le délai de traitement rallongé, au grand dam des assurés

FANNY SCUDERI, BERNE

Tout ne s'est pas déroulé comme prévu. Depuis décembre, certains demandeurs d'emploi rencontrent des difficultés pour percevoir leurs indemnités. En cause: le changement de système informatique utilisé par les caisses de chômage. Les données et les opérations ont entièrement basculé vers le nouveau programme, baptisé Sipac 2.0, le 6 janvier. Cette transition est pilotée par le Secrétariat d'Etat à l'économie (Seco).

Les caisses de chômage sont confrontées à divers problèmes, dont des ralentissements, voire une inaccessibilité temporaire du programme. Résultats: des dysfonctionnements dans le calcul et le paiement des indemnités de chômage touchent l'ensemble des caisses du pays. A Neuchâtel, *Arcinfo* s'est fait l'écho du désarroi d'un chômeur «qui ne touche aucun revenu depuis novembre et

son inscription à l'ORP». A Genève, Léman Bleu a recolté un témoignage similaire: «On arrive en février, et je n'ai pas été payé en décembre. On a l'impression d'être face à un mur», raconte un jeune homme face caméra.

## Surplus de travail

Contacté, le Seco admet que les caisses de chômage connaissent un surplus de travail en raison de ce changement informatique, et par conséquent, des délais de traitement des dossiers plus longs. Un porte-parole du Seco précise toutefois qu'«il n'y a pas eu en décembre 2025 de retards généralisés dans les paiements». La semaine passée, le Seco a invité les assurés à privilégier la plateforme Job-Room, qui permet de transmettre numériquement les documents nécessaires au versement des indemnités, comme leurs postulations ou leurs formulaires. Mais celle-ci n'a pas résisté à l'aff-

lux et connaît à son tour des perturbations, comme en témoigne le message affiché sur fond rouge sur sa page d'accueil: «Pour des raisons techniques, le Job-Room n'est disponible que dans une mesure limitée».

## «Je ne sais pas si le Seco mesure pleinement l'impact humain de ces pannes»

DELPHINE BACHMANN, CONSEILLÈRE D'ÉTAT GÉNEVOISE

La caisse de chômage d'Unia a engagé du personnel supplémentaire pour faire face à la situation. «Notre priorité est de verser les indemnités à temps», indique par écrit son porte-parole, Lucas

Dubois. Il se veut rassurant: «Notre caisse tient bien le choc et nous traitons les cas de rigueur rapidement quand ils se présentent. Nous versons des avances aux personnes qui en ont besoin, leur nombre est très limité.» A titre d'exemple, il relève que vendredi passé, la caisse de chômage a versé 19 avances, soit «une proportion congrue» par rapport aux plus de 3000 personnes qui ont reçu leur paiement le même jour.

## Un risque de précarité

Delphine Bachmann, conseillère d'Etat genevoise chargée de l'Economie, se montre plus inquiète. «Je comprends la frustration et l'immense inquiétude des personnes touchées par cette situation. C'est extrêmement préoccupant, car au final ce sont des assurés qui ne perçoivent pas leurs indemnités», souligne-t-elle.

Selon ses services, un assuré sur deux lié à la caisse cantonale gene-

voise de chômage ne touchera pas son indemnité à temps. Une moitié obtiendra son indemnité d'ici à fin janvier, l'autre en février. Alors que la fin du mois approche, Delphine Bachmann craint que certains ne basculent dans la précarité: «De ces indemnités dépend la capacité à vivre au quotidien. Je ne sais pas si le Seco mesure pleinement l'impact humain de ces pannes.» Le canton invite les personnes concernées à se tourner vers leur caisse de chômage afin de trouver des solutions au cas par cas, s'il y a une urgence.

«Ce dysfonctionnement informatique entraîne un véritable goulet d'étranglement dans le transfert des documents des assurés», explique la conseillère d'Etat. Elle appuie son propos avec des chiffres: sur les 13 000 résidents genevois percevant une indemnité de chômage, 8000 sont affiliés à la caisse cantonale. Avant les problèmes informatiques, ses colla-

borateurs effectuaient chacun entre 50 et 60 paiements par jour. Depuis l'introduction de Sipac 2.0, ce chiffre est tombé à une vingtaine quotidienne.

Les allègements administratifs proposés par Berne pour surmonter la crise sont jugés «légers». «Il ne s'agit pas de jeter la pierre au Seco. Des problèmes peuvent survenir. Mais il doit y avoir une prise de conscience de la cascade de conséquences que ces dysfonctionnements entraînent pour les cantons et surtout pour les personnes concernées», souligne Delphine Bachmann.

La situation semble toutefois s'améliorer. Depuis l'introduction de Sipac 2.0, dix «incidents majeurs» ont été recensés, dont neuf ont pu être résolus, indique le Seco. A la date du 26 janvier, près de 90% des paiements du mois de janvier avaient déjà été effectués. En quatre mots: l'argent dû sera versé. ■