

## REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

### à l'interpellation Marion Wahlen et consorts – Caisses de chômage, point de situation

#### *Rappel*

*Lors de leur arrivée dans une caisse de chômage, les requérants relèvent régulièrement avoir l'impression de se lancer dans un parcours du combattant. Les démarches administratives semblent sans fin, sans compter que d'après divers témoignages, cela diffère d'une caisse à l'autre, d'un guichet à l'autre. Tout ceci prenant du temps, ajouté aux délais de traitement des dossiers, souvent longs, les requérants se retrouvent trop souvent dans une situation financière critique.*

*Afin d'éviter aux personnes de devoir recourir au Revenu d'insertion (RI) dans l'attente d'une réponse des caisses et afin de privilégier l'efficacité, je souhaite poser au Conseil d'Etat les questions suivantes :*

- 1. Quelles sont les mesures prises par le Conseil d'Etat pour contrôler les procédures de l'ensemble des caisses de chômage ?*
- 2. Afin de faciliter les démarches administratives et afin d'éviter les allers et retours au guichet, ne pourrait-on pas uniformiser et publier une liste exhaustive des documents nécessaires à la prise en compte d'un dossier ?*
- 3. Comment se fait-il que les délais d'attente de traitement des dossiers soient toujours élevés alors que le taux de chômage est actuellement en baisse ?*

*(Signé) Marion Wahlen  
et 37 cosignataires  
Ne souhaite pas développer.*

## Réponse du Conseil d'Etat

En préambule, le Conseil d'Etat tient à préciser que l'indemnisation des chômeurs et des entreprises au titre de la loi fédérale sur l'assurance-chômage et l'indemnité en cas d'insolvabilité (LACI) est de la compétence de plusieurs caisses de chômage. Chaque canton dispose d'une caisse publique qui cohabite avec des caisses syndicales ou privées. Les assurés sont libres de s'inscrire dans la caisse de chômage de leur choix.

Toutes les caisses de chômage sont soumises à un mandat de prestations avec la Confédération. Ce mandat pose les principes de collaboration et décrit les objectifs à atteindre en termes de qualité et de performance et prévoit les éventuelles sanctions financières. Ces critères sont analysés chaque année et peuvent influencer le financement des caisses.

Le mandat de prestations règle par ailleurs le mode de financement des caisses, qui est basé sur un principe d'indemnisation axée sur les prestations. En d'autres termes, le financement d'une caisse de chômage dépend du volume de prestations qu'elle fournit aux assurés.

### **1. Quelles sont les mesures prises par le Conseil d'Etat pour contrôler les procédures de l'ensemble des caisses de chômage ?**

Les caisses de chômage, dont les missions et cadre d'activité sont définis dans le mandat de prestations qu'elles ont conclu avec la Confédération, appliquent la loi fédérale sur l'assurance-chômage et l'indemnité en cas d'insolvabilité (LACI). A ce titre, elles sont exclusivement financées par le fond de compensation de l'assurance-chômage et leur autorité de surveillance est le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO). La LACI et son ordonnance d'application sont complétées par un ensemble de directives élaborées par le SECO (Bulletins LACI). Ce dispositif légal et réglementaire, précis et exhaustif, pose le cadre et définit les procédures auxquelles l'ensemble des caisses de chômage suisses sont soumises. Ce faisant, il garantit une parfaite égalité de traitement entre tous les bénéficiaires faisant appel à cette assurance.

Au vu de ce qui précède, la responsabilité de contrôler la correcte et rigoureuse exécution du dispositif législatif en matière d'indemnisation des chômeurs et des entreprises, ainsi que de réviser la comptabilité des caisses de chômage incombe au SECO. Ce dernier procède régulièrement à un audit du système de contrôle interne des caisses de chômage et révisé annuellement un certain nombre de dossiers sélectionnés de manière aléatoire par une équipe de réviseurs.

Ainsi, au vu de ces explications, il n'appartient pas au Conseil d'Etat de contrôler les procédures des caisses de chômage.

### **2. Afin de faciliter les démarches administratives et afin d'éviter les allers et retours au guichet, ne pourrait-on pas uniformiser et publier une liste exhaustive des documents nécessaires à la prise en compte d'un dossier ?**

Les documents nécessaires au traitement d'un dossier de chômage sont nombreux et peuvent varier en fonction des situations, en particulier du parcours professionnel de l'assuré, de sa situation personnelle et des motifs qu'il invoque pour demander les prestations de l'assurance-chômage. Publier une liste exhaustive des documents nécessaires à la prise en compte d'un dossier-type, sans qu'il y ait un lien avec la situation particulière de chaque assuré, ne serait pas pertinent et sans doute contre-productif. En effet, cela pourrait conduire les assurés à constituer un dossier avec des pièces qui ne sont pas nécessaires, prolongeant inutilement le délai du traitement administratif et retardant ainsi le versement des premières indemnités.

En revanche, le formulaire officiel de demande d'indemnité de chômage, remis à chaque assuré au moment de son inscription, liste de manière complète les documents à fournir spécifiquement en relation avec les réponses données aux 34 questions posées. Dans la mesure où les assurés complètent ce formulaire avec diligence et qu'ils y annexent toutes les pièces requises, le dossier sera examiné dans les meilleurs délais sans qu'il soit nécessaire de demander aux personnes concernées des documents supplémentaires.

Cela étant, il faut admettre que, dans certains cas, le délai de traitement d'un dossier de chômage peut effectivement prendre du temps. Ceci est principalement dû au fait que l'assuré ou la caisse de chômage rencontrent des difficultés à obtenir de la part des employeurs les documents nécessaires à la détermination du droit ou au calcul des indemnités.

### **3. Comment se fait-il que les délais d'attente de traitement des dossiers soient toujours élevés alors que le taux de chômage est actuellement en baisse ?**

Comme évoqué plus haut, les caisses de chômage sont financées en fonction du volume des prestations qu'elles livrent aux bénéficiaires. Elles ont donc l'obligation d'adapter leurs effectifs en fonction du taux de chômage, tout en veillant à maintenir des prestations de qualité et des versements rapides et réguliers, comme le prévoit le mandat de prestations auquel elles sont soumises.

Au vu de ce mécanisme de financement, une diminution du taux de chômage, et par conséquent un volume de travail moins conséquent, n'est pas forcément corollaire d'une plus grande rapidité de traitement des dossiers. En effet, comme déjà mentionné, les caisses ont l'obligation d'adapter leurs effectifs au volume des dossiers qu'elles traitent. En revanche, de par la nature même du système qui est mis en place par le mandat de prestations, les caisses de chômage sont incitées à garantir la rapidité des procédures de traitement des dossiers dont elles ont la charge, ceci indépendamment du taux de chômage.

En conclusion, le Conseil d'Etat entend rappeler qu'il est toujours attentif et soucieux de la manière dont l'administration publique traite l'ensemble de ses usagers, et en particulier les chômeurs du canton. Toutefois, ainsi que cela a été précisé plus haut, dans la mesure où il n'est pas l'autorité de surveillance des caisses de chômage, il ne peut pas contrôler leurs procédures, leur organisation et leur fonctionnement. Seule la Caisse cantonale de chômage, qui constitue une entité du Service de l'emploi et qui dépend du Département de l'économie, de l'innovation et du sport, fait partie de l'administration publique. C'est uniquement dans ce contexte, ainsi que dans le cadre légal et contractuel décrit plus haut, que le Conseil d'Etat s'assure que la caisse précitée respecte le mandat conclu et qu'elle applique la législation et les procédures fédérales dans l'intérêt du cotisant et des assurés. Le Conseil d'Etat rappelle enfin que la Caisse cantonale de chômage, qui indemnise environ trois quarts des chômeurs vaudois, enregistre la proportion de paiements rapides la plus élevée au niveau cantonal, avec près de 60% des paiements effectués pendant le mois de la revendication.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 22 mai 2019.

La présidente :

*N. Gorrite*

Le chancelier :

*V. Grandjean*