



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question 2026-GC-31

Des personnes au chômage toujours en attente de leurs indemnités dans le canton de Fribourg

Auteur-e-s :	Jaquier Armand / Savoy Françoise
Nombre de cosignataires :	0
Dépôt :	06.02.2026
Développement :	---
Transmission au Conseil d'Etat :	06.02.2026
Réponse du Conseil d'Etat :	31.03.2026

I. Question

Le Secrétariat d'Etat à l'économie (ci-après : SECO) a récemment introduit un nouveau système informatique destiné à gérer le versement des indemnités de l'assurance-chômage. Selon les informations communiquées, la mise en œuvre de ce système devait permettre un traitement fluide, de simplifier le travail et garantir le versement des indemnités dues avant le début du mois de février.

Or, force est de constater que cet objectif n'a pas été atteint. A ce jour, le nouveau système ne fonctionne toujours pas. Le scannage des documents génère de nombreuses erreurs, la reprise de données antérieures est souvent inexacte et certains documents essentiels peuvent ne pas être enregistrés. Ainsi, le système génère des informations erronées ou inadéquates aux assuré-e-s. Bon nombre de bénéficiaires ne reçoivent pas ou très tardivement leurs indemnités.

Cette situation, due à la mise en exploitation d'un programme non abouti par le SECO, nécessite un énorme travail de vérification, de ressaisie et provoque une charge considérable sur le personnel des caisses de chômage. Ce dernier, malgré son engagement envers les chômeurs, ne va pas supporter cette situation indéfiniment. Cette confusion ne peut que provoquer des situations kafkaïennes avec de nombreux acteurs, office des poursuites, services sociaux, etc.

Au moment du dépôt de la présente question, des personnes au chômage dans le canton de Fribourg n'ont toujours pas perçu leurs indemnités, parfois depuis plusieurs semaines. Cette situation est particulièrement préoccupante. En raison de dysfonctionnements techniques liés au nouveau logiciel du SECO, des personnes se retrouvent sans revenus, confrontées à des difficultés financières majeures : incapacité à honorer leurs factures courantes, frais de rappel, menaces de coupure d'électricité ou d'autres prestations essentielles en pleine période hivernale, voire risques de poursuites ou de faillite personnelle. Ces conséquences sont d'autant plus graves qu'elles touchent des personnes déjà fragilisées par la perte de leur emploi.

Dans ce contexte, nous prions le Conseil d'Etat de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

1. Combien de personnes au chômage dans le canton de Fribourg sont actuellement concernées par des retards de versement d'indemnités liés au nouveau système informatique du SECO ?
2. Le Conseil d'Etat est-il intervenu auprès du SECO afin d'obtenir des explications sur les dysfonctionnements constatés et sur les délais de régularisation prévus ?
3. Si oui, quelles informations lui ont été communiquées ? Si non, pour quelles raisons ?
4. Le Conseil d'Etat est-il intervenu auprès du SECO afin qu'il assume l'entier des charges découlant de cette situation, notamment celles qui pourraient retomber sur les chômeurs ou les caisses de chômage, entre autres la caisse publique cantonale ?
5. Quelles mesures ont été prises ou sont envisagées par le Conseil d'Etat afin de venir en aide aux personnes concernées par ces retards de paiements ?
6. Ces mesures ont-elles déjà été décidées et, le cas échéant, à quelle date ?
7. Dans la négative, pourquoi aucune décision n'a-t-elle encore été prise ?
8. Le canton de Fribourg prévoit-il des mesures spécifiques pour soutenir les personnes au chômage confrontées à des frais supplémentaires (frais de rappel, intérêts moratoires, menaces de poursuites) directement liés à ces retards de versement ?
9. Le cas échéant, sous quelles formes (aides financières, reports, garanties, coordination avec les créanciers, etc.) ?
10. Le Conseil d'Etat a-t-il pris des mesures afin d'informer les acteurs en lien, notamment les offices des poursuites et les services sociaux ? A-t-il élaboré des procédures ou propositions de fonctionnement allégé qui pourrait éviter des conséquences importantes pour les bénéficiaires ?
11. Enfin, quelles démarches le Conseil d'Etat entend-il entreprendre afin d'éviter que de telles situations ne se reproduisent à l'avenir et pour garantir la protection financière des personnes assurées en cas de défaillance d'un système fédéral ?

II. Réponse du Conseil d'Etat

La modernisation des systèmes informatiques de l'assurance-chômage constitue un chantier d'envergure nationale piloté par le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO). Dans ce cadre, le projet SIPAC 2.0 a été développé afin de remplacer l'ancien système de gestion des prestations par une plateforme centralisée, visant à améliorer l'efficacité, la sécurité des données et l'harmonisation des pratiques entre les caisses de chômage.

La mise en production de SIPAC 2.0, intervenue au début de l'année 2026 après une phase de migration technique durant la période des fêtes de fin d'année 2025, a toutefois été marquée par d'importantes difficultés techniques. Comme cela peut survenir lors de transformations numériques de grande ampleur, des dysfonctionnements liés aux performances du système, au traitement électronique des documents et à certaines interfaces ont été constatés dès les premières semaines d'exploitation.

Ces perturbations ont entraîné des répercussions concrètes sur l'activité des caisses de chômage, notamment un ralentissement du traitement de certains dossiers et des retards dans le versement des indemnités. Les collaborateurs-trices des caisses ont dû faire face à une augmentation significative de la charge administrative, parallèlement à la nécessité de rassurer et d'informer les assurés concernés.

Dans ce contexte, le Conseil d'Etat tient à rappeler que la responsabilité du développement et de la maintenance du système relève de la Confédération. Néanmoins, les autorités cantonales et les caisses concernées ont pris toutes les mesures organisationnelles nécessaires afin de limiter les conséquences pour les assurés et de résorber progressivement les retards constatés. Le Conseil d'Etat comprend néanmoins les préoccupations exprimées par les auteurs de la présente question. Il comprend et regrette beaucoup les difficultés rencontrées par certaines personnes assurées en lien avec les retards dans le traitement de dossiers et dans le versement des indemnités de chômage.

Cela dit, le Conseil d'Etat répond comme suit aux questions des députés Savoy et Jaquier :

1. Combien de personnes au chômage dans le canton de Fribourg sont actuellement concernées par des retards de versement d'indemnités liés au nouveau système informatique du SECO ?

À ce stade, il n'est pas possible de fournir un chiffre consolidé précis du nombre de personnes concernées par un retard de versement. Les difficultés observées sont liées au système fédéral SIPAC 2.0 et affectent de manière variable le traitement de certains dossiers. Il ne s'agit pas d'une interruption des prestations, dont le paiement demeure garanti, mais de décalages ponctuels dont l'ampleur fluctue. Par ailleurs, plusieurs caisses étant actives dans le canton, aucune statistique cantonale consolidée spécifique aux retards imputables au système fédéral n'est actuellement disponible.

2. Le Conseil d'Etat est-il intervenu auprès du SECO afin d'obtenir des explications sur les dysfonctionnements constatés et sur les délais de régularisation prévus ?

Le Conseil d'Etat, par l'intermédiaire de la Direction de l'économie, de l'emploi et de la formation professionnelle (DEEF), est intervenu à plusieurs reprises auprès du SECO et demeure en contact régulier avec ce dernier.

3. Si oui, quelles informations lui ont été communiquées ? Si non, pour quelles raisons ?

Le SECO a reconnu l'existence de dysfonctionnements liés à SIPAC 2.0 et a indiqué que des mesures correctives sont en cours de déploiement. À ce stade, aucun calendrier précis permettant de garantir un retour complet à la normale n'a toutefois pu être communiqué.

4. Le Conseil d'Etat est-il intervenu auprès du SECO afin qu'il assume l'entier des charges découlant de cette situation, notamment celles qui pourraient retomber sur les chômeurs ou les caisses de chômage, entre autres la caisse publique cantonale ?

La problématique est suivie avec attention au niveau intercantonal, notamment au sein de la Conférence des chefs de département de l'économie publique de Suisse occidentale (CDEP) et de la Commission de surveillance du fonds de compensation de l'assurance chômage, où des attentes claires ont été exprimées face au SECO afin qu'une amélioration significative et durable du système soit assurée.

S'agissant des charges additionnelles notamment en termes de personnel supplémentaire pour les Caisses de chômage, celles-ci sont couvertes dans les limites du mandat de prestation conclu entre la Confédération et les fondateurs des caisses de chômage.

5. *Quelles mesures ont été prises ou sont envisagées par le Conseil d'Etat afin de venir en aide aux personnes concernées par ces retards de paiements ?*

S'agissant de l'exécution de l'assurance-chômage dans le canton de Fribourg, il est rappelé que plusieurs caisses de chômage sont actives sur le territoire cantonal, tant publiques que privées. Toutes sont confrontées aux mêmes contraintes techniques liées au système fédéral SIPAC 2.0, indépendamment de leur statut juridique ou de leur organisation.

En ce qui concerne la Caisse publique de chômage, toutes les mesures organisationnelles possibles ont été prises afin de limiter autant que faire se peut l'impact de ces dysfonctionnements. Les horaires des collaboratrices et collaborateurs ont été étendus, du personnel administratif supplémentaire a été engagé et la Caisse publique poursuit le recrutement de plusieurs taxatrices et taxateurs en assurance-chômage afin de consolider durablement ses équipes. Le Conseil d'Etat est attentif aux conséquences que ces retards peuvent engendrer pour les personnes concernées, en particulier en matière de charges financières indirectes. Les personnes concernées ont été invitées à prendre contact avec leur caisse de chômage et, le cas échéant, avec les services sociaux compétents afin d'examiner les possibilités de soutien existantes dans le cadre légal en vigueur.

6. *Ces mesures ont-elles déjà été décidées et, le cas échéant, à quelle date ?*

Les mesures organisationnelles relevant des caisses, notamment de la Caisse publique de chômage, ont été mises en œuvre dès la constatation des difficultés afin de limiter les retards et d'assurer le traitement prioritaire des situations les plus sensibles.

7. *Dans la négative, pourquoi aucune décision n'a-t-elle encore été prise ?*

La question est sans objet, dès lors que des mesures organisationnelles ont été prises. Pour le surplus, la responsabilité technique du système relevant de la Confédération, les adaptations structurelles nécessaires dépendent des correctifs apportés au niveau fédéral.

8. *Le canton de Fribourg prévoit-il des mesures spécifiques pour soutenir les personnes au chômage confrontées à des frais supplémentaires (frais de rappel, intérêts moratoires, menaces de poursuites) directement liés à ces retards de versement ?*

Le Conseil d'Etat rappelle que les prestations demeurent garanties et que les montants dus sont intégralement versés dès que le traitement des dossiers le permet. Les personnes concernées sont invitées à se rapprocher de leur caisse de chômage et, le cas échéant, des services sociaux compétents afin d'examiner les solutions prévues par le cadre légal existant.

9. *Le cas échéant, sous quelles formes (aides financières, reports, garanties, coordination avec les créanciers, etc.) ?*

Les dispositifs ordinaires d'aide sociale et d'accompagnement financier demeurent applicables. Les services compétents examinent les situations individuelles au cas par cas, dans les limites du droit en vigueur.

10. *Le Conseil d'Etat a-t-il pris des mesures afin d'informer les acteurs en lien, notamment les offices des poursuites et les services sociaux ? A-t-il élaboré des procédures ou propositions de fonctionnement allégé qui pourrait éviter des conséquences importantes pour les bénéficiaires ?*

Les services cantonaux concernés sont informés de la situation. Des échanges ont lieu afin de favoriser une approche coordonnée et pragmatique, notamment avec les services sociaux, afin de limiter les conséquences administratives et financières pour les bénéficiaires. Le Service de l'action

sociale, en concertation avec plusieurs caisses de chômage, dont la Caisse publique, a informé les services sociaux régionaux le 24 février 2026 des dispositions qu'il convient d'appliquer en matière d'aide sociale dans les différents cas de figures qui peuvent se présenter.

11. Enfin, quelles démarches le Conseil d'Etat entend-il entreprendre afin d'éviter que de telles situations ne se reproduisent à l'avenir et pour garantir la protection financière des personnes assurées en cas de défaillance d'un système fédéral ?

Le Conseil d'Etat poursuivra ses démarches auprès du SECO, tant dans les contacts bilatéraux que dans les instances intercantionales compétentes, afin qu'une amélioration significative et durable du système SIPAC 2.0 soit assurée.

Il continuera également à relayer les préoccupations du canton au niveau fédéral et à suivre avec attention l'évolution de la situation, dans le souci de garantir la protection financière des personnes assurées et le bon fonctionnement de l'exécution cantonale de l'assurance-chômage.