

Question écrite N° 3800

Indemnités chômage non versées : quelles mesures de soutien pour les lésés dans le Jura ?

Rémy Meury (CS-POP)

Réponse du Gouvernement

Le Gouvernement confirme que les problèmes informatiques liés à un changement de logiciel fédéral en matière de chômage a fortement perturbé le paiement des indemnités aux demandeurs d'emploi en ce début d'année 2026, y compris dans le Jura. Par ailleurs, le personnel des caisses de chômage a été effectivement mis sous une très forte pression. Pour rappel, les caisses de chômage sont autonomes et n'interviennent pas dans le cadre de l'Etat. Ce sont des organes d'exécution du SECO. Les chiffres et informations fournis dans le cadre de la présente réponse sont basés sur les renseignements de la caisse publique de chômage, dont la situation est comparable à celle des autres caisses actives sur le territoire cantonal. Pour le reste, le Gouvernement répond aux questions posées comme il suit :

1. On parle de plusieurs milliers de familles en Suisse lésées par cette défaillance technique. Qu'en est-il dans le Jura ?

Les assurés jurassiens sont impactés par d'éventuels retards de paiement pour l'indemnité de chômage (IC), mais surtout en comparaison des délais de paiement avec l'ancien logiciel.

Par exemple, pour la caisse publique de chômage (CPAC), l'IC était payée jusqu'au 10 du mois suivant pour les dossiers complets reçus jusqu'au 5 du mois. Le délai légal prévoit cependant un paiement jusqu'au dernier jour du mois suivant, soit le 28 février pour la période de janvier. Au 27 février 2026, la CPAC avait payé tous les dossiers complets de janvier reçus au 24 février. Même si le délai de paiement est plus long que par le passé, le délai légal est respecté. Du point de vue du délai légal, il n'y a donc pas de famille lésée parmi celles qui ont choisi la CPAC comme organe d'exécution. C'est surtout le temps écoulé entre l'indemnisation de décembre 2025 et celle de janvier 2026 qui a pu poser problème aux assurés. Il est important de préciser que si les délais légaux sont effectivement respectés, cela ne signifie pas que les retards ne puissent pas poser des problèmes financiers à certains bénéficiaires.

2. Un soutien automatique à ces personnes dont les droits ne sont plus respectés a-t-il été mis en place dans le Jura ?

Les principales caisses actives sur le territoire cantonal se sont engagées à fournir des avances en cas de difficultés financières importantes. Les avances générant un travail supplémentaire pour le personnel des caisses déjà sous pression ont été accordées non pas de manière automatique, mais sur demande des personnes concernées. En effet, selon la situation financière des bénéficiaires, ils n'ont pas tous été impactés de la même manière.

3. La défaillance étant administrative et le risque étant réel que cette erreur informatique ait encore des conséquences un temps certain, l'idée de verser l'équivalent des indemnités de chômage dues directement par l'aide sociale, qui demandera leur remboursement ensuite au SECO, a-t-elle été envisagée afin de libérer les bénéficiaires de soucis administratifs qu'ils n'ont pas à gérer ?

Un recours à l'aide sociale a été étudié mais jugé complexe en matière administrative et de flux financiers. A la connaissance du Gouvernement, le processus d'avances a bien fonctionné. Certains assurés se sont toutefois adressés aux services sociaux, car les erreurs du système informatique ont complètement bloqué leur dossier au sein des caisses. Par ailleurs, le fonctionnement du système informatique s'est amélioré dans le courant du mois de février et de nouvelles augmentations de performance sont attendues pour le mois de mars. Des lenteurs subsistent, mais la phase aiguë du problème semble être désormais dépassée. Les conséquences sur les bénéficiaires se réduisent donc progressivement. La possibilité de bénéficier d'avances reste d'actualité.

4. Le Gouvernement a-t-il dénoncé auprès du SECO la mise en place d'un nouveau système complexe définissant les indemnités, et les conséquences de ce fait avéré pour le personnel des caisses de chômage ?

De nombreux contacts ont eu lieu avec le SECO sur le plan technique, directement via la Caisse publique de chômage mais aussi par l'Association suisses des offices du travail (AOST) pour regretter les problèmes rencontrés et la charge mise sur le personnel des caisses de chômage. Des échanges politiques sont également intervenus au sein de la Conférence suisse de l'économie publique (CDEP), mais aussi de manière bilatérale entre le ministre en charge de l'économie et la direction du SECO, afin d'obtenir des solutions rapides aux problèmes rencontrés.

5. Plus globalement, le Gouvernement a-t-il fait savoir au SECO que derrière les chiffres et les dossiers, il y a des personnes qui peuvent souffrir ?

Les bénéficiaires doivent évidemment être au centre des préoccupations et cela a été rappelé constamment dans les contacts réguliers entre le SECO et les organismes concernés sur le territoire jurassien, que cela soit sur le plan technique ou politique. Il est important de noter que c'est également ce qui a guidé le personnel des caisses de chômage. Il s'agit également donc de saluer le travail de tous les employés desdites caisses qui ont fait preuve d'un engagement remarquable, ce qui a permis de réduire de manière forte les conséquences du dysfonctionnement du système sur les assurés.

Delémont, le 14 avril 2026



Certifié conforme par le chancelier d'Etat
Jean-Baptiste Maître