



Inventaire de prestations

*Issu du système de management de la qualité ISO 9001-2008 de la Caisse publique
de chômage du canton de Fribourg*

(3^{ème} niveau, <http://www.fr.ch/cpch/fr/pub/index.cfm>)

INVENTAIRE DE PRESTATIONS	1
A BUT ET OBJECTIF DU DOCUMENT	2
A. 1 BASES LEGALES.....	2
A. 2 FINANCEMENT.....	2
A. 3 FONCTION ET EXIGENCE AU SEIN DE LA CAISSE.....	2
A. 4 MISSION.....	2
A. 5 VALEURS.....	3
A. 6 STRATÉGIE.....	3
A. 7 COMMUNICATION.....	3
B SURVEILLANCE	3
C ORGANIGRAMME DE LA CAISSE	4
D DIRECTION DE LA CAISSE	4
E SECTION DROIT ET FINANCES (DF)	4
F SECTION SERVICES GÉNÉRAUX (SG)	4
G SECTION CONSTITUTION (COS)	5
H SECTION TAXATION (TT)	5
I TERMINOLOGIE UTILISEE DANS LE TEXTE	6

Précision

Il est entendu que dans le présent document, les termes " Employé ", "Collaborateur", "Taxateur", "Administrateur", "Chef de section", "Assuré", etc., sont employés de manière générique, par mesure de simplification rédactionnelle. Ils s'entendent donc aussi bien sous la forme du féminin que sous celle du masculin.

A But et objectif du document

Ce document a pour but, envers l'extérieur, d'expliquer la mission et les valeurs ainsi que de décrire l'organisation et le fonctionnement du traitement des prestations servies par la Caisse. Il vise à offrir un service orienté client qui réponde aux besoins et attentes des assurés.

A. 1 Bases légales

La base fondamentale de l'assurance-chômage se trouve à l'article 34^{novies} de la Constitution fédérale¹. Il est notamment précisé que les cantons et les organisations économiques participent à l'élaboration et à l'exécution des dispositions légales. La loi sur l'assurance-chômage et insolvabilité (LACI), l'ordonnance (OACI) y relative, les directives du seco et la loi fédérale sur la partie générale des assurances – sociales sont donc les dispositions légales qui conduisent notre action. Aussi, le canton de Fribourg gère une caisse publique de chômage conformément à l'article 77 LACI ainsi que l'article 35 de la loi cantonale du 1^{er} janvier 2011 sur l'emploi et le marché du travail (LEMT).

A. 2 Financement

Conformément à l'art. 92 LACI, le financement de la caisse est réglé par une ordonnance sur l'indemnisation des frais d'administration des caisses de chômage du 12 février 1986. D'autre part, depuis l'année 2000, la Confédération soumet les organes d'exécution à un mandat de prestations. Actuellement le mandat de prestations signé entre la Confédération et le canton court jusqu'au 31 décembre 2013.

A. 3 Fonction et exigence au sein de la Caisse

Les fonctions et exigences des postes découlent de l'organisation du service et se fondent sur la loi sur le personnel de l'Etat (LPers).

A. 4 Mission

La caisse publique de chômage du canton de Fribourg est à disposition des citoyens/ennes (employés/employeurs) pour servir des prestations d'assurance-chômage conformément aux dispositions fédérales en la matière (LACI). Sur mandat du Conseil d'Etat, la caisse est également appelée à servir des prestations spécifiques (ex. décret, plan de relance, etc). La caisse doit également satisfaire aux exigences d'une gestion moderne, rationnelle et répondre aux critères de contrôle du seco.

Notre devise : nous sommes là pour vous !

En matière de chômage, il y a lieu de distinguer la politique de l'emploi (placement public) du régime d'assurance proprement dit (indemnisation des bénéficiaires). Dans ce cadre, le service public de l'emploi et la caisse de chômage se doivent d'être complémentaires, en respectant cette répartition des compétences.

¹ [RS 1 3; RO 1976 2001]. Aux dispositions mentionnées correspondent actuellement les art. 110, al. 1, let. a et c, et 114 de la Constitution du 18 avril 1999

A. 5 Valeurs

La caisse se reconnaît au travers d'un certain nombre de valeurs communes qui conduisent son action :

- Accomplissement par l'Etat de sa mission de service public ;
- Prise en compte prioritaire des attentes des bénéficiaires ;
- Respect du régime juridique applicable ;
- Implication du personnel dans les activités d'amélioration et de changement ;
- Promotion des relations avec l'ensemble de ses partenaires ;
- Utilisation adéquate des moyens financiers mis à disposition par les cotisants et les collectivités publiques.

A. 6 Stratégie

La caisse atteint ces valeurs communes par :

- L'efficience et la qualité de son organisation ;
- Des actions de formation à l'intention de ses collaborateurs ;
- Des structures d'accueil et de travail fonctionnelles, modernes, accessibles et proches des bénéficiaires ;
- Un benchmarking entre caisses publiques et par rapport à ses concurrents ;
- Recherche et développement d'une collaboration inter-cantonale, notamment au niveau structurel ;
- L'utilisation d'outils appropriés dans ses activités d'amélioration de la qualité ;
- La promotion de son action et de la qualité de ses prestations.

En poursuivant ces objectifs, la caisse démontre que son service répond aux besoins et attentes des autorités et de la collectivité.

D'autre part, la caisse s'inspire, soutient et favorise une culture d'entreprise de service public.

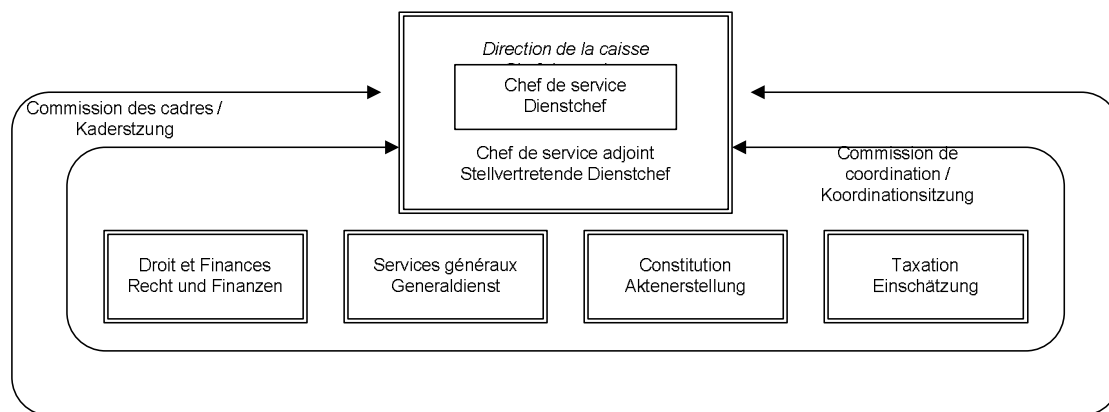
A. 7 Communication

La communication générale est assurée au moyen de l'Internet de la caisse qui est régulièrement mis à jour. La caisse établit un rapport annuel de fonctionnement à l'intention du Conseil d'Etat ainsi qu'un rapport annuel de gestion à l'intention du public.

B Surveillance

La caisse dispose de son propre système de contrôle interne afin d'en contrôler méthodiquement son fonctionnement. En outre, une révision financière est organisée chaque année par l'organe de surveillance de l'assurance-chômage et une révision matérielle a lieu tout les deux ans. Le Secrétariat d'Etat à l'économie par son secteur Marché du travail et assurance - chômage décide d'agréer les comptes de fonctionnement de la caisse.

C Organigramme de la Caisse



D Direction de la Caisse

Conformément à l'art. 35 LEMT, l'Administrateur dirige la Caisse publique de chômage et est responsable de sa gestion. Dans ce sens, il exerce les attributions d'un chef de service (art. 10 LPers). L'Administrateur assure un contrôle sur les flux financiers du service. Un rapport annuel est établi. Le Chef de service adjoint soutient l'Administrateur et participe à l'élaboration de la politique de la Direction de la caisse.

E Section Droit et Finances (DF)

Cette section a pour but de soutenir le personnel dans le traitement des dossiers. La section est subdivisée en deux sous-unités : le service juridique et le service des finances.

Le service juridique examine et établit les décisions de suspension du droit aux indemnités ainsi que les décisions de restitution. La section gère les oppositions et établit les décisions sur opposition. Elle traite également les dossiers de recours tant au tribunal cantonal que fédéral.

Le service des finances est en charge de la comptabilité générale, des débiteurs et des créanciers. Elle collabore avec la direction dans l'établissement des budgets et procède à l'établissement du bouclage annuel.

F Section Services généraux (SG)

Cette section assure la logistique de la caisse. Elle veille à ce que les assurés puissent accéder à nos services selon les horaires définis. Le personnel de la section s'occupe de réceptionner et acheminer le courrier adressé à la caisse ainsi que gérer les expéditions. La section traite les prestations particulières telles que la RHT, INT, ICI et les prestations liées à l'accord sur la libre circulation des personnes. La maintenance et la gestion des systèmes informatiques (SIPAC, GED, Serveurs, pc, sites, etc.) sont également assurées par cette section. La section est également tenue de fournir les renseignements de nature générale sur le domaine de l'assurance-chômage et du droit du travail aux personnes et/ou entreprises non-inscrites. Outre la

responsabilité de la formation des apprentis, la section est en charge du fonctionnement et du développement du système de management de la qualité de la caisse selon la norme ISO 9001-2008.

G Section Constitution (COS)

Il s'agit de prendre acte des inscriptions au chômage des assurés et de réunir l'ensemble des documents et des pièces nécessaires à l'établissement du droit au chômage. Dans ce sens, ce secteur est appelé à renseigner les assurés inscrits à la caisse sur le droit à l'assurance-chômage, sur le droit du travail et sur l'ensemble des assurances sociales. La Constitution détermine si les assurés remplissent les conditions du droit à l'assurance-chômage, leurs aptitudes au placement et les fautes au sens de la LACI ainsi que les reports éventuels des rapports de travail selon le CO. Dès que l'assuré remplit les conditions de l'art. 8 LACI, le dossier est transmis en taxation.

H Section Taxation (TT)

Sur la base des documents remis par le secteur Constitution, le secteur Taxation détermine le gain assuré. Par la suite, il suit l'assuré durant sa période de chômage notamment en s'occupant de l'indemnisation mensuelle sur la base de l'indication de la personne assurée (IPA). Ce secteur traite également l'ensemble des MMT. Il instruit toutes situations en lien avec les restitutions (AI, GI pas déclarés, corrections décomptes, etc). Le personnel de la section est appelé également à déterminer si l'assuré est fautif de son chômage notamment dans le cadre des résiliations de contrat de travail en gain intermédiaire

I Terminologie utilisée dans le texte

AE	Attestation d'employeur
AF	Allocation familiale (prestation)
AI	Assurance invalidité
CCh	Désigne la caisse publique de chômage
COS	Constitution (section CCh)
DF	Droit et Finances (section CCh)
DIC	Formulaire de demande d'indemnités de chômage.
DIR	Direction CCh
GED	Gestion électronique des documents
GI	Gain intermédiaire
IC	Indemnité de Chômage (prestation)
ICI	Indemnité en cas d'insolvabilité (prestation)
INT	Indemnité en cas d'intempéries (prestation)
JUR	Service juridique (section CCh)
LEMT	Loi sur l'emploi et le marché du travail du 1 ^{er} janvier 2011
MMT	Mesure du marché du travail
ORP	Office régional de placement
RHT	Indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail (prestation)
SECO	Secrétariat d'Etat à l'économie
SG	Services généraux (section CCh)
SIPAC	Système d'Indemnisation et de Paiement de l'Assurance-Chômage
TC	Travail et chômage (secteur du SECO)
TT	Taxation (section CCh)

Caisse publique de chômage du canton de Fribourg
Öffentliche Arbeitslosenkasse des Kantons Freiburg



ISO 9001 : 2008 – System certification, SGS, juin 2010