

MANUEL DE QUALITE

Caisse publique de chômage du canton de Fribourg

CPCh

Table des matières

1.	Données générales	2
a.	Présentation	2
b.	Activités clés	2
c.	Bases légales.....	2
d.	Système de contrôle interne (SCI).....	2
e.	Financement	3
f.	Fonctions et exigences	3
g.	Communication.....	3
2.	Charte	4
a.	Préambule.....	4
b.	Mission	4
c.	Valeurs.....	4
d.	Stratégie	4
e.	Conclusion.....	4
3.	Sites d'accueil	5
4.	Annuaire externe.....	5
5.	Organigramme	5
6.	Fonctionnement	5
a.	Direction (DIR).....	5
b.	Services généraux (SG).....	7
c.	Service juridique (SJ)	7
d.	Section Dossiers IC (DO).....	7
e.	Section Paiements IC (PM)	7
f.	Section Administration (AD).....	7
7.	Tâches	7
8.	Spécificité de la norme.....	8
a.	Exigences normatives	8
b.	Domaine d'activité	8
c.	Exclusions autorisées et leurs justifications.....	8
d.	Modes de fonctionnement	9
e.	Processus.....	9
f.	Interaction entre les processus	9
g.	Cartes d'identité	10
h.	Politique globale de qualité	10
i.	Procédures	11
j.	Sites additionnels	11

1. Données générales

a. Présentation

La Caisse publique de chômage, ci-après la caisse, est un établissement autonome, sans personnalité juridique qui est rattaché administrativement à la Direction de l'Economie et de l'Emploi (DEE).

Sa devise est : Nous sommes là pour vous !

b. Activités clés

La caisse est à disposition des citoyens et des citoyennes (employés/employeurs) pour servir des prestations d'assurance-chômage conformément aux dispositions fédérales en la matière (LACI). Il s'agit principalement de :

- l'indemnité de chômage
- l'indemnité en cas d'intempéries
- l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail
- l'indemnité en cas d'insolvabilité

La caisse verse également des prestations cantonales liées à la loi sur l'emploi et le marché du travail, notamment des subventions pour couvrir les primes d'assurance perte de gain en cas de maladie.

c. Bases légales

La base fondamentale de l'assurance-chômage se trouve à l'article 34^{novies} de la Constitution fédérale. 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 (LPGA) sont donc les dispositions légales qui conduisent l'action de la caisse. 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).

d. Système de contrôle interne (SCI)

Un système de contrôle interne (SCI) est un ensemble de principes de base et de procédés, de nature technique et organisationnelle, satisfaisant à des critères de conformité et de régularité.

Le concept appliqué se base sur le modèle du COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) pour définir les contrôles clés qui forment le standard minimum.

A ce titre, les deux documents suivants sont la base du SCI pour la Caisse publique de chômage :

- Dispositif de mesure – SCI
- Revue de Direction (RD)

e. Financement

Ceci est réglé par l'article 92 LACI ainsi que par une ordonnance sur l'indemnisation des frais d'administration des caisses de chômage du 12 février 1986. En rapport à ce qui précède, la Confédération soumet depuis l'an 2000, les organes d'exécution à un mandat de prestation.

f. Fonctions et exigences

Au sein du service, il est utilisé deux types de fonction auxquels est rattaché un cahier des charges. Ceci dit, les exigences minimales actuelles sont les suivantes :

La fonction de taxateur et taxatrice

- CFC d'employé de commerce ou formation jugée équivalente
- Age minimum : 25 ans
- Langue maternelle française ou allemande
- A l'aise avec les outils informatiques modernes (suite Office, environnement windows)
- Capacité à dialoguer, à expliquer et à négocier
- A l'aise avec le droit du travail et les assurances sociales

La fonction de cadre

- Brevet fédéral en assurances sociales ou formation jugée équivalente (exemple : licence en droit avec brevet d'avocat)
- Langue maternelle française ou allemande avec de bonnes connaissances de l'autre langue
- A l'aise avec les outils informatiques modernes (suite Office, environnement windows)
- Expérience professionnelle dans le domaine social et administratif
- A l'aise avec le droit du travail et les assurances sociales
- Capacité d'écoute et expérience dans les contacts humains
- Capacité à s'imposer et sens de l'indépendance

Pour ces deux fonctions, la Direction veillera à une accessibilité pour les femmes et les hommes, également pour les personnes désirant travailler à temps partiel par la mise au concours de postes en jobsharing, par exemple.

g. Communication

Interne	SMQ de la caisse pour la diffusion des informations générales ; l'objectif est de mettre à disposition du personnel tous les renseignements utiles au fonctionnement, tant des informations sur les procédures de travail que la partie technique nécessaire à l'exécution de la mission
Externe (fermé)	TCNet du SECO, accessible par un tunnel sécurisé à tous les collaborateurs de la caisse
Externe	Le site Internet de la caisse

2. Charte

a. Préambule

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. Aussi, la Caisse publique de chômage du canton de Fribourg décide d'affirmer son identité et d'harmoniser sa pratique dans le cadre d'une charte.

b. Mission

La Caisse publique de chômage du canton de Fribourg est ouverte à tous les assurés domiciliés dans le canton pour servir les prestations auxquelles ils ont droit. Elle est en outre à disposition des entreprises ayant leur siège dans le canton pour verser, à l'intention de tous les travailleurs concernés, quel que soit leur lieu de domicile, l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail et l'indemnité en cas d'intempéries. La caisse publique du canton est seule compétente en matière d'indemnisation en cas d'insolvabilité.

La caisse est en outre ouverte pour servir et gérer des prestations liées à des lois ou règlements cantonaux d'aide aux chômeurs ou autre mandat, en accord avec les autorités fédérales.

c. 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

d. 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
- La recherche et le développement d'une collaboration intercantonale, 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

e. Conclusion

En poursuivant et réalisant 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.

3. Sites d'accueil

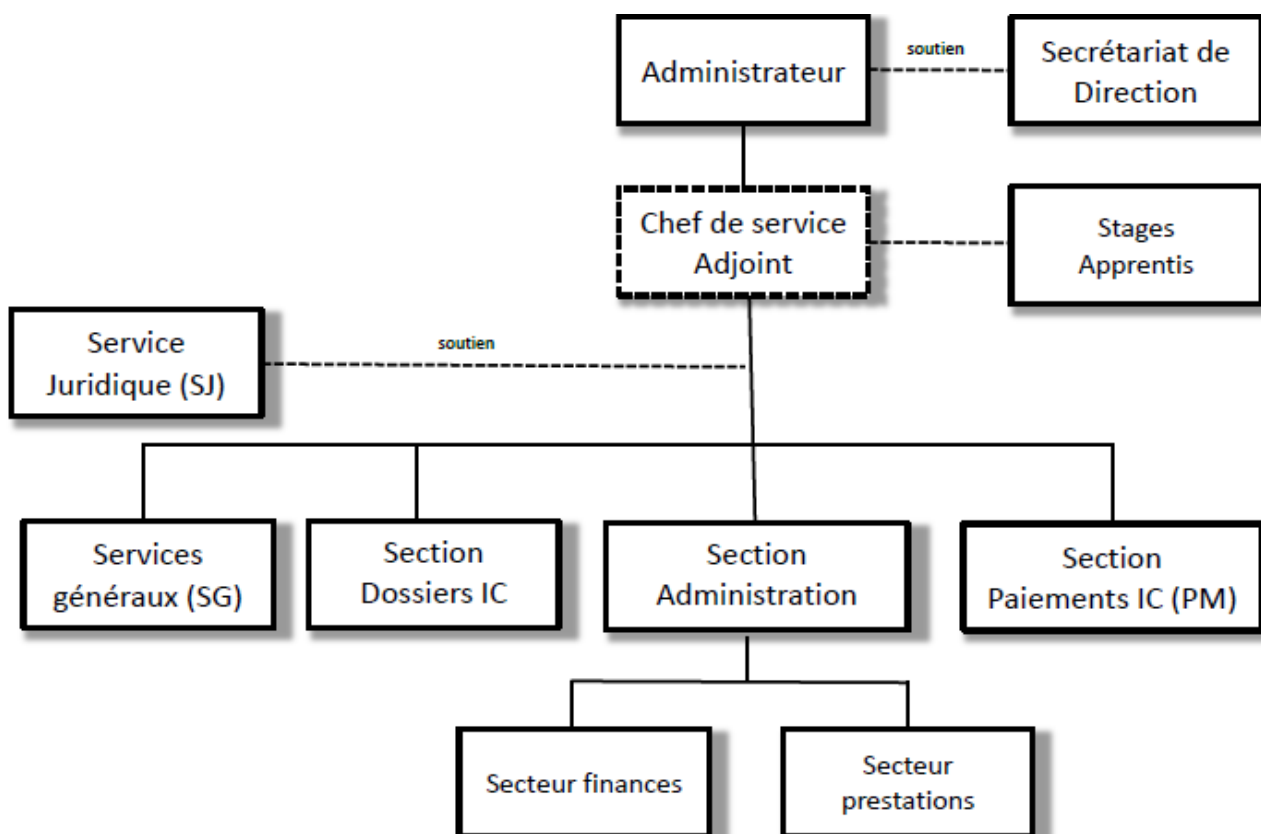
Siège principal
Succursale Sarine
Succursale Gruyère
Succursale Guin

Rue du Nord 1, 1700 Fribourg
Rue Frédéric Chaillet 11, 1700 Fribourg
Route de Riaz 18, 1630 Bulle
Bahnhofzentrum (Hauptstrasse 44), 3186 Düringen

4. Annuaire externe

Section Services généraux	Call Center de la section	SG	026 305 54 25
Section Dossiers IC	Call Center de la section	DO	026 305 24 39
Section Paiements IC	Call Center de la section	PM	026 305 24 36
Section Administration	Call Center de la section	AD	026 305 24 28

5. Organigramme



6. Fonctionnement

a. Direction (DIR)

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.

Prestations :

L'Administrateur prend les dispositions utiles et nécessaires afin que la caisse puisse remplir la mission imposée par la loi. Il dispose notamment des attributions suivantes :

- Donner les instructions nécessaires pour que le personnel du service puisse planifier et organiser son travail en vue d'atteindre les objectifs fixés
- Développer la prise de responsabilité des collaborateurs du service face à l'organisation, la planification et l'exécution de leurs propres tâches
- Assurer un contrôle du travail effectué par le personnel du service
- Assurer la coordination nécessaire avec les autres services de l'Etat et des établissements en matière de gestion du personnel
- Exercer toutes les autres attributions qui lui sont expressément dévolues par la loi sur le personnel de l'Etat (LPers) et ses dispositions d'exécution ou par les lois spéciales.

Contrainte de performances :

La caisse évolue dans un « marché ». La satisfaction de ses clients permet de recommander la caisse afin de maintenir un « volume critique » indispensable à la bonne marche des affaires. La satisfaction des assurés passe par un paiement rapide et conforme aux prescriptions légales. Dans ce sens, il y a lieu de maîtriser convenablement les risques de responsabilité, les directives budgétaires ainsi que le mandat de prestation entre l'Etat de Fribourg et la Confédération.

Défaut de processus :

La gestion de la caisse par l'Administrateur fait l'objet d'un suivi par la Direction de l'économie et de l'emploi et d'un contrôle de la gestion financière par le SECO. Des séances régulières ont lieu entre les parties. Les défauts de processus et de la qualité des prestations font l'objet d'une évaluation dans le cadre de la Revue de Direction, conformément à la carte d'identité.

Gestion du travail :

L'Administrateur utilise pour ses décisions, outre sa propre expérience, les informations reçues par les cadres et les collaborateurs ainsi que celles ressortant de l'analyse des données à disposition (ex. : statistiques du marché du travail, paiements, SCI, satisfaction des partenaires, etc.). De manière générale et notamment dans le flux d'informations lié aux processus, l'Administrateur communique par voie hiérarchique et transmet ses directives au personnel par les chefs de section. Une séance annuelle d'information au minimum est organisée pour l'ensemble du personnel de la caisse.

Un cahier des tâches complète le présent dispositif.

b. Services généraux (SG)

Il s'agit d'un service de soutien. Le processus SG figurant sur notre SMQ est le guide du service. Les prestations délivrées sont mentionnées dans le cahier des charges du service.

c. Service juridique (SJ)

Il s'agit d'un service de soutien. Le processus SJ figurant sur notre SMQ est le guide du service. Les prestations délivrées sont mentionnées dans le cahier des charges du service et celles délivrées par son responsable figurent dans le cahier des tâches du chef de la section.

d. Section Dossiers IC (DO)

Il s'agit d'un service de production. Le processus DO figurant sur notre SMQ est le guide de la section. Les prestations délivrées sont mentionnées dans le cahier des charges de la section et celles délivrées par son responsable figurent dans le cahier des tâches du chef de la section.

e. Section Paiements IC (PM)

Il s'agit d'un service de production. Le processus PM figurant sur notre SMQ est le guide de la section. Pour les prestations délivrées, elles sont mentionnées dans le cahier des charges de la section et celles délivrées par son responsable figurent dans le cahier des tâches du chef de la section.

f. Section Administration (AD)

Il s'agit d'un service de production et de back-office. Le processus AD figurant sur notre SMQ est le guide de la section. Les prestations délivrées sont mentionnées dans le cahier des charges de la section et celles délivrées par son responsable figurent dans le cahier des tâches du chef de la section.

7. Tâches

	DIR	SJ	DO	AD	PM	SG	Procédure complémentaire
Apprentis / Stagiaires				X			
Archives						X	
Communication à l'externe (internet)						X	
Comptabilité				X			
Courrier	X	X	X	X	X	X	X
Débiteurs (dès décision), donc compris arrangement de paiement				X			
Décisions CPCh + explications		X	X	X	X		X
Demande de libération		X		X	X		X
Demande de remise				X			
Formation initiale (globale + modules) avec refresh		X					
Formation métier		X	X	X	X	X	X
Gestion documentaire		X	X	X	X	X	X
Guichets centraux BAD						X	
HR-Access	X						
IC : 1 ^{er} paiement (toutes les IPA's en possession)					X		
IC : Constitution (yc avances)			X				
IC : GA (yc explication du premier décompte selon le droit)			X				

	DIR	SJ	DO	AD	PM	SG	Procédure complémentaire
IC : NDC			X		X		X
IC : Ouverture et pas de perte			X		X		X
IC : Paiements					X		
Informatique				X			
INT				X			
Inventaire (matériel + informatique)				X			
Juridique		X					
LTN		X				X	X
Maintenance des machines						X	
Matériel						X	
Mesures cantonales				X			
Oppositions		X					
Paiements DTA				X		X	X
PD-U1				X			
Prud'hommes		X					
Répondeur / Call Center (ligne 5 54 25)						X	
RHT				X			
SCI	X	X	X	X	X	X	X
Séances tribunaux (yc procédures particulières)		X					
Secrétariat de l'Administrateur	X						
Subrogation		X	X	X	X		X
SUVA					X		

8. Spécificité de la norme

La Direction et son personnel ont établi un document de sensibilisation au management de la qualité (SMQ) selon la norme ISO à l'intention des collaborateurs de la caisse (document disponible sur le SMQ de la caisse).

En complément, il existe également un glossaire ISO tenu à jour suite aux interventions du personnel sur le vocabulaire ISO (également disponible sur le SMQ de la caisse).

a. Exigences normatives

ISO 9001 : 2015

b. Domaine d'activité

Prise en charge financière des assurés et des entreprises bénéficiaires de prestations en cas de chômage, de réduction de l'horaire de travail, d'intempéries et d'insolvabilité

c. Exclusions autorisées et leurs justifications

Le chapitre 8.3 de la norme

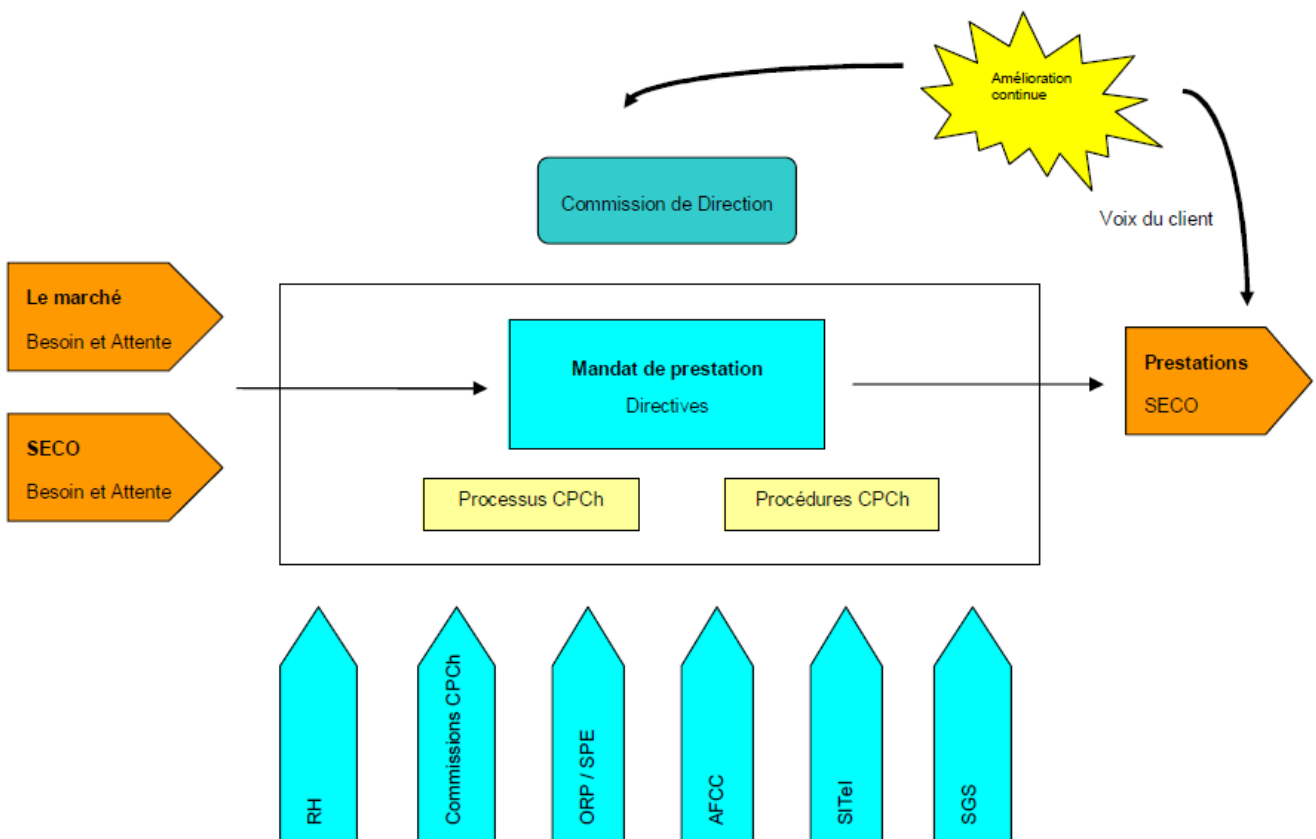
d. Modes de fonctionnement

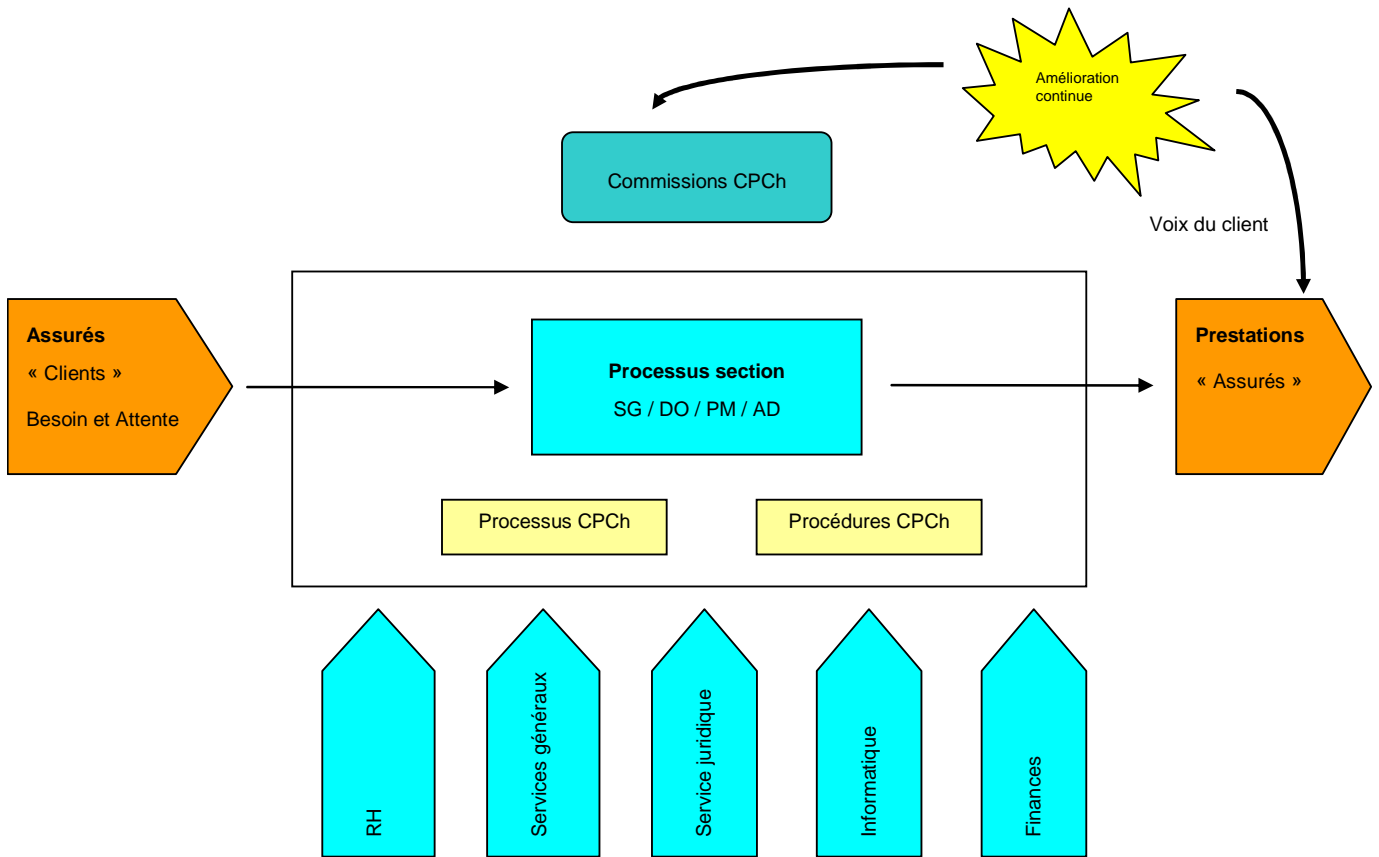
Procédure documentée

e. Processus

- Documentaire
- Commission de Direction
- Commission des cadres
- Commission de coordination
- Commission ISO
- Section Administration
- Service juridique
- Services généraux
- Section Dossiers IC
- Section Paiements IC
- RH
- Formation
- Non-Conformités et améliorations
- Audit
- Système de contrôle interne (SCI)

f. Interaction entre les processus

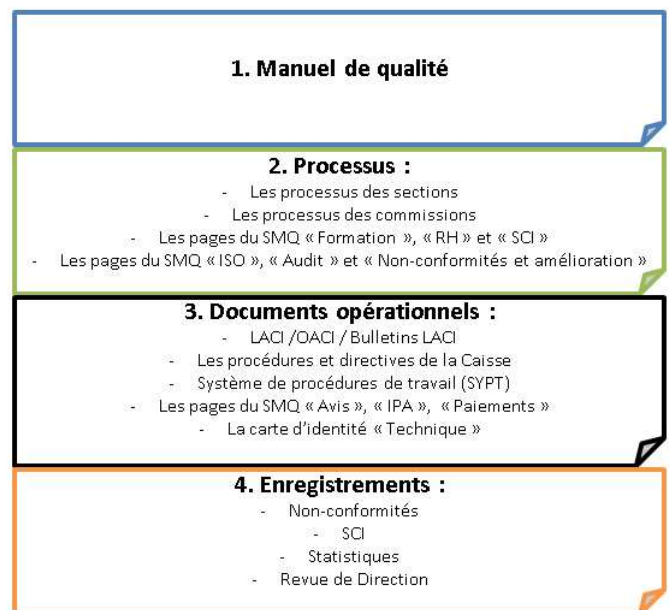
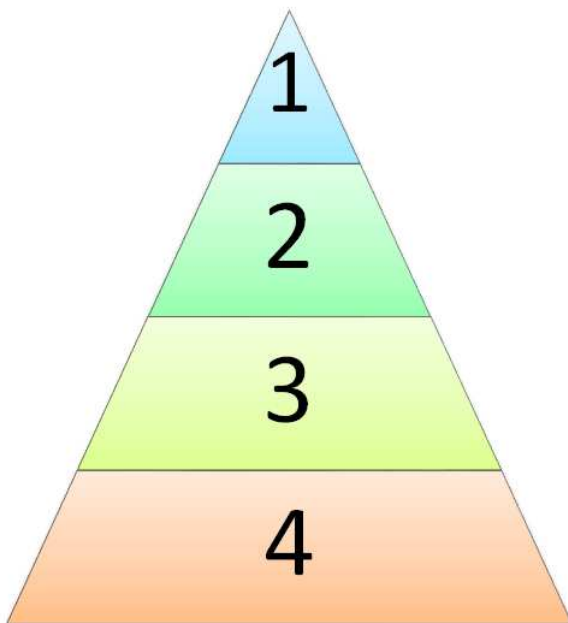




g. Cartes d'identité

- Amélioration
- Conduite
- Partenaires
- Technique

h. Politique globale de qualité



i. Procédures

- Complémentaires
- Comptables
- Diverses
- Informatiques
- ISO
- RH
- Techniques

j. Sites additionnels

- Succursale Guin
- Succursale Gruyère
- Succursale Sarine

Dates	N0	Répondant	Modifications
01.04.06	000	CC	Base du document IP
06.06.07	001	CC	Update du document IP
01.04.08	002	CC	Update du document IP
07.06.10	003	PBA	Page ISO pour MQ; certification
01.01.11	004	CC	Update du document IP
05.11.13	005	PBA	Certification, renouvellement
17.10.14	006	Clso	Modification de l'organisation, gestion du constat no 19-2013 et update page ISO et site internet
01.05.15	007	RD	Update
02.07.15	008	ISO	Point 8b
18.09.15	009	CD	Communication à l'externe
23.02.17	010	RD	Update
13.03.17	011	ISO	Validation
28.03.17	012	EJE	Modification IC : NDC, suite décision constat 5-2017
01.06.18	013	EJE	Modification paiement DTA
01.01.19	014	EJE	Modification SG