



Date de dépôt : 17 juin 2026

Rapport du Conseil d'Etat

au Grand Conseil sur la motion de Romain de Sainte Marie, Dilara Bayrak, Nicole Valiquer Grecuccio, Léna Strasser, Sylvain Thévoz, Thomas Wenger, Julien Nicolet-dit-Félix, Emilie Fernandez, Louise Trottet, Jean-Charles Rielle, Sophie Bobillier, Jean-Pierre Tombola, Cédric Jeanneret, Uzma Khamis Vannini, Yves de Matteis, Matthieu Jotterand, Grégoire Carasso, Ayari Félix Beltrametti, Pierre Eckert, Léo Peterschmitt, Oriana Brücker, Sophie Demaurex pour des mesures urgentes face aux retards d'indemnités chômage

En date du 20 mars 2026, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat son rapport sur la motion 3201 (M 3201-A), motion qui a la teneur suivante :

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève considérant :

- que les indemnités de chômage constituent un droit fondamental découlant de l'assurance-chômage et qu'elles visent à garantir un revenu de substitution permettant de couvrir les besoins essentiels des personnes concernées ;*
- que le déploiement d'un nouveau système informatique (SIPAC 2.0) au niveau fédéral, sous la responsabilité du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), engendre depuis plusieurs semaines des retards importants dans le versement des indemnités de chômage ;*
- que ces retards ne sont pas imputables aux personnes assurées et qu'ils plongent nombre d'entre elles dans une situation de précarité financière immédiate, notamment en matière de paiement du loyer, des primes d'assurance-maladie et des charges courantes ;*

- *que les offices régionaux de placement, les caisses de chômage ainsi que les services cantonaux d'action sociale font face à une surcharge exceptionnelle, tant en matière de traitement administratif que de demandes d'information, d'orientation et de soutien ;*
- *que l'absence de mesures rapides et adaptées accroît le risque de résiliations de baux et d'expulsions, avec des conséquences sociales lourdes et durables ;*
- *que le canton de Genève a démontré, notamment durant la crise du COVID-19, sa capacité à mettre en œuvre rapidement des dispositifs extraordinaires et ciblés, en particulier pour prévenir les loyers impayés et les pertes de logement ;*
- *que, si la responsabilité du dysfonctionnement relève de la Confédération, il appartient au canton de prendre les mesures d'urgence nécessaires pour protéger sa population des conséquences sociales immédiates de cette situation exceptionnelle,*

invite le Conseil d'Etat

- *à accélérer et simplifier les procédures d'octroi des avances sur indemnités de chômage, en veillant à ce que les personnes pénalisées par les retards informatiques puissent accéder rapidement à un revenu de substitution, sans obstacles administratifs excessifs ;*
- *à renoncer à sanctionner les personnes bénéficiaires du chômage ;*
- *à mettre plus largement en place un système de prêt sans intérêts pour les personnes affectées par les retards dans les versements ;*
- *à réunir sans tarder les acteurs immobiliers pour éviter toute résiliation de bail liée à ces retards, comme cela avait été le cas durant la crise du COVID-19.*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le présent rapport fait suite au premier rapport déposé le 18 mars 2026, que le Grand Conseil a refusé le 20 mars 2026 et renvoyé au Conseil d'Etat, ainsi qu'à l'audition par la commission de l'économie, le 20 avril 2026, de la conseillère d'Etat chargée du département de l'économie, de l'emploi et de l'énergie (DEE), du secrétaire général adjoint chargé de l'emploi et de l'employabilité, du directeur de la caisse cantonale genevoise de chômage (CCGC) et du directeur général de l'office cantonal de l'emploi (OCE).

Le Conseil d'Etat comprend pleinement les préoccupations exprimées par le Grand Conseil. Les retards intervenus dans le versement des indemnités de chômage touchent des prestations de subsistance et peuvent placer les personnes concernées dans une situation d'incertitude financière importante. La priorité du Conseil d'Etat ne consiste pas à défendre un dispositif administratif, mais à s'assurer que les assurées et assurés disposent concrètement d'une aide rapide lorsqu'elles et ils en ont besoin, sans être pénalisés par un dysfonctionnement informatique dont elles et ils ne sont pas responsables.

Situation générale

La migration vers l'application informatique fédérale SIPAC 2.0, conduite sous la responsabilité du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), a entraîné depuis le début de l'année 2026 d'importantes difficultés opérationnelles pour l'ensemble des caisses de chômage du pays. Ces dysfonctionnements ont affecté la stabilité et surtout la performance de l'outil utilisé pour l'examen des droits et le versement des indemnités de chômage.

Six mois après la bascule sur SIPAC 2.0, la situation s'améliore, sans pour autant être encore normalisée. Le système est stable à 80%. En ce qui concerne la performance (rapidité), elle ne répond toujours pas aux objectifs du SECO et aux attentes des caisses de chômage. L'ensemble des collaboratrices et collaborateurs restent soumis à de fortes pressions. L'indice de satisfaction global des caisses de chômage (sondage hebdomadaire) durant la semaine 20 s'établit ainsi à 5.5/10.

L'automatisation de certains processus (paiements, traitement des nouvelles demandes) est au point mort. En revanche, les problèmes d'accès à la plateforme Job-Room rencontrés durant le premier trimestre ont été en majorité résolus. Les effets de bord constatés sur PLASTA, le système d'information utilisé par l'office régional de placement (ORP) pour le placement, ont également disparu.

Au 28 février 2026, l'OCE recensait 18 598 demandeuses et demandeurs d'emploi inscrits, dont 12 900 bénéficiaires d'indemnités de chômage; parmi ces dernières et ces derniers, 7490 personnes sont affiliées à la CCGC, soit 58% des demandeuses et demandeurs d'emploi indemnisés. Les autres se répartissent entre les caisses Unia, Syndicom, SIT et SYNA.

Accélération et simplification des procédures d'octroi des avances

Il importe de distinguer la situation des personnes déjà au bénéfice d'indemnités de celle des personnes nouvellement inscrites. Pour les personnes déjà inscrites, les paiements interviennent dans un délai de 2 à 3 jours au maximum après réception du formulaire « Indications de la personne assurée (IPA) ». Ces personnes peuvent également solliciter une avance lorsqu'elles rencontrent une difficulté de trésorerie liée aux retards de paiement.

S'agissant des nouvelles inscriptions, le SECO a confirmé le 22 mai 2026 aux caisses de chômage qu'un retour à la normale devrait intervenir en principe au début de l'été. La CCGC a enregistré 1 240 nouvelles inscriptions en janvier, 1 040 en février et 983 en mars. Le délai moyen effectif entre l'inscription et le versement de la première indemnité est actuellement de 3 à 4 semaines lorsque le dossier est complet, contre 2 à 3 semaines en situation ordinaire, hors difficultés informatiques.

Entre janvier et avril 2026, 183 demandes d'avances ont été formulées auprès de la CCGC (61 en janvier, 40 en février, 41 en mars et 41 en avril), soit environ 46 demandes par mois. Autrement dit, 0,6% des demandeuses et demandeurs d'emploi inscrits auprès de la CCGC ont sollicité une avance. Toutes les personnes ayant demandé une avance l'ont obtenue dans un délai maximal de 72 heures, le plus souvent entre 48 et 72 heures.

Le nombre de plaintes formelles reçues par la CCGC demeure limité, avec environ 5 plaintes par mois depuis janvier 2026, généralement traitées le jour même.

La fonctionnalité de paiement des avances dans SIPAC 2.0 a été améliorée et une procédure simplifiée a été déployée. Pour les personnes dont le droit n'est pas encore reconnu, l'Hospice général, qui dispose d'une antenne sur le site réunissant l'OCE et les caisses de chômage, peut intervenir de manière transitoire lorsqu'il estime, sur la base d'une appréciation anticipée, que l'ouverture du droit est probable.

En outre, la CCGC a renforcé son dispositif opérationnel. Pour pallier les dysfonctionnements informatiques, les collaboratrices et collaborateurs ont effectué 1 029 heures supplémentaires en février 2026 et 824 en mars 2026.

Le Conseil d'Etat relève à cet égard l'engagement exemplaire des équipes, tout en soulignant la nécessité de préserver les collaboratrices et collaborateurs afin d'éviter un effet d'épuisement durable. Dans cette optique, 5 demandeurs d'emploi en provenance de l'ORP ont été engagés en qualité de commis administratifs depuis la mi-mars 2026, notamment pour l'accueil au guichet, le traitement des courriels, des appels téléphoniques et des courriers. Trois gestionnaires confirmés ont rejoint la CCGC le 1^{er} avril 2026; 2 autres, également expérimentés, ont été recrutés et débiteront leur activité respectivement en septembre et en octobre 2026. Ces renforts visent à permettre aux gestionnaires spécialisés de se concentrer prioritairement sur l'examen des droits, les paiements et les avances. Le SECO a par ailleurs confirmé qu'il prendrait en charge les frais liés à ces coûts supplémentaires.

L'accessibilité de la CCGC a également été repensée. Chaque jour, entre 200 et 250 assurées et assurés sont reçus au guichet, soit le double de l'ordinaire. Une permanence téléphonique est assurée chaque matin de 9 h à 12 h par 6 gestionnaires dédiés. Les 38 gestionnaires de la CCGC sont par ailleurs joignables le matin sur leur ligne directe par les assurées et assurés de leur portefeuille, et en tout temps via l'adresse courriel générique, dont les messages sont traités sous 72 heures. Les assurées et assurés disposent ainsi de plusieurs canaux pour transmettre leurs documents ou obtenir rapidement un renseignement.

Par ailleurs, les personnes nouvellement inscrites à l'OCE sont incitées à déposer leur demande d'indemnisation directement en ligne via Job-Room, par un courriel envoyé lors de l'inscription puis par un rappel à J+3. Dans le hall de l'OCE, plusieurs collaboratrices et collaborateurs accompagnent en outre les assurées et assurés qui éprouveraient des difficultés à concrétiser leurs démarches informatiques. Cette dématérialisation accélère la prise en charge et réduit les tâches administratives liées au traitement des demandes papier.

Le Conseil d'Etat constate ainsi que le mécanisme d'avance fonctionne, que celui-ci répond effectivement aux situations d'urgence et qu'aucune personne assurée ne s'est vu refuser un versement qu'elle aurait sollicité. Il reconnaît toutefois que malgré plusieurs interventions dans les médias intervenues ce printemps, l'information sur la possibilité d'obtenir des avances aurait dû être diffusée plus rapidement et plus largement dès le début de la crise.

Renoncement aux sanctions

S'agissant de la deuxième invite de la présente motion, il convient de rappeler que le régime des sanctions relève du droit fédéral de l'assurance-chômage. Une suspension générale de celles-ci n'entre donc pas dans le champ de la compétence cantonale. Le SECO n'a pas accepté de suspendre l'ensemble des sanctions, toutes causes confondues, durant la période de dysfonctionnement informatique.

Cela étant, Genève applique une pratique pragmatique et proportionnée. Le canton applique systématiquement le bas des fourchettes de sanctions prévues par les barèmes fédéraux, ce qui le situe parmi les plus modérés du pays. Les exigences documentaires ont par ailleurs été allégées pour faciliter l'octroi des indemnités. A ce jour, aucune personne assurée n'a été sanctionnée pour un manquement lié à la défaillance de SIPAC 2.0. Cette ligne de conduite, validée auprès du SECO et appliquée systématiquement par l'OCE, sera maintenue aussi longtemps que la situation l'exigera.

Le SECO a également autorisé les caisses de chômage à ne pas procéder à un examen approfondi des cas de chômage fautif dans le contexte actuel. Les procédures de contrôle ont ainsi été allégées afin de privilégier le versement des indemnités et la stabilisation des situations individuelles.

Dans ces conditions, l'invite telle que formulée ne peut être suivie sur le plan formel. Toutefois, Genève met en œuvre tous les leviers disponibles au plan cantonal, afin d'en respecter l'esprit.

Prêt sans intérêts

Concernant la mise en place plus large d'un système de prêts sans intérêts pour les personnes affectées par les retards de versement, le Conseil d'Etat considère qu'un tel dispositif ne protégerait pas mieux les assurées et assurés que les instruments déjà disponibles. Les avances versées par les caisses de chômage jouent déjà, en pratique, le rôle d'un soutien financier transitoire sans intérêt pour les personnes dont le droit est reconnu ou en voie de l'être.

La création d'un dispositif cantonal spécifique de prêts poserait en outre plusieurs difficultés. Elle impliquerait de définir des conditions d'accès, d'organiser le traitement des demandes, de prévoir les modalités de remboursement et de coordonner ce système avec les versements fédéraux. Sa mise en place ne pourrait intervenir dans un délai suffisamment court pour répondre aux situations d'urgence.

En outre, un tel mécanisme risquerait de créer des traitements administratifs supplémentaires dans un contexte où les équipes et les outils informatiques sont déjà fortement sollicités. Il pourrait ainsi contribuer à ralentir le retour à la normale, alors que la priorité doit rester l'examen des droits, le versement des indemnités et l'octroi ciblé d'avances lorsque celles-ci sont nécessaires.

Le Conseil d'Etat estime dès lors qu'il n'y a pas lieu de créer un système cantonal de prêts sans intérêts en plus des avances déjà disponibles.

Résiliations de baux à loyer

Le Conseil d'Etat partage la préoccupation des motionnaires, exprimée dans la quatrième invite de la présente motion, visant à éviter que des retards d'indemnités de chômage ne conduisent à des situations de perte de logement. Il relève toutefois qu'aucun risque significatif de résiliation de bail lié directement aux retards de versement n'a été identifié à ce stade. Les avances versées dans un délai maximal de 72 heures, lorsqu'elles sont demandées, permettent précisément de prévenir ce type de situation.

Pour le surplus, il convient de rappeler l'existence du dispositif DOMOS, pérennisé depuis janvier 2025 après une phase pilote initiée en 2022. Fondé sur une collaboration entre l'Etat, l'Hospice général, l'Union suisse des professionnels de l'immobilier (USPI) et la Chambre genevoise immobilière (CGI), cet instrument permet de soutenir les personnes connaissant des difficultés financières passagères et ne bénéficiant pas de prestations sociales, afin notamment de prévenir une perte de logement. Les personnes qui ne seraient pas en mesure de payer leur loyer en raison d'un retard dans le paiement de leurs indemnités de chômage peuvent ainsi être orientées vers ce dispositif.

Dès lors, le Conseil d'Etat estime qu'il n'est pas nécessaire de réunir à nouveau les acteurs immobiliers dans le cadre d'un mécanisme spécifique, ceux existants permettant déjà de traiter les situations signalées.

Conclusion

Le Conseil d'Etat ne souhaite pas multiplier les mécanismes d'aide, mais garantir que les dispositifs existants fonctionnent effectivement. Il continuera à suivre de très près l'évolution de la situation, à prendre les mesures organisationnelles nécessaires pour minimiser le préjudice subi par les personnes assurées et à interpeller le SECO et les autorités fédérales à chaque fois que cela s'avérera nécessaire.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite à prendre acte du présent rapport.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :

Michèle RIGHETTI-EL ZAYADI

La présidente :

Anne HILTPOLD