



*Date de dépôt : 17 juin 2026*

## **Rapport du Conseil d'Etat**

**au Grand Conseil sur la motion de Stefan Balaban, Masha Alimi, Alexandre Grünig, Laurent Seydoux, Raphaël Dunand, Jacques Jeannerat, Djawed Sangdel, Francisco Taboada : Garantir le versement immédiat des indemnités de chômage en cas de défaillance fédérale**

En date du 20 mars 2026, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat son rapport sur la motion 3202 (M 3202-A), motion qui a la teneur suivante :

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

- *que l'indemnité de chômage constitue une prestation de subsistance essentielle destinée à garantir un revenu minimal aux personnes privées d'emploi ;*
- *que, selon les informations parues dans les médias, des personnes au chômage n'auraient, à ce jour encore, pas perçu leurs indemnités en raison d'un dysfonctionnement informatique au niveau fédéral, sans en être responsables ;*
- *que le non-versement de ces indemnités expose les personnes concernées à des conséquences sociales immédiates et graves, notamment des difficultés à honorer leurs obligations essentielles telles que le paiement du loyer ou des primes d'assurance-maladie ;*
- *que le principe de continuité de l'Etat et celui de la confiance légitime imposent aux autorités publiques de garantir le versement effectif des prestations légalement reconnues, le canton disposant des capacités nécessaires pour avancer les montants dus et en obtenir ultérieurement le remboursement auprès de la Confédération,*

*invite le Conseil d'Etat*

*à garantir sans délai le versement des indemnités de chômage aux bénéficiaires genevois concernés par le dysfonctionnement fédéral, par le biais d'un mécanisme d'avance cantonale.*

## 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'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<sup>er</sup> 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.

## **Conclusion**

Le Conseil d'Etat constate que le mécanisme d'avance à la demande est opérationnel, qu'il répond effectivement aux situations d'urgence et qu'aucune personne assurée ne s'est vu refuser un versement qu'elle aurait sollicité. Il ne souhaite pas multiplier les mécanismes d'aide, mais garantir que les dispositifs existants fonctionnent effectivement. La mise sur pied d'un mécanisme d'avance cantonale systématique, par nature complexe, ne pourrait être concrétisée suffisamment rapidement pour répondre aux situations d'urgence.

Le Conseil d'Etat 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