

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.....	5
3.	Sites d'accueil	5
4.	Annuaire externe.....	5
5.	Organigramme	5
a.	Direction (DIR).....	6
b.	Commissions CPCh de travail	7
c.	Services généraux (SG).....	7
d.	Service juridique (SJ)	7
e.	Section IC-Centre (IC1)	8
f.	Section IC-Nord (IC2)	8
g.	Section IC-Sud (IC3)	8
h.	Section Administration (AD).....	8
i.	Service d'état-major (EM).....	8
6.	Fonctionnement	8
a.	Processus.....	8
b.	Tâches/Procédure	9
c.	Envoi du courrier.....	10
7.	Spécificité de la norme.....	10
a.	Exigences normatives	10
b.	Domaine d'activité	10
c.	Exclusions autorisées et leurs justifications.....	10
d.	Modes de fonctionnement	10
e.	Interaction entre les processus	11
f.	Cartes d'identité	12
g.	Politique globale de qualité	12
h.	Sites additionnels au siège principal	12

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.

Pour la gestion administrative de cette tâche, la CPCh a établi trois cahiers des tâches, soit l'un pour le responsable SCI, un autre pour le responsable de sécurité informatique et un dernier pour le responsable de formation.

Avec ces mesures, la caisse a édité deux documents lesquels 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 trois types de fonction auxquels sont rattachés un cahier des charges. Ceci dit, les exigences minimales actuelles sont les suivantes :

La fonction d'employé/e d'administration (classe salariale 8 à 10)

- CFC d'employé de commerce ou formation jugée équivalente
- A l'aise avec les outils informatiques modernes (suite Office, environnement windows)
- Capacité d'adaptation et multitâches

La fonction de taxateur/trice (classe salariale 10 à 14)

- CFC d'employé de commerce ou formation jugée équivalente
- Age minimum : 25 ans ou expérience dans le domaine des assurances sociales
- 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

La fonction de cadre (classe salariale à partir de la classe 18)

- 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 trois 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

Elle est gérée par le processus de communication, à savoir par :

Une communication interne Site intranet de la CPCh (ayant valeur de SMQ)
TCNet du SECO, accessible par un tunnel sécurisé à tous
les collaborateurs de la CPCh

Une communication externe Stratégie DEE
Type de réseau, dont le site internet de la CPCh
Membres d'autres entités externes

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.

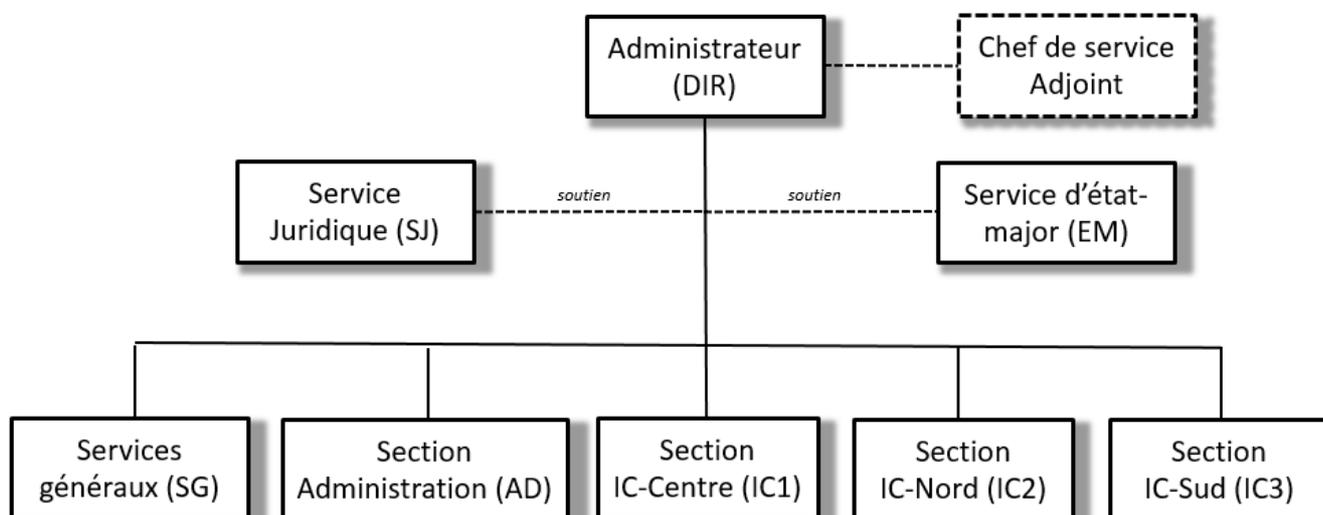
3. Sites d'accueil

Siège principal	Rue du Nord 1, 1700 Fribourg
Succursale Sarine	Rue Frédéric Chaillet 11, 1700 Fribourg
Succursale Gruyère	Route de Riaz 18, 1630 Bulle
Succursale Guin	Bahnhofstrasse 17, 3186 Düringen

4. Annuaire externe

Numéro officiel de la CPCCh	026 305 54 25
Numéro principal des Services généraux	026 305 24 33
Numéro principal de la section IC-Centre	026 305 24 39
Numéro principal de la section IC-Nord	026 305 24 37
Numéro principal de la section IC-Sud	026 305 24 36
Numéro principal de la section administration	026 305 24 28

5. Organigramme



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. Commissions CPCh de travail

- Direction (CD)

Un cahier des charges lui est dédié et ses objectifs centraux sont d'examiner les demandes de besoin de ressources de l'unité, notamment en personnel, logistique et en adéquation avec les règles de fonctionnement administrative

- Cadres (CC)

Un cahier des charges lui est dédié et ses objectifs centraux sont d'examiner les sujets de nature stratégique et opérationnelle du service

- Coordination (CCoord)

Un cahier des charges lui est dédié et ses objectifs centraux sont d'examiner les directives d'application des prestations délivrées par la CPCh

- ISO (CISO)

Un cahier des charges lui est dédié et ses objectifs centraux sont de garantir le SMQ en impliquant tout le personnel dans le traitement des sujets liés à ISO et ainsi de bénéficier de l'expérience des personnes actives sur le terrain

c. 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 et celles délivrées par son responsable figurent dans le cahier des tâches du chef de la section.

d. Service juridique (SJ)

Il s'agit d'un service de soutien auquel sont également attribuées des tâches de production. 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.

e. Section IC-Centre (IC1)

Il s'agit d'une section de production qui gère l'indemnité de chômage pour le district de la Sarine. Le processus IC-Centre 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.

f. Section IC-Nord (IC2)

Il s'agit d'une section de production qui gère l'indemnité de chômage pour les districts de la Singine, du Lac et de la Broye. Le processus IC-Nord 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.

g. Section IC-Sud (IC3)

Il s'agit d'une section de production qui gère l'indemnité de chômage pour les districts de la Gruyère, de la Veveyse et de la Glâne. Le processus IC-Sud 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.

h. Section Administration (AD)

Il s'agit d'un service de production. 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.

i. Service d'état-major (EM)

Il s'agit d'un service de soutien. Le processus EM 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.

6. Fonctionnement

a. Processus

Pour le fonctionnement de la CPCh, il a été mis en place 19 processus documentés, à savoir :

- Documentaire
- Commission de Direction
- Commission des cadres
- Commission de coordination
- Commission ISO
- Service d'état-major
- Section Administration
- Service juridique

- Services généraux
- Section IC-Centre
- Section IC-Nord
- Section IC-Sud
- RH
- La communication
- Formation
- Non-Conformités et améliorations
- Audit
- Système de contrôle interne (SCI)
- Projets CPCh

b. Tâches/Procédure

Les procédures ont été classifiées dans 5 rubriques, soit :

- Complémentaires
- Informatiques
- ISO
- RH-Locaux
- Techniques

Les tâches touchant plusieurs sections sont soumises à une procédure complémentaire.

	DIR	SG	SJ	IC1	IC2	IC3	AD	EM
Apprentis / Stagiaires		X						
Archives		X						
Débiteurs (dès décision), donc compris arrangement de paiement								X
Décisions CPCh + explications			X	X	X	X	X	X
Demande de libération			X	X	X	X	X	X
Demande de remise								X
Formation initiale (globale + modules) avec refresh			X					
Formation métier		X	X	X	X	X	X	X
Gestion des clients	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestion des finances								X
Gestion des RH	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestion documentaire		X	X	X	X	X	X	X
Gestion du courrier	X	X	X	X	X	X	X	X
IC : Ouverture des droits				X	X	X		
IC : Paiements				X	X	X		
Informatique								X
ICI							X	
INT							X	
Inventaire		X						
Juridique			X					
LTN			X	X	X	X		
Maintenance des machines		X						
Matériel		X						
Mesures cantonales							X	X

	DIR	SG	SJ	IC1	IC2	IC3	AD	EM
Oppositions			X					
Paielements DTA		X					X	
PD-U1		X						
Prud'hommes			X					
Réclamations	X							
Renseignements généraux		X						
Répondeur / Call Center (ligne 5 54 25)		X						
RHT							X	
SCI	X	X	X	X	X	X	X	X
Sécurité informatique	X							
SMQ	X	X	X	X	X	X	X	X
Subrogation			X	X	X	X	X	X
SUVA				X	X	X		

c. Envoi du courrier

L'adresse pour le courrier a adressé à la caisse est : Case postale 112

7. 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.

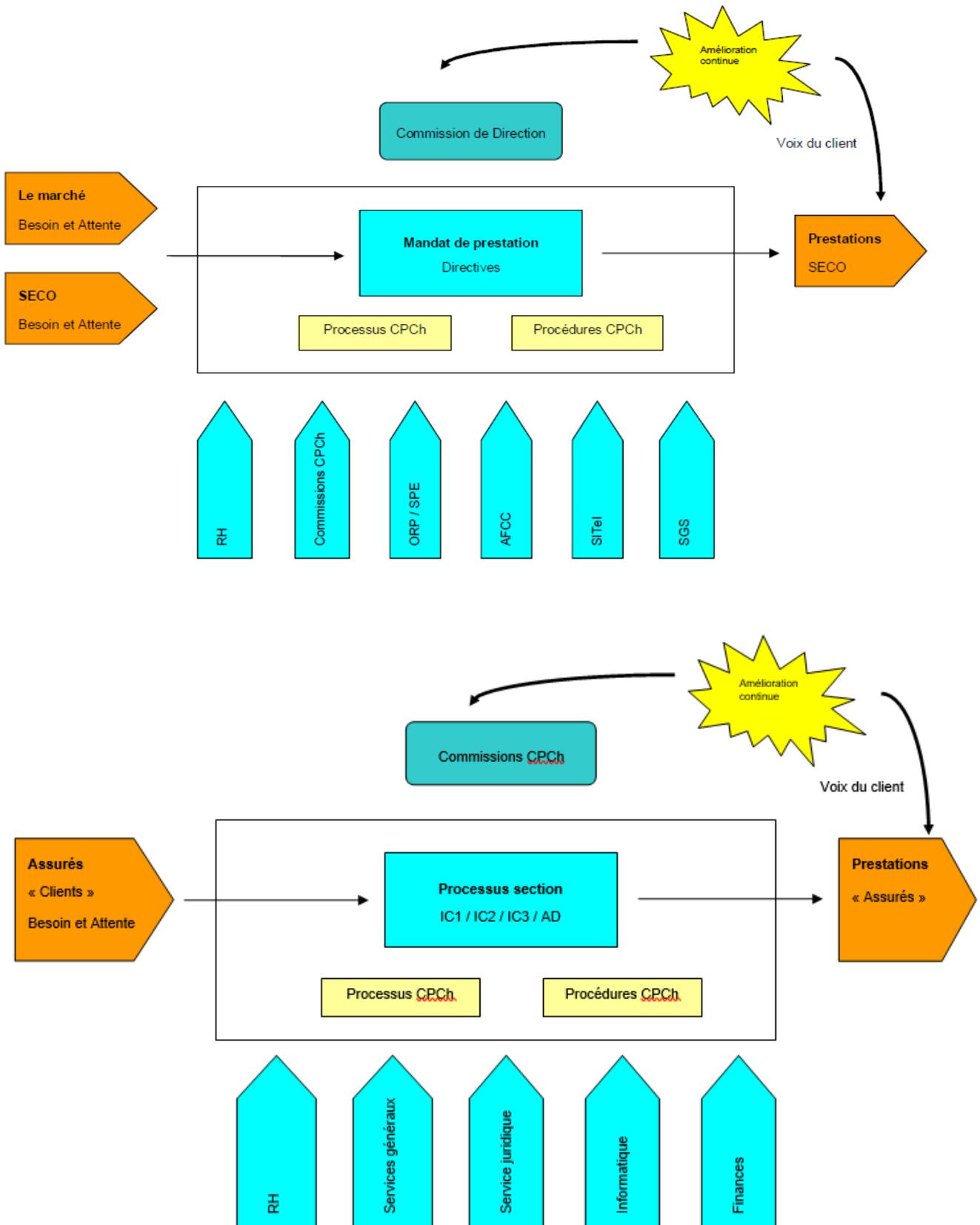
c. Exclusions autorisées et leurs justifications

Le chapitre 8.3 de la norme

d. Modes de fonctionnement

Procédure documentée

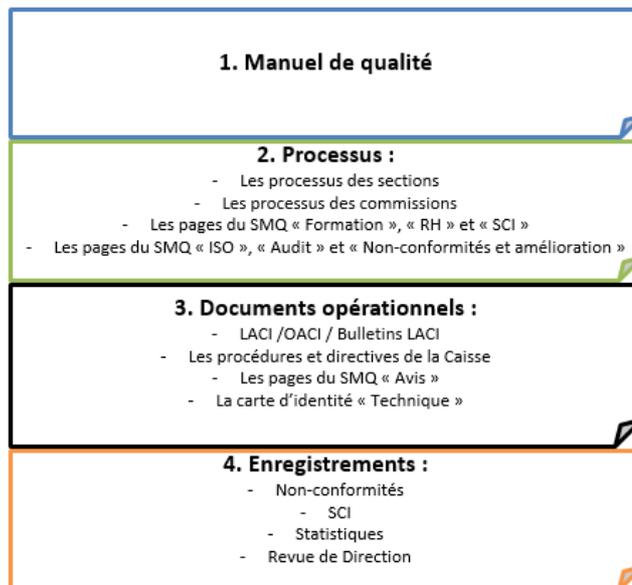
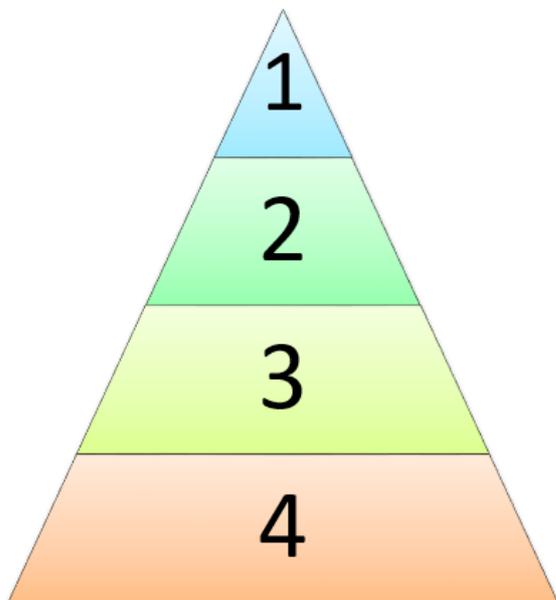
e. Interaction entre les processus



f. Cartes d'identité

- Amélioration
- Conduite
- Partenaires
- Technique

g. Politique globale de qualité



h. Sites additionnels au siège principal

- Succursale Guin
- Succursale Gruyère
- Succursale Sarine

16.06.2021

X Patrice Bastian

Signé par : Bastian Patrice JTD40R

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	Ciso	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
17.01.19	014	CC	Mise à jour
09.10.19	015	CISO	Mise à jour
01.01.20	016	RQ	Mise en conformité
01.07.20	017	CISO	Modification de l'organigramme
15.03.21	018	RQ	Modifications
01.06.21	019	RQ	Modifications