

★★★ Les démarches pour toucher l'indemnité de chômage ne sont pas simples. La Caisse cantonale de chômage essaie de les faciliter à travers une nouvelle application informatique.

#### Carte d'identité

- ★ Etablissement de droit public autonome rattaché au Département de l'économie et de la formation et surveillé par la Confédération
  - ★ 5 succursales: Brigue, Sierre, Sion, Martigny et Monthey
  - ★ 48 collaborateurs
  - ★ 9879 bénéficiaires d'indemnités de chômage en 2017
- Certification 2012



## CAISSE CANTONALE DE CHÔMAGE (CCH)

# Une aide en ligne pour faciliter les démarches

**D**evoir s'inscrire au chômage lorsqu'on a perdu son emploi, c'est déjà difficile à vivre. Mais quand on se retrouve face aux documents de l'administration fédérale, il y a de quoi se sentir découragé. Pour toucher ses indemnités, le demandeur d'emploi doit, notamment, remplir un formulaire de quatre pages, comportant 34 questions. Termes techniques, formulations complexes, il est quasiment impossible de le remplir sans assistance, même lorsqu'on maîtrise

parfaitement la langue française. Depuis plusieurs années, les caisses publiques de chômage de Suisse militent pour que ces formalités soient plus accessibles. En attendant que cette demande soit entendue par

Berne, elles ont pris l'initiative de créer une version simplifiée du formulaire, disponible en ligne. La Caisse cantonale de chômage du Valais propose cette possibilité à tous ses assurés, en plus des conseils dispensés par ses collaborateurs. Chaque question est traduite dans des termes simples et explicitée en une bulle d'aide, qui s'affiche à l'approche de la souris. L'utilisateur peut lire et remplir le document dans l'une des six langues proposées, alors que le formulaire papier se limite aux trois langues nationales.



### «Le contact humain reste primordial»

Jean-Claude Frésard, directeur de la CCh

#### Qu'est-ce que cette application a changé au sein de votre caisse?

C'est un complément très utile au service que nous offrons, aussi bien pour les assurés que pour mon équipe. D'abord au niveau des langues, puisque la demande d'indemnité devient immédiatement compréhensible pour des personnes qui ne connaissent pas le jargon administratif en français. Notre but n'est pas d'assister les gens, mais de leur donner les moyens d'être autonomes. Cette aide en ligne permet également de soulager nos collaborateurs dans les périodes très chargées.

#### Dans beaucoup de domaines, le guichet a tendance à disparaître au profit d'outils en ligne. Ne craignez-vous pas de déshumaniser votre service avec cette application?

Certainement pas. Le contact humain reste primordial, j'y tiens beaucoup. Notre rôle est d'accueillir, d'écouter et de renseigner les assurés. Cette application est juste une possibilité offerte, en aucun cas une obligation. Nous avons à cœur de faciliter ces démarches administratives obligatoires. C'est aussi pour cette raison que nos guichets sont situés près des ORP.

