

## **La CAPAC durant la crise**

*Bruxelles, le 8 mars 2021*

*Ce qui compte, c'est d'aider les clients en situation difficile, et c'est ce à quoi la CAPAC s'engage corps et âme, et à plus forte raison dans cette situation de crise. La grande majorité des nombreuses demandes d'allocations de chômage ont été payées dans un délai de quelques jours, mais il reste des dossiers problématiques.*

### **La CAPAC joue un rôle essentiel dans la crise du coronavirus**

La crise du coronavirus a conduit à une hausse sans précédent du chômage. La Sécurité sociale joue un rôle de filet de sécurité et permet aux travailleurs qui ne peuvent plus travailler d'avoir un revenu de remplacement. Notamment, depuis le début de la crise, 1,4 million de citoyens ont eu recours à des allocations de chômage temporaire. Presque 450.000 d'entre eux ont choisi la CAPAC comme organisme de paiement. Ceci représente une croissance de plus de 5000 % du nombre de dossiers.

Depuis environ un an, les collaborateurs de la CAPAC donnent le maximum d'eux-mêmes, travaillent à peu près tous les week-ends et font un nombre important d'heures supplémentaires. Ils sont conscients de leur rôle essentiel dans la société et dans la crise actuelle. La CAPAC attache beaucoup d'importance à sa mission, et son engagement social est élevé.

### **La plupart des demandes sont payées dans un délai de quelques jours**

La CAPAC est confrontée à une charge de travail sans précédent en termes de demandes de chômage temporaire corona. De plus, la plupart de nos clients sont pour la toute première fois confrontés au chômage et leur dossier doit être constitué en partant de zéro.

La grande majorité des demandes sont traitées dans un délai de quelques jours après réception d'un dossier correct et complet. C'est grâce à l'engagement du personnel de la CAPAC et à une automatisation des procédures lorsque cela est possible que cette énorme quantité de demandes peut être traitée. Actuellement, environ 90 % des demandes peuvent être payés dans un délai de quelques jours. Mais il reste encore 10 % de dossiers complexes qui doivent être traités par des collaborateurs expérimentés. Cela reste un volume considérable.

### **Pourquoi – après un an de crise – certaines allocations ne peuvent-elles pas être payées directement ?**

Le traitement de certains dossiers pose cependant problème. Il n'y a pas d'explication simple à cela : les raisons aux dossiers problématiques restants et aux difficultés rencontrées par la CAPAC sont multiples :

- Nous recevons de nombreux dossiers incomplets dans lesquels la déclaration de l'employeur fait entre autres défaut ou est incomplète. De ce fait, nous devons prendre contact avec le client pour compléter le dossier.
- Nous devons constamment adapter notre fonctionnement à la réglementation changeante, avec de nouvelles procédures simplifiées et de nombreuses modifications. Les programmes informatiques sous-jacents doivent également être reprogrammés à plusieurs reprises.
- Plusieurs processus de traitement et de paiement sont automatisés, mais certaines étapes ne le sont pas encore et ne peuvent pas l'être. Le nombre de dossiers complexes devant être traités manuellement par un expert est plus important que jamais. Cela représente une quantité de

travail considérable. Étant donné que la charge de travail reste élevée, l'impact sur nos délais de traitement est toujours présent.

- Nous faisons face à un manque de personnel expérimenté. Les plus de cent recrutements supplémentaires sont disproportionnés par rapport à la charge de travail existante, et il faut des mois pour que les nouveaux collaborateurs acquièrent les connaissances requises dans une matière aussi complexe que celle du chômage.

### **Pourquoi est-il aussi difficile de joindre la CAPAC ?**

Nous travaillons normalement à guichets fermés, mais nous prévoyons des rendez-vous téléphoniques. Il est également possible d'entamer l'introduction d'une demande d'allocations en ligne ou par courrier postal. Le fait que notre contact direct avec les clients soit fortement réduit ne facilite pas le traitement des dossiers. C'est pourquoi le guichet Info reste ouvert pour les cas urgents et les dossiers complexes. En ce moment, nous recevons cependant chaque jour environ 12.000 appels téléphoniques et 1.700 e-mails. Cela représente un exercice d'équilibre difficile pour nos collaborateurs. Ils doivent répartir leur temps entre le traitement des dossiers et les réponses aux clients.

Pour faire face à ce flot de questions, nous envoyons de manière proactive des mailings de masse à des groupes cibles spécifiques pour les rassurer en leur indiquant que leur paiement est en cours ou pour demander des informations complémentaires, par exemple. Nous appelons de plus en plus nos clients. Nous avons également lancé un chat sur notre site, de sorte que les clients puissent rapidement et facilement nous poser leurs questions.

### **Que disent nos clients ?**

En novembre 2020, nous avons écrit par e-mail à environ 400.000 clients qui avaient introduit auprès de nous une demande de chômage temporaire corona afin de recueillir leur expérience par rapport à la CAPAC par le biais d'une petite enquête. Environ 50.000 assurés sociaux ont répondu à cette enquête. Les résultats montrent que 8 clients sur 10 en chômage temporaire corona sont satisfaits, voire même très satisfaits (score entre 8 et 10) de nos services.

Sur les centaines de milliers de dossiers que nous traitons, environ 90 % sont payés dans un délai de quelques jours. Nous ne serons toutefois satisfaits que lorsque le dernier dossier sera payé, et que chaque client aura pu être aidé.

### **Plus d'informations ?**

Nous sommes disponibles à l'adresse [comm@hvw-capac.fgov.be](mailto:comm@hvw-capac.fgov.be) ou [par le biais du formulaire de contact](#).