

Synthèse d'évaluation

Par
Marilyn Knock

23 mai 1995

Direction du programme d'assurance
Direction générale de l'évaluation des programmes, Politique
stratégique
Développement des ressources humaines Canada
Ottawa (Ontario).

Table des matières

- [Résumé](#)
- [Remerciements](#)
- [Introduction](#)
- [Expérience des nouvelles technologies et de l'automatisation de l'assurance-chômage](#)
- [Expérience de l'intégration des programmes et de la rationalisation des emplacements](#)
- [Résumé des leçons tirées de l'expérience des États-Unis](#)
- [Tableau 1 : Résumé des systèmes de prestation de L'A.-C. dans les différents États](#)

Résumé

Objet

- La présente étude offre des suggestions pratiques pour l'examen des activités de l'assurance-chômage. Elle présente un aperçu de l'expérience des États-Unis relativement à la rationalisation des systèmes de prestation de l'assurance-chômage et à la prestation intégrée de l'assurance-chômage et d'autres programmes.
 - En particulier, elle désigne des applications adoptées ou mises à l'essai aux États-Unis et rassemble les renseignements accessibles sur l'évaluation de cas applications, ainsi que les leçons qui se dégagent de l'expérience.

Contexte

- Au Canada, on cherche à concevoir un réseau de services d'assurance-chômage intégré, abordable, très souple et décentralisé.
- L'examen de l'automatisation et des nouvelles technologies est un élément important de l'élaboration d'un nouveau système de prestation des services au Canada.
- Aux États-Unis, chaque État administre et applique son propre programme d'assurance-chômage. Les États utilisent ou expérimentent donc toute une gamme de services automatisés, de nouvelles technologies et de méthodes d'intégration des programmes pour leur système de prestation de l'assurance-chômage.

Principales constatations

- Peu d'États, voire aucun, procèdent vraiment à une refonte de leur régime d'assurance-chômage. On tend plutôt à mettre l'accent sur l'amélioration de composantes particulières du système actuel de prestation, plutôt qu'à améliorer l'efficacité globale au moyen d'une refonte de tout le système de prestation.
- À l'heure actuelle, on dispose de peu d'estimations précises pour prouver ou comparer la rentabilité des diverses applications de l'automatisation et des nouvelles technologies. La principale exception vient du Colorado, qui estime que son nouveau système de traitement téléphonique des demandes initiales d'assurance-chômage coûte environ 20 % de moins que l'ancien système, lequel obligeait les demandeurs à se rendre au bureau local de l'assurance-chômage.
- Malgré l'insuffisance des informations sur les économies de coûts, il est possible de déterminer la gamme d'applications utilisées ou mises à l'essai aux États-Unis et de tirer des leçons de ces expériences. Certaines de ces constatations sont résumées plus loin.

Possibilité d'améliorer l'efficacité et le service

- Environ 75 % des États élaborent ou utilisent des systèmes téléphoniques automatisés connus sous le nom de systèmes de réponse vocale.
 - Le recours à un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements générales (par ex., comment présenter une demande de prestations d'assurance-chômage), les demandes de renseignements propres aux demandes (par ex., où est mon chèque?), et la présentation de demandes continues est de plus en plus acceptée parmi les gouvernements des États et les prestataires.
 - Le traitement téléphonique des demandes initiales fait toujours l'objet de débats. A l'heure actuelle, les deux principaux modèles sont celui du Wisconsin, qui combine l'utilisation d'un système de réponse vocale et de téléphonistes préposés à la réception des demandes, et le système du Colorado, qui fait appel à des téléphonistes.
 - Un certain nombre de leçons se dégagent de l'expérience des États-Unis, notamment :
 - la gestion des appels est cruciale pour le succès d'un système de réponse vocale et il faut des lignes distinctes pour les demandes de renseignements et les demandes de prestations;
 - il est préférable de commencer par la ligne réservée aux demandes de renseignements, parce qu'il faut une ligne entièrement opérationnelle pour éviter que la ligne réservée aux demandes de prestations soit constamment occupée par des interlocuteurs qui posent des questions courantes;
 - la commodité d'un système téléphonique pour la réception des demandes initiales peut faire augmenter la participation au régime et le nombre de cas limites (au Colorado, on a constaté une augmentation de 7 % à 12 % du taux de participation).
- Environ la moitié des États mettent à l'essai des kiosques (c.-à-d., des terminaux libre-service situés dans des endroits commodes), mais surtout pour les services d'emploi, plutôt que pour l'assurance-chômage. L'expérimentation de kiosques dotés d'applications évoluées ou polyvalentes reste très limitée.
 - Les kiosques semblent présenter des possibilités considérables, mais leur succès repose sur l'utilisation de matériel et de logiciels compatibles avec l'équipement.
- Quelques États utilisent le type d'intelligence artificielle connue sous le nom de technologie des systèmes experts. Le logiciel d'un système expert est conçu de manière à recueillir les faits principaux auprès des usagers et à rendre certaines décisions en fonction de ces faits et de règles programmées. Selon l'expérience des États-Unis relativement à l'assurance-chômage et à d'autres programmes,
 - la technologie des systèmes experts peut être particulièrement utile pour les programmes fédéraux (par ex., en aidant à assurer l'application uniforme des règles des programmes);
 - conviennent mieux aux décisions supposant des questions simples auxquelles on peut répondre par des faits ou qui font appel à des calculs mathématiques; il peut être difficile d'obtenir l'appui des usagers.
- Seulement quelques États offrent la possibilité de déposer directement les paiements des prestations. Des questions pratiques semblent entraver l'application de cette technologie à l'assurance-chômage. Par exemple :
 - l'intérêt chez les prestataires d'assurance-chômage peut être très limité (par ex., à cause des retards dans le dépôt du premier chèque);
 - les possibilités d'économies peuvent être limitées (par ex., certains établissements bancaires peuvent exiger que les bénéficiaires des dépôts directs reçoivent également un avis par la poste).

Questions relatives à la mise en oeuvre

- L'expérience des États-Unis souligne qu'il importe de disposer d'un plan clair pour l'ensemble du système de prestation avant d'aller de l'avant, surtout dans le cas de changements importants.
 - Le plan devrait prévoir la mise à l'essai minutieuse et l'application graduelle des changements afin de laisser suffisamment de temps pour permettre le règlement des problèmes techniques ou de programmation qui surviennent chaque fois qu'une nouvelle application est adoptée.
- Si la mise en oeuvre de nouvelles technologies se fait durant une période de récession ou lorsque d'autres modifications sont apportées au régime d'assurance-chômage, il faut tenir compte du fait que la demande relative aux services offerts dans le cadre du régime risque de changer beaucoup.

Questions relatives à la gestion des ressources humaines

- L'expérience des changements importants au Colorado et au Wisconsin révèle que la planification préalable des ressources humaines est un élément important de la gestion de la transition (par ex., prévoir des séances d'information, des groupes de discussion et des possibilités de redéploiement).
- Le personnel sur place doit être bien formé avant la mise en oeuvre d'une nouvelle technologie ou d'un nouveau système. De plus, les postes des utilisateurs doivent être bien pourvus en personnel et bénéficier d'un bon soutien.

- Les problèmes de transition survenus au Colorado révèlent qu'il importe d'avoir des estimations réalistes des besoins initiaux en personnel. En cas de doute, il est préférable de disposer d'abord d'un personnel nombreux qui puisse assurer un bon service au début, plutôt que de connaître des problèmes de service et manquer d'employés formés.

Partenariats innovateurs : National UI Information Technology Support Centre (ITSC)

- L'ITSC, situé à College Park (Maryland), est un modèle utile duquel s'inspirer pour l'élaboration et l'utilisation des meilleures pratiques. Ce centre a été mis sur pied par le Department of Labour et est un exemple de partenariat innovateur auquel participent des représentants du gouvernement fédéral, des États et du secteur privé. Il a pour mandat de collaborer avec les États intéressés pour appuyer l'avènement et l'utilisation de nouvelles technologies.
 - Nombre des projets en cours au centre permettront de recueillir des renseignements utiles concernant l'utilisation réelle et éventuelle des nouvelles technologies et de l'automatisation.



Remerciements

L'auteure tient à remercier Henry M. James, directeur général de l'UI Information Technology Support Centre, Karen Blass ainsi que les autres agents de projet et le personnel du centre, pour leur participation et le temps qu'ils ont consacré au projet. Elle remercie également Steve Wandner, directeur adjoint du Unemployment Insurance Service, U.S. Department of Labour. Elle exprime aussi sa reconnaissance à G. Wong, Doug Matheson et Bob Nichols, de DRHC, ainsi qu'à Wayne Zajac, du U.S. Department of Labour, pour les entretiens qu'ils ont accordés et les conseils qu'ils ont prodigués, de même qu'aux représentants, des États qui participent à l'application des programmes d'assurance-chômage aux États-Unis. L'auteure demeure la seule responsable du contenu du document. Les opinions exprimées dans les présentes ne sont pas nécessairement celles de DRHC.



Introduction

- S'appuyant sur des études d'évaluation, des entretiens avec des personnes-ressources aux États-Unis et d'autres sources d'information, ce document vise à exposer l'expérience de divers États américains relativement à la rationalisation des systèmes de prestation des programmes d'assurance-chômage ainsi qu'à la prestation intégrée de ceux-ci et d'autres programmes. Les résultats offrent des suggestions pratiques pour la refonte de l'assurance-chômage et l'intégration des programmes au Canada.
- Ce document contient :
 - un bref exposé de la refonte de l'assurance-chômage et de l'intégration des programmes au Canada;
 - un aperçu des activités dans les États américains;
 - un examen détaillé des nouvelles technologies et de l'automatisation élaborées ou appliquées dans divers États en vue de rationaliser la prestation des programmes d'assurance-chômage;
 - un examen détaillé de l'intégration des programmes et de la rationalisation des emplacements dans divers États;
 - un résumé des leçons tirées de l'expérience.

Nouvelle vision de la prestation des services au Canada

- Les cinq principes suivants orientent l'élaboration d'une nouvelle vision de la prestation des services :
 - offrir des services davantage axés sur la clientèle et ses besoins;
 - refléter les priorités locales;
 - faire la meilleure utilisation possible de la technologie pour offrir des services efficaces et efficaces à la population canadienne.
- Il s'agit de concevoir un réseau de services intégré, abordable, très souple et décentralisé, qui pourrait comprendre les composantes suivantes :
 - des kiosques des ressources humaines (c.-à-d., des terminaux libre-service situés dans des endroits commodes à l'échelle du pays);
 - un accès libre-service au moyen d'ordinateurs, de la télévision interactive et du téléphone;
 - des Centres de ressources humaines locaux dotés d'un nombre réduit d'employés polyvalents qui aideraient les clients d'une

manière rentable et répondant à leurs besoins;

- des Centres de ressources humaines Canada plus grands qui offriraient aux bureaux locaux des orientations et un soutien fonctionnel.
- Un certain nombre de nouvelles technologies font l'objet d'essais pilotes ou sont mises en oeuvre dans divers endroits au Canada, par exemple :
 - rationalisation des centres téléphoniques et, lorsque cela est possible, regroupement des centres téléphoniques pour les programmes d'assurance-chômage et de la sécurité du revenu (les centres téléphoniques de l'assurance-chômage donnent des renseignements grâce à l'accès à des téléphonistes ainsi qu'à des réponses automatisées à des questions élémentaires);
 - mise à l'essai de téléphones à clavier et de kiosques automatisés pour la présentation des demandes initiales de prestations d'assurance-chômage;
 - mise à l'essai de téléphones à clavier pour la présentation des déclarations relatives aux demandes continues;
 - mise à l'essai du dépôt direct, ou dépôt automatisé, pour les paiements, surtout dans le cas des prestataires qui présentent une demande continue par téléphone;
 - mise à l'essai de l'imagerie documentaire;
 - automatisation de la jurisprudence;
 - automatisation de l'échange de renseignements entre l'assurance-chômage et l'aide sociale.

Aperçu des activités des différents États

- Aux États-Unis, chaque État administre et applique son propre régime d'assurance-chômage. Ce sont donc les gouvernements des États qui déterminent l'admissibilité à l'assurance-chômage, versent les prestations, font l'audition des appels et perçoivent les recettes fiscales qui financent les prestations d'assurance-chômage. Au nombre des principales fonctions du gouvernement fédéral figurent les suivantes :
 - établir les buts et les objectifs nationaux du régime d'assurance-chômage;
 - veiller à ce que les lois des États soient conformes aux exigences fédérales;
 - affecter des fonds aux organismes d'État pour couvrir les coûts d'administration de l'assurance-chômage.
- Le tableau 1 qui figure à la fin de ce rapport présente un résumé à jour des types de technologies et d'automatisation utilisés ou mis à l'essai dans chaque État.
Selon ce tableau :
 - presque tous les États disposent d'un système en direct pour les demandes initiales et les faits relatifs aux demandes;
 - la plupart des États utilisent certaines techniques de balayage (soit le balayage de formulaires complets ou des codes à barres) pour extraire l'information et créer des fichiers électroniques;
 - environ 75 % des États élaborent ou utilisent des systèmes téléphoniques automatisés connus sous le nom de systèmes de réponse vocale;
 - environ 75 % des États appliquent au moins une certaine forme d'automatisation pour le processus d'appel;
 - quelques États utilisent actuellement le type de logiciel d'intelligence artificielle connu sous le nom de système expert;
 - dans la plupart des États, l'impression des chèques d'assurance-chômage est centralisée, et quelques États tentent d'adopter des systèmes de dépôt direct;
 - environ la moitié des États font l'expérimentation de kiosques ou de terminaux libre-service, surtout pour les services d'emploi.
- Le tableau 1 fournit également des renseignements à jour sur la mesure dans laquelle les divers États intègrent la prestation des programmes d'assurance-chômage et d'autres programmes :
 - dans presque tous les États, les services d'assurance-chômage et d'emploi sont regroupés dans des bureaux locaux;
 - les États mettent également sur pied des centres des carrières multiservices afin d'intégrer la prestation d'une vaste gamme de programmes et de services offerts par le gouvernement et les organismes non gouvernementaux;
 - la plupart des États augmentent leur capacité d'échanger des données d'un programme à l'autre;
 - certains États examinent des moyens d'éliminer la collecte de données en double (par ex., en utilisant une base de données commune ou en entrant une seule fois certaines données).
- Le *Department of Labour* des États-Unis appuie le recours aux nouvelles technologies et l'intégration de la prestation de diverses

façons, notamment :

- financement des projets d'automatisation;
 - financement de la mise sur pied et du fonctionnement du National UI Information Technology Support Centre (ITSC) afin de collaborer avec les États intéressés pour appuyer l'adoption et l'utilisation des nouvelles technologies;
 - prestation de subventions pour la planification et la mise en oeuvre des centres des carrières multiservices offrant l'accès à des services dans une vaste gamme de programmes d'emploi, de formation et d'éducation.
- Bien que la plupart des États appliquent de nouvelles technologies, ils mettent l'accent sur l'apport de menus changements dans leur système de prestation, plutôt que sur la reconception et le remaniement radicaux que suppose la refonte.
 - Le concept de la refonte suppose une restructuration complète de la prestation des programmes, ou d'un groupe de processus, afin d'améliorer radicalement le rendement.
 - Pour leur part, les États cherchent plutôt à améliorer la productivité et le service à la clientèle en automatisant certains processus ou composantes actuels de leur système de prestation.
 - Par exemple, dans le cas des demandes, les États éliminent le recours aux formulaires écrits en entrant directement à l'ordinateur les données relatives à la demande initiale. Toutefois, cette approche suppose habituellement l'entrée des formulaires existants sur un écran d'ordinateur, plutôt que l'examen de moyens plus fondamentaux d'améliorer cette composante ainsi que d'autres composantes du système de prestation.



Expérience des nouvelles technologies et de l'automatisation de l'assurance-chômage

- Cette section expose l'expérience des États-Unis jusqu'à maintenant, en présentant des exemples de nouvelles technologies et d'automatisation dans les domaines suivants :
 - systèmes d'information et de demandes de renseignements;
 - activités relatives à la présentation des demandes;
 - demandes continues;
 - systèmes automatisés de délivrance des paiements;
 - systèmes experts;
 - enquêtes et contrôle;
 - normes de rendement;
 - administration générale.
- Pour chacun de ces domaines, nous présenterons certains des modèles adoptés ou mis à l'essai aux États-Unis, ainsi que les renseignements accessibles sur l'évaluation de ces modèles et les leçons tirées de l'expérience.
 - Dans la mesure du possible, on évalue les incidences de ces technologies en fonction de leur capacité d'offrir aux prestataires d'assurance-chômage un service plus pertinent, efficace, rentable et opportun. Ces critères d'évaluation sont axés sur la clientèle et les résultats. Ils sont donc conformes aux principes régissant la nouvelle vision de la prestation des services au Canada.
 - Il faut toutefois souligner que nos entretiens avec les personnes-ressources aux États-Unis et le personnel principal de l'ITSC nous ont appris que les données précises concernant les critères d'évaluation restent très limitées. C'est pourquoi l'exposé qui suit rassemble les données accessibles et indique les domaines dans lesquels des études plus approfondies sont en cours.

Systèmes d'information et de demandes de renseignements

- Trois grands types de systèmes d'information ou de demandes de renseignements sont utilisés ou mis à l'essai aux États-Unis :
 - téléphonistes travaillant dans des centres téléphoniques;
 - systèmes automatisés de demandes de renseignements par téléphone;
 - kiosques libre-service automatisés.

Téléphonistes travaillant dans des centres téléphoniques

- Au Colorado, des téléphonistes travaillent dans un centre de demandes centralisées pour répondre aux demandes de renseignements et recevoir les demandes initiales. Ce système a été adopté à l'échelle de l'État en avril 1991. Toutefois, en 1992, des préoccupations relatives au temps d'attente ont conduit à l'établissement de deux lignes téléphoniques distinctes. Depuis, une ligne téléphonique sert à la réception des demandes et une autre aux demandes de renseignements.
 - L'institution de deux lignes distinctes pour la réception des demandes et les demandes de renseignements a facilité la gestion des appels reçus, a permis de réduire le temps d'attente des prestataires et d'améliorer le niveau de service.
 - Dans la gestion du centre téléphonique, on accorde la priorité à la ligne réservée à la réception des demandes. Ainsi, le temps moyen d'attente peut être plus long pour la ligne réservée aux demandes de renseignements. En moyenne, un appel de demande de renseignements dure entre trois et quatre minutes.
 - Nombre d'appels acheminés sur la ligne réservée aux demandes de renseignements visent à savoir si un chèque a été mis à la poste.
 - Le système téléphonique utilisé au Colorado est présenté en détail dans la section portant sur les demandes initiales.
- Le Colorado élargit ses services téléphoniques. Ceux-ci comprendront un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et pour les demandes continues. Si cet État commençait aujourd'hui à adopter de nouvelles technologies, il mettrait probablement en oeuvre un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues avant de mettre en place un système téléphonique pour les demandes initiales.

Systèmes automatisés de demandes de renseignements par téléphone

- Dans les États où l'on utilise un système de réponse vocale ou dans ceux où l'on envisage d'y recourir, ce système comprend habituellement la capacité de répondre :
 - aux questions élémentaires sur le régime d'assurance-chômage (par exemple, l'emplacement et les heures d'ouverture du bureau local, les documents à apporter au bureau local);
 - aux questions sur l'état des demandes (par exemple, si un chèque a été mis à la poste et le montant du chèque).
- On met un accent particulier sur le recours à la technologie des systèmes de réponse vocale pour les demandes de renseignements concernant l'état des demandes, car ces types d'appels sont très fréquents. La prestation de ce service suppose habituellement de relier le système de réponse vocale à une base de données sur les dossiers des prestataires, et de permettre aux prestataires d'avoir accès aux principaux éléments de leur dossier, au moyen d'un téléphone à clavier.
- Les États qui utilisent un système de réponse vocale pour la prestation d'informations et les demandes de renseignements signalent généralement que leur système fonctionne bien et permet d'améliorer le service à la clientèle en augmentant l'accès à l'information.
 - Le système automatisé de demandes de renseignements utilisé au Wisconsin a été mis en oeuvre entre décembre 1993 et avril 1994. Un appel de demande de renseignements dure en moyenne de 2,25 à 2,57 minutes. Comme le système de réponse vocale répond aux questions courantes, le personnel du bureau local est plus disponible pour traiter des questions complexes.
 - Environ 80 % des appels reçus par le système automatisé de demandes de renseignements utilisé au Maryland visent à demander si un chèque a été mis à la poste. Le système de réponse vocale répond à ce type de question en une minute environ. Dans l'ancien système, qui consistait à téléphoner au bureau local, les personnes qui appelaient entendaient souvent une tonalité d'occupation pendant des jours.
- La gestion globale des appels constitue l'un des aspects importants d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements.
 - Dans l'État de Washington, le nombre d'appels acheminés vers les bureaux locaux a augmenté après l'adoption du système de réponse vocale parce que les interlocuteurs étaient renvoyés au bureau local dès que le système de réponse vocale ne pouvait répondre à une question. Les bureaux locaux ont constaté que leur technologie téléphonique désuète n'avait pas la capacité nécessaire pour le traitement des appels supplémentaires.
 - Au Maryland, l'adoption du système de réponse vocale a entraîné une diminution du nombre d'appels acheminés aux bureaux locaux parce que quelques téléphonistes travaillaient dans un centre de système de réponse vocale pour s'occuper des questions auxquelles le menu du système de réponse vocale ne permettait pas de répondre.
 - Au Wisconsin, le nombre de demandes de renseignements reçues par les bureaux locaux n'a pas diminué, mais le type de demandes a changé. Le système de réponse vocale s'occupe des questions courantes, tandis que le bureau local traite des questions plus complexes.
- Pour aider à déterminer et à résoudre les problèmes de démarrage, les États recommandent généralement une mise à l'essai minutieuse des nouveaux systèmes d'information et de demandes de renseignements. Ils recommandent également un calendrier progressif de mise en oeuvre prévoyant l'application d'un système dans seulement quelques nouvelles régions à la fois.
- Plusieurs États (par exemple, la Pennsylvanie, le Minnesota, l'Ohio et l'Alaska) ont commencé à utiliser un système de réponse

vocale en l'appliquant aux demandes de renseignements.

- Le Minnesota a conclu que dans cet État, l'utilisation d'un système de réponse vocale était plus avantageuse pour les demandes continues que pour les demandes de renseignements. L'État élargit donc son système, qui permettra également le traitement des demandes continues.
- Dans le cas de la Pennsylvanie, de l'Ohio et de l'Alaska, on adopte graduellement l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes continues et les demandes de renseignements en commençant par les demandes de renseignements. En Pennsylvanie, la mise en oeuvre est entièrement terminée et on a constaté que l'approche graduelle a favorisé le dépistage et la résolution des difficultés de départ (notamment les problèmes techniques et les problèmes de programmation).

Kiosques libre-service automatisés

- Comme l'indique le tableau 1, de nombreux États font l'expérimentation de kiosques pour les services d'emploi. Ces kiosques sont dotés de claviers ou d'écrans tactiles qui donnent accès à des services interactifs.
 - Dans l'État de Washington, le recours aux kiosques pour améliorer l'accès à l'information sur les possibilités d'emploi donne des résultats positifs et très visibles.
 - Si d'autres expériences de ce genre donnent de bons résultats, il serait possible d'élargir l'utilisation des kiosques à d'autres programmes, notamment pour la prestation d'informations relatives à l'assurance-chômage.
- La Pennsylvanie est l'un des États où l'on met à l'essai l'utilisation de kiosques multiservices. Ces kiosques offrent une vaste gamme de fonctions. Par exemple, ils fournissent des renseignements sur les possibilités d'emploi, l'assurance-chômage et les règles fiscales. Ils permettent également aux utilisateurs de renouveler leur permis de conduire et de demander un permis de pêche.
 - En Pennsylvanie, on a constaté que les kiosques situés dans des endroits publics (par ex., dans des centres commerciaux) doivent être plus sécuritaires que les kiosques situés dans des bureaux locaux. Cela fait augmenter les coûts d'application de cette technologie, parce qu'un kiosque sécuritaire coûte environ 20 000 \$ US, comparativement à 5 000 \$ US pour un kiosque situé dans un bureau local.
- Dans certains États, on a signalé des problèmes avec les kiosques.
 - Par exemple, en Iowa, on signale beaucoup de temps d'indisponibilité des kiosques, même après six mois de fonctionnement. On ne sait pas encore si ce problème est attribuable au matériel ou au logiciel.
 - Au Nebraska, il y a eu des conflits importants avec l'entrepreneur.
 - Au Minnesota, on ne s'entend pas sur l'utilisation des kiosques.

Incidences éventuelles pour le Canada

1. Un *système automatisé de demandes de renseignements* peut améliorer le service à la clientèle et réduire le nombre d'appels aux bureaux de l'assurance-chômage en répondant aux questions courantes, en particulier les questions concernant l'état de la demande. Toutefois, la gestion des appels revêt une très grande importance pour l'efficacité de ces systèmes.
 - La ligne réservée aux demandes de renseignements devrait être distincte des 4 lignes utilisées pour les demandes.
 - Bien que la plupart des demandes courantes puissent être traitées par un système de réponse vocale, quelques téléphonistes devraient être reliées au système de réponse vocale pour répondre aux questions qui ne sont pas incluses dans le menu automatique.
2. Les *kiosques libre-service automatisés* semblent présenter beaucoup de possibilités, mais leur efficacité dépend du choix de matériel et de logiciels qui correspondent à l'utilisation de l'équipement.
3. Le succès de la mise en oeuvre d'un *nouveau système d'information et de demandes de renseignements* repose sur une planification et une mise à l'essai minutieuses.
 - Une mise à l'essai minutieuse et un calendrier de mise en oeuvre progressif représentent des moyens importants de dépister les problèmes de démarrage et de les résoudre.
 - Si l'on prévoit de mettre en oeuvre un système téléphonique complet pour les demandes de renseignements et le traitement des demandes, il est préférable de commencer par le système de demandes de renseignements. Si ce système ne fonctionne pas bien, les lignes téléphoniques réservées au traitement des demandes seront probablement occupées par des interlocuteurs désireux de poser des questions courantes.

Présentation des demandes

- Aux États-Unis, trois grands types de systèmes de présentation des demandes sont utilisés ou mis à l'essai :

- dépôt de la demande en personne dans un bureau local;
- traitement téléphonique;
- kiosques libre-service automatisés.

Dépôt de la demande en personne dans un bureau local

- La façon traditionnelle de recevoir une demande initiale de prestations d'assurance-chômage consiste à recueillir des informations auprès des nouveaux prestataires, au bureau local.
- Bien que dans de nombreux États, on continue d'utiliser cette méthode pour toutes les demandes initiales ou pour certaines seulement, de nouvelles technologies et l'automatisation modifient le processus traditionnel.
 - Par exemple, des systèmes en direct pour les demandes initiales et les faits relatifs aux demandes permettent aux employés des bureaux locaux d'entrer les données à l'ordinateur pendant qu'ils parlent avec le prestataire.
 - En Indiana, les prestataires entrent eux-mêmes les données sur des ordinateurs personnels situés dans les bureaux locaux.
- Les systèmes actuels peuvent limiter la possibilité d'utiliser certains types de nouvelles technologies. Par exemple, lorsque l'ITSC a procédé à des évaluations initiales de la mise en oeuvre du système client/serveur, il a constaté que l'infrastructure actuelle du système pouvait ne pas être compatible avec l'architecture de serveur. De plus, le coût de mise à jour de l'infrastructure du système peut être prohibitif, compte tenu des contraintes budgétaires actuelles et des coûts élevés de conversion.

Traitement téléphonique

- Plusieurs États élaborent ou utilisent des méthodes de traitement des demandes initiales par téléphone. L'augmentation du service à la clientèle, un niveau plus élevé de satisfaction de la clientèle et la réduction des coûts sont les principaux facteurs incitant à faire appel au traitement téléphonique. Les quatre principaux modèles dans ce domaine sont les suivants :
 - système d'appels téléphoniques et de visites dans le Dakota du Nord;
 - système téléphonique centralisé au Colorado;
 - système téléphonique décentralisé mis à l'essai en Californie;
 - système du Wisconsin combinant l'utilisation d'un système de réponse vocale et de téléphonistes préposés à la réception des demandes.
- Dans le Dakota du Nord, le processus de présentation des demandes initiales commence par un appel téléphonique à un numéro sans frais. Au centre téléphonique, un ou une téléphoniste prend les renseignements de base (par ex., nom, numéro de sécurité sociale et motif du départ). Par la suite, le bureau local est avisé et fixe un rendez-vous à l'interlocuteur pour recueillir le reste de l'information.
 - Cette méthode est utilisée dans le Dakota du Nord depuis les années 1970; on considère que ce système est un moyen commode et relativement peu coûteux de servir la population rurale. Le système combiné d'appels téléphoniques et de visites permet au bureau local de gérer sa charge de travail, et se révèle particulièrement utile dans le cas des licenciements massifs.
- Le Colorado a été le premier État à remplacer le dépôt en personne des demandes au bureau local par le traitement téléphonique. Les appels sont pris par un service centralisé des demandes situé à Denver. L'avènement du traitement téléphonique centralisé, en avril 1991, a entraîné la fermeture des bureaux locaux d'assurance-chômage. Bien que les bureaux locaux des services d'emploi demeurent ouverts pour offrir des services d'emploi, ils ne participent plus au traitement des demandes de prestations d'assurance-chômage.
 - Le système téléphonique permet aux prestataires d'amorcer par téléphone toutes les transactions associées à une nouvelle demande, à l'aide des préposés à la réception des demandes. Pour confirmer la demande, on envoie un formulaire préparé à tous les prestataires, qui doivent l'examiner, puis le renvoyer au bureau central de Denver avant que le traitement des paiements puisse commencer.
 - Plus de 96 % des demandes initiales sont présentées par téléphone. Les autres sont faites par courrier, au moyen de demandes collectives dans le cas des licenciements massifs effectués par de gros employeurs.
 - Bien que les prestataires puissent présenter leur demande de prestations par téléphone, les personnes qui ne sont pas dispensées de la recherche d'emploi doivent se rendre à un bureau de services d'emploi pour s'inscrire et passer en revue leur stratégie de recherche d'emploi.
- Le *Department of Labour* des États-Unis a procédé à une évaluation de la transition vers le traitement téléphonique centralisé des demandes de prestations d'assurance-chômage au Colorado. L'évaluation compare les indicateurs de rendement avant et après la transition.
 - Avant l'adoption du système téléphonique centralisé, les prestataires pouvaient présenter leur demande de prestations d'assurance-chômage uniquement en se rendant à l'un des 26 centres de services à l'emploi complets ou des quatorze bureaux satellites. Les demandes continues étaient traitées de façon décentralisée, et les prestataires devaient, toutes les deux semaines, envoyer leur formulaire de demande par la poste au bureau central de Denver.

- L'évaluation a révélé que le traitement téléphonique n'avait pas nui au niveau d'exactitude des demandes initiales. Toutefois, certains aspects du rendement ont diminué. En particulier, on a constaté des délais plus longs pour le premier paiement des prestations au sein de l'État.
- Le système téléphonique a connu des problèmes importants lorsque l'Emergency Unemployment Compensation Program (EUC) est entré en vigueur, à la fin de 1991. Dans le cadre de l'EUC, les prestataires qui avaient épuisé leurs prestations pouvaient reprendre leur statut d'actifs. Le service téléphonique avait été conçu de manière à traiter jusqu'à 40 000 appels par semaine, mais le nombre d'appels hebdomadaires est soudainement passé à 300 000 en janvier 1992. Le temps d'attente moyen est passé de 3 minutes à 75 minutes. Pour régler ce problème, on a notamment institué des lignes distinctes pour les demandes de renseignements et la présentation des demandes, puisque environ un tiers des appels étaient des demandes de renseignements d'ordre général.
- Dans le cadre de l'évaluation réalisée par le Department of Labour, on a également effectué un sondage téléphonique auprès d'environ 900 prestataires. Un échantillon avait présenté des demandes en vertu de l'ancien système et l'autre, du nouveau système.
 - Le sondage a révélé que la présentation d'une demande au moyen du système téléphonique prenait environ deux fois moins de temps que dans le cadre de l'ancien système.
 - Le sondage a également révélé qu'environ 7 % des prestataires qui faisaient appel au service téléphonique n'auraient pas présenté une demande de prestations selon l'ancien système, c'est-à-dire en se rendant à un bureau local. L'augmentation du taux de participation au régime d'assurance-chômage occasionnée par le traitement téléphonique pourrait aller jusqu'à 12 %. Le nombre de demandes rejetées est également plus élevé. Cela laisse entendre que certains prestataires profitent de la commodité d'un système téléphonique en présentant des demandes douteuses et de courte durée.
- Des entretiens tenus récemment avec les autorités de l'État nous apprennent que le système téléphonique utilisé au Colorado a produit un certain nombre d'avantages.
 - La réduction du personnel nécessaire et la fermeture de bureaux locaux de l'assurance-chômage ont permis de réaliser des économies importantes. On estime que le système téléphonique coûte 20 % de moins que l'ancien système.
 - La centralisation a amélioré la capacité de former et de gérer des préposés à la réception des demandes. L'utilisation d'un seul emplacement facilite également l'amélioration des marches à suivre et les transcriptions téléphoniques. La formation a permis à l'état du Colorado de comprimer en environ sept minutes et demie les appels visant à présenter une demande initiale. La personne préposée à la réception de la demande est polie, mais dirige rapidement la conversation de manière à obtenir les informations nécessaires.
- Un certain nombre de leçons se dégagent de l'expérience du Colorado.
 - La présentation des demandes initiales peut se faire pratiquement sans imprimé.
 - La gestion active du centre téléphonique grâce à l'utilisation de systèmes automatisés de répartition des appels et à des lignes distinctes pour les demandes de renseignements et les demandes de prestations réduit le temps d'attente et améliore le service à la clientèle.
 - Le succès repose notamment sur la formation et sur des améliorations constantes.
 - Plus de 90 % des prestataires sont satisfaits du système téléphonique.
 - L'adoption d'un système téléphonique en même temps que l'apport d'autres changements au régime d'assurance-chômage peut donner lieu à des problèmes de taille.
- La Californie met à l'essai l'établissement de demandes de prestations d'assurance-chômage par téléphone dans cinq localités du Nord. Les essais ont été effectués entre janvier 1994 et juin 1995. De nouveaux essais sont prévus pour le printemps, l'été et l'hiver 1995. On mettra à l'essai l'établissement par téléphone de demandes de prestations dans une région métropolitaine (c.-à-d., à San Diego et à Ventura).
 - Les prestataires éventuels composent un numéro de téléphone local. Grâce à un système automatisé de répartition des appels, ils sont renvoyés au premier préposé disponible. Ce dernier demande à l'interlocuteur tous les renseignements relatifs à sa demande et entre cas données à l'ordinateur durant l'entrevue téléphonique. On envoie des formulaires à l'interlocuteur en vue de vérifier son admissibilité, ainsi qu'un manuel contenant des renseignements sur les prestations.
- La fraude a été une considération importante pour des projets pilotes entrepris en Californie. Au nombre des activités de prévention de la fraude, mentionnons les suivantes :
 - poser des questions élémentaires pour permettre l'identification du demandeur (par ex., en lui demandant son nom, sa date de naissance, ses adresses antérieures, son numéro de sécurité sociale et le nom de ses employeurs durant la période de référence);
 - examiner l'utilisation éventuelle de numéros d'identification personnels (NIP), d'équipement de reconnaissance vocale et de blocage des numéros de téléphone venant d'autres États.
- Selon les résultats préliminaires obtenus dans les cinq localités du Nord, en moyenne,

- la période d'attente (mise en garde) dure moins d'une minute;
- la présentation d'une demande de prestations ordinaires prend six minutes.
- la présentation d'une demande de prestations inter-États, militaire ou fédérale prend 11 minutes.
- Le quatrième modèle important est le Telephone Initial Claim Project, en cours au Wisconsin. Ce système est à l'essai depuis février 1995 et on projette de le mettre en oeuvre à l'échelle de l'État à l'automne.
 - Grâce à ce système, on disposera de deux centres téléphoniques de l'assurance-chômage; l'un sera situé à Madison et l'autre, à Milwaukee. Ces centres téléphoniques devraient éliminer le besoin de bureaux locaux de l'assurance-chômage d'ici l'exercice financier 1996.
 - Dans le cas des interlocuteurs disposant de téléphones à clavier, les données de base sont entrées au moyen d'un système de réponse vocale. Par la suite, l'appel et les renseignements ainsi transmis sont simultanément transférés à un spécialiste de l'assurance-chômage pour la consignation des données plus complexes et la prestation de renseignements sur les droits relatifs aux prestations.
 - Les interlocuteurs qui utilisent un téléphone à cadran sont immédiatement transférés à un spécialiste de l'assurance-chômage.
 - Le spécialiste de l'assurance-chômage peut avoir accès aux relevés des salaires et aux renseignements relatifs au permis de conduire, qui l'aideront à confirmer l'identité de l'interlocuteur.
- Essentiellement, le modèle utilisé au Wisconsin automatise la marche à suivre actuelle relative aux demandes de prestations. 'Selon les autorités du Wisconsin, ce modèle devrait permettre de réaliser des économies semblables à celles que permet de faire le modèle du Colorado (c.-à-d., 20 %). Toutefois, il est encore trop tôt pour dire si la réduction du temps consacré par les préposés à l'assurance-chômage au traitement des demandes compensera l'augmentation du niveau de technologie utilisée (y compris les coûts du matériel, des logiciels et de l'entretien).
 - L'ITSC entreprend une analyse postérieure à la mise en oeuvre des systèmes de traitement téléphonique utilisés au Wisconsin et en Californie. Cette analyse visera à examiner dans quelle mesure ces systèmes permettent d'économiser des coûts, d'accroître la satisfaction de la clientèle et d'atteindre d'autres buts. Le rapport est prévu pour la fin de septembre.
 - L'ITSC élabore également un simulateur de réception des demandes pour évaluer les coûts et les avantages de la réception des demandes par téléphone, comparativement aux marches à suivre actuelles. Le simulateur représentera également un moyen de mettre à l'essai diverses façons de recevoir les demandes ainsi que les transcriptions téléphoniques, quant à la durée, à la facilité d'utilisation et à la réaction des prestataires. Le simulateur sera prêt d'ici la fin de septembre.
 - Selon les premiers résultats obtenus par simulation, une unité à réponse vocale (URV) prend environ deux fois plus temps qu'un téléphoniste pour demander certains renseignements à l'interlocuteur. Dans le cas de l'URV, cela s'explique en partie par le temps nécessaire pour expliquer à l'interlocuteur comment entrer les données sur un téléphone à clavier.

Kiosques libre-service automatisés

- En Oregon, on utilise maintenant environ 120 kiosques d'information sur les services d'emploi et l'on envisage la possibilité de présenter les demandes initiales et les demandes continues d'assurance-chômage au moyen de kiosques.

Incidences éventuelles pour le Canada

1. Aux États-Unis, le traitement téléphonique des demandes initiales de prestations d'assurance-chômage suscite un intérêt considérable, notamment pour les raisons suivantes :
 - commodité pour les prestataires d'assurance-chômage (par ex., aucun temps de déplacement, aucuns frais de transport, aucuns frais de stationnement, ni aucuns frais de garde d'enfants);
 - on considère que le traitement téléphonique des demandes initiales complète les systèmes téléphoniques de demandes de renseignements et de demandes continues.
2. Toutefois, le choix du modèle à utiliser fait toujours l'objet de débats considérables. À l'heure actuelle, les deux principaux modèles sont le système faisant appel à des téléphonistes utilisé au Colorado, et le système du Wisconsin, qui combine un système automatisé de réponse vocale et des téléphonistes.
 - On estime que le système utilisé au Colorado coûte 20 % de moins que l'ancien système, qui consistait à présenter une demande en personne dans un bureau local.
 - Les résultats de l'analyse du système de traitement téléphonique utilisé au Wisconsin, effectuée par l'ITSC après la mise en oeuvre (qui devrait être accessible en septembre) ajouteront des informations importantes à ce débat.
3. Le recours à un système téléphonique pour les demandes initiales peut accroître la participation et l'établissement de demandes de prestations douteuses. Au Colorado, on a constaté une augmentation de la participation se situant entre 7 % et 12 %, ainsi qu'un

accroissement du nombre de demandes rejetées.

4. L'utilisation d'un système téléphonique soulève la question du type de système de recherche d'emploi à mettre en place pour respecter les exigences du régime d'assurance-chômage. L'examen de cette question revêt une importance particulière si le système téléphonique doit s'accompagner d'une réduction importante du nombre de bureaux locaux de l'assurance-chômage.
5. Les problèmes survenus durant la mise en oeuvre du système téléphonique utilisé au Colorado soulignent qu'il est important :
 - de prévoir une augmentation du nombre de cas en période de récession;
 - de prévoir les problèmes éventuels si le système téléphonique est adopté en même temps que d'autres changements importants du régime d'assurance-chômage;
 - de procéder à des essais pilotes et à une mise en oeuvre progressive pour aider à minimiser les problèmes de démarrage et de transition.

Demandes de prestations continues.

- Deux grands types de systèmes de demandes continues sont utilisés aux États-Unis:
 - les demandes postales;
 - le traitement téléphonique automatisé.

Demandes postales

- La façon traditionnelle de présenter une demande de prestations continue consiste à envoyer par la poste des déclarations hebdomadaires ou bihebdomadaires. Certaines nouvelles technologies aident à rationaliser cette méthode.
- Dans un certain nombre d'États, on utilise le balayage de codes à barres (par ex., en Alaska, au Minnesota et en Pennsylvanie).
 - Au Minnesota, les chèques et les formulaires utilisés pour les demandes continues comportent un code à barres. Selon les responsables de l'État, il s'agit d'un moyen peu coûteux de retracer les formulaires et de faciliter l'entrée de données.
- Dans d'autres États, on utilise des scanners de formulaires complets (par exemple, en Alabama, dans l'État de New York, en Louisiane, au Maryland, en Caroline du Nord, au Dakota du Nord et en Oregon).
 - Par exemple, au Maryland, le scanner lit le numéro de sécurité sociale, les principales dates et répond aux principales questions. Le balayage produit un dossier informatisé et marque tout ce qui nécessite l'attention des préposés. Seulement 10 % environ des documents balayés nécessitent des interventions manuelles.
 - Au nombre des leçons tirées de cette expérience, les États laissent entendre qu'il pourrait être nécessaire de revoir la conception des formulaires à balayer pour qu'ils répondent aux besoins de l'équipement de balayage. Pour minimiser les erreurs, il faudrait modifier les formulaires avant de mettre un système de balayage en exploitation.
- Plusieurs États se dirigent vers l'adoption d'un système d'imagerie documentaire (par ex., le Maryland, la Caroline du Nord, l'Ohio et l'Oregon).
 - On considère qu'un système d'imagerie est plus précis que le balayage. Il élimine la nécessité de garder une copie imprimée ou une version sur micro-fiche de l'original parce qu'il prend et emmagasine le portrait électronique de chaque document. Il facilite également la création et la gestion d'un système d'assurance-chômage reposant sur des dossiers et des fichiers électroniques.
 - Au Maryland, on met en oeuvre un système d'imagerie pour les rapports trimestriels, les relevés des salaires et les demandes continues. Ce système combinera l'imagerie et un lecteur optique de caractères pour récupérer certaines données des documents et les transférer à l'ordinateur central. Ce nouveau système devrait accroître l'efficacité, surtout lorsque l'imagerie et le balayage remplacent le traitement manuel. Toutefois, on ne dispose pas encore d'estimations sur les économies éventuelles.
 - L'imagerie coûte beaucoup plus cher que le balayage. Bien que d'autres États soient intéressés par cette technologie pour améliorer la gestion des dossiers, certains jugent que ce système ne serait rentable qu'à long terme.
- Un certain nombre d'États se disent très satisfaits des imprimantes laser à gros volume et coupe-feuilles (par exemple, l'Indiana, le Mississippi, le Nebraska et le Maryland).
 - Grâce à ces imprimantes, les États ont pu rationaliser l'impression des formulaires. Ils ont également pu rationaliser les envois postaux et réduire les coûts en combinant l'envoi par la poste de chèques et de formulaires de demandes continues.

Traitement automatisé par téléphone

- Comme l'indique le tableau 1, un grand nombre d'États ont récemment commencé à utiliser un système de réponse vocale ou en installent un pour les demandes continues. La plupart de ces États semblent offrir aux prestataires le choix entre le système de réponse vocale et les demandes postales.

- Le Maryland prévoit d'exploiter un système à deux volets permettant aux prestataires de présenter des demandes continues par la poste ou au moyen d'un système de réponse vocale. Une fois que ce système sera opérationnel, l'État s'attend à ce que 75 % de la clientèle utilise le système postal et 25 % le système de réponse vocale.
- Au Wisconsin, 85 % des demandes continues sont présentées par téléphone.
- En général, on estime que les prestataires aiment avoir accès à un système de réponse vocale et que ce système convient bien aux demandes continues parce que la plupart des informations sont numériques ou consistent simplement en « oui » ou « non ».
 - Au Wisconsin, selon les rétroactions reçues des prestataires, 90 % estiment que le nouveau système est bon ou excellent.
- L'Iowa offre un exemple de système de réponse vocale décentralisé, 15 URV étant situées dans des bureaux locaux et 5 URV au siège social. Plusieurs leçons ont été tirées de l'expérience de cet État.
 - Il importe d'avoir une méthode efficace de gestion des appels lorsque l'ordinateur central tombe en panne. En Iowa, les URV prennent les appels hors-ligne et transfèrent l'information à l'ordinateur central. Ce système a également une capacité de report qui lui permet de transférer les appels au siège social lorsqu'une unité locale tombe en panne.
 - L'adoption d'un système de réponse vocale exige une expertise considérable en matière de matériel et de logiciels, car les URV doivent être bien programmées.
 - D'autres États ont également souligné l'importance d'une expertise et de la compatibilité au chapitre du matériel et des logiciels. Au Tennessee, par exemple, le système de réponse vocale devait passer par deux gros ordinateurs.
- En Caroline du Sud, chaque bureau local dispose d'une URV, ce qui permet aux demandeurs de composer un numéro local. L'information est ensuite transférée à un endroit central pour y être traitée.
 - En Caroline du Sud, ce système a été mis en oeuvre en 5 ou 6 étapes, plutôt que dans tous les bureaux locaux en même temps, ce qui a laissé du temps pour régler les problèmes survenus à chaque endroit.
 - À l'opposé, dans l'État de New York, on a mis en oeuvre le système de réponse vocale dans \$5 endroits à la fois pour assurer une couverture dans l'ensemble de l'État. On a jugé que cette approche avait causé de graves problèmes d'entretien. De plus, le personnel local n'était souvent pas bien équipé pour déterminer et résoudre des problèmes, ce qui a occasionné beaucoup de temps non productif.
 - Le système de réponse vocale utilisé en Virginie fonctionne à partir d'un endroit central. Cette expérience souligne l'importance de comprendre les limites du matériel et du logiciel. On a constaté que le premier système de réponse vocale mis à l'essai n'était pas assez puissant et ne pouvait être élargi.

Incidences éventuelles pour le Canada

1. Bien qu'aux États-Unis, la présentation de demandes continues au moyen de systèmes de réponse vocale suscite généralement l'intérêt, il n'existe pas beaucoup de preuves tangibles permettant de comparer la rentabilité de ce système avec celle d'un système postal automatisé.
2. L'expérience du traitement téléphonique automatisé souligne l'importance du soutien technique et de la gestion des appels. En particulier, il importe
 - d'assurer la compatibilité des divers éléments du système;
 - d'avoir une bonne expertise en matière de matériel et de logiciels;
 - de s'assurer qu'aucune information n'est perdue en cas de problème de matériel ou de logiciel.

Systemes de paiement automatisé

- Seulement quelques États offrent la possibilité de déposer directement les chèques de prestations (par exemple, l'Iowa, le Minnesota et l'Oregon).
 - L'Iowa offre un système de dépôt direct aux utilisateurs du système de réponse vocale. Dans le Dakota du Nord, on prévoit de sonder les prestataires qui utilisent le système de réponse vocale afin de déterminer leur intérêt pour un système de dépôt direct.
- Le premier paiement effectué par dépôt direct arrive habituellement plus tard qu'un chèque envoyé par la poste, à cause du temps que demande l'établissement d'un dépôt direct auprès des banques. En Oregon, on estime que la délivrance du premier chèque prend deux jours de plus que le service postal. Au Minnesota, le délai peut être plus long.
 - Toutefois, après le dépôt du premier chèque, les dépôts peuvent se faire le jour même où est reçue et traitée la demande de prestations continue.
- Dans les États où le dépôt direct est offert, cette possibilité n'est pas très populaire. Cela s'explique probablement par un certain

nombre de raisons :

- le délai pour l'obtention du premier chèque;
 - une publicité insuffisante;
 - tout le monde n'a pas un compte-chèques (par ex., les services de chèques sont souvent utilisés dans les villes intérieures);
 - les chômeurs semblent préférer recevoir leurs prestations sous la forme de chèques.
- Au niveau des États, on constate également une certaine réticence à l'égard d'un système de dépôt direct, parce que :
 - certains établissements bancaires exigent que les prestataires reçoivent un avis par la poste, ce qui élimine la possibilité d'économiser sur les frais de poste;
 - il peut y avoir certains problèmes d'ordre juridique (par ex., les tribunaux ne se sont pas encore prononcés sur la question de savoir si le fait de faire un retrait d'un compte bancaire équivaut à encaisser un chèque).

Incidences éventuelles pour le Canada

Les premières expériences avec les *systèmes de dépôt direct des prestations d'assurance-chômage* aux États-Unis révèlent certaines difficultés d'ordre pratique entravant l'application de cette technologie. Par exemple :

- l'intérêt semble très limité chez les prestataires d'assurance-chômage;
- on ne sait pas exactement dans quelle mesure il est possible de réaliser des économies, surtout si les établissements bancaires exigent que les bénéficiaires des dépôts directs reçoivent également un avis par la poste.

Systèmes experts

- La technologie des systèmes experts se rapporte aux logiciels conçus pour offrir une forme d'intelligence artificielle. Le logiciel recueille les principaux faits en posant une série de questions à l'utilisateur et rend certaines décisions en fonction de ces faits et d'une série d'expériences ou de règles programmées.
- Depuis 1987, le *Department of Labour* des États-Unis a financé cinq projets de démonstration de systèmes experts. On a entrepris ces projets afin de déterminer la faisabilité du recours aux technologies des systèmes experts pour faciliter le fonctionnement quotidien du régime d'assurance-chômage.
 - Ces projets ont été entrepris au Kansas, dans le Maine, au Missouri et au Texas (où deux projets ont été réalisés). On a fait également une expérience dans ce domaine en Oregon.
 - Au Kansas, dans le Maine et en Oregon, on a mis à l'essai des systèmes visant à faciliter les décisions d'ordre non monétaire.
 - En Oregon, on a également fait l'essai d'un système visant à déterminer l'aide offerte par le régime d'assurance-chômage en cas de sinistre.
 - Au Texas, on a mis deux systèmes à l'essai. L'un visait à aider les évaluateurs des demandes et l'autre, à déterminer l'emploi.
- Le *Department of Labour* des États-Unis a procédé à une évaluation en bonne et due forme du système expert utilisé au Kansas, qui visait à faciliter l'application des règles d'assurance-chômage concernant les départs volontaires. L'évaluation a révélé que le système expert
 - pouvait réunir des faits et rendre des décisions avec raisonnablement de précision;
 - aidait à structurer les entrevues de manière à ce que les informations nécessaires à la détermination de l'admissibilité soient recueillies de manière à éliminer les détails superflus;
 - avait permis d'assurer la conformité des décisions rendues avec les lois de l'État;
 - pouvait être exploité par un personnel relativement peu expérimenté;
 - pouvait être utilisé comme aide à la formation.
- En ce qui concerne l'acceptation du système expert, l'évaluation a révélé :
 - que l'attitude initiale des préposés aux demandes variait entre l'indifférence et l'hostilité ouverte, mais que leur niveau de confort augmentait à mesure qu'ils prenaient conscience que le système ne visait pas à remplacer le personnel ou à réduire le " facteur personne ".
 - que les examinateurs associés ont pris du temps à prendre conscience des avantages apportés par le système expert.

- À l'heure actuelle, seulement quelques États utilisent des systèmes experts pour l'assurance-chômage.
 - Dans le Rhode Island, on utilise un système expert pour les demandes contestées, et on signale que ce système a permis d'uniformiser l'application des règles à l'échelle de l'État.
 - En Alabama, un système de présentation des demandes a récemment été mis en oeuvre dans huit bureaux et les usagers en ont fait une bonne évaluation. Ils l'ont trouvé particulièrement utile pour aider à orienter l'entrevue associée au processus.
 - La Floride dispose d'un système expert pour le règlement des demandes. Toutefois, on a signalé un certain nombre de problèmes de démarrage, ce qui nécessitera probablement d'autres ressources pour l'intégration de cette application au système de prestation.
- Un certain nombre de leçons se dégagent de l'expérience des É.-U. quant à l'utilisation de systèmes experts pour les demandes de prestations d'assurance-chômage.
 - En général, on considère que la technologie des systèmes experts peut bien fonctionner pour des questions relativement simples d'ordre factuel ou celles qui supposent des calculs mathématiques. Toutefois, les systèmes experts qui font appel à de nombreuses variables, à des jugements ou à des questions d'intention deviennent trop complexes pour bien fonctionner dans le quotidien.
 - La mise sur pied d'un système exige beaucoup d'aide de la part du vendeur, des programmeurs et des services de consultants.
 - Les systèmes qui n'ont pas l'appui des usagers sont beaucoup plus difficiles à intégrer à la prestation du programme.
- Afin de faciliter l'élaboration et l'utilisation de systèmes experts pour l'assurance-chômage aux États-Unis, IITSC a entrepris de déterminer l'application de systèmes experts qui seraient propices à l'échange entre États.
- Selon l'expérience acquise dans d'autres secteurs de programme, les systèmes experts pourraient être plus faciles à élaborer et à appliquer dans le cas des programmes fédéraux que dans celui des programmes des États. Dans le cas d'un programme fédéral, un système expert est plus facilement transférable d'une région à l'autre.
 - Au Texas, un système expert utilisé pour un programme fédéral visant à offrir de l'aide en cas de sinistre a connu un grand succès et fait l'objet d'une bonne publicité.
 - Le système du Texas a également été utilisé en Floride, en Louisiane et en Californie, pour l'aide en cas de sinistre.
 - Le *Department of Labour* des États-Unis considère que le recours aux systèmes experts pourrait être utile pour la prestation d'un service amélioré et plus uniforme, en particulier dans le cas des programmes fédéraux.

Incidences éventuelles pour le Canada

1. Il pourrait être plus facile d'élaborer et d'utiliser des systèmes experts pour l'assurance-chômage au Canada qu'aux États-Unis, car le régime d'assurance-chômage canadien est un programme fédéral.
2. Selon l'expérience des États-Unis, les systèmes experts pourraient être utiles surtout pour les programmes fédéraux, parce que ce type de technologie peut
 - rendre des décisions justes;
 - aider à structurer les entrevues avec les clients;
 - assurer l'application uniforme des règles du régime;
 - simplifier certains éléments de la prestation du régime, en particulier dans les domaines mettant en jeu des questions simples d'ordre factuel ou faisant appel à des calculs mathématiques.
3. L'expérience des États-Unis souligne également l'importance d'obtenir l'appui des utilisateurs pour les systèmes experts.

Enquêtes et contrôle.

- Voici trois façons dont les États utilisent les nouvelles technologies et l'automatisation pour faciliter les enquêtes et le contrôle :
 - automatisation de certains aspects du processus d'appel;
 - échange de données d'un programme à l'autre;
 - expérimentation des URV.

Automatisation de certains aspects du processus d'appel

- Environ 75 % des États ont automatisé la totalité ou une portion de leur processus d'appel. Ces systèmes semblent bien fonctionner.

- Dans certains États (par ex., en Illinois et au Kentucky), on fait appel à l'automatisation tout au long du processus d'appel;
- Dans d'autres États (par ex., au Montana, en Géorgie, en Pennsylvanie et au Vermont), un système automatisé sert à retracer les appels.
- Dans certains États (par ex., au Nebraska et au Texas), l'automatisation aide à fixer la date des appels.
- Le système d'appels automatisé utilisé au Texas a été élaboré autour de trois programmes coordonnés :
 - un programme relatif aux avis facilite l'entrée d'un appel reçu dans la base de données principale;
 - un programme d'établissement de calendrier fixe les dates des procédures devant le tribunal d'appel;
 - un programme de communication de l'ordinateur principal ramène les données de l'ordinateur principal pour permettre leur manipulation sur un ordinateur personnel.
- Le Maryland élabore un système s'appuyant sur un réseau local. On y utilise également un système de codes à barres pour faciliter la gestion des dossiers et le suivi de chaque cas. On signale que ce système a permis de réduire le personnel de soutien, d'améliorer le contrôle de la qualité et d'uniformiser tous les documents juridiques.
- En 1993, on a entrepris au Wisconsin un projet de règlement des problèmes ainsi qu'un projet relatif aux appels. À la suite de ces projets, l'État;
 - établit un système de réponse vocale pour les rapports des employeurs et les questions élémentaires relatives aux appels;
 - continue d'éliminer les dossiers imprimés en saisissant électroniquement l'information;
 - regroupe en quatre emplacements 25 sites de règlement des demandes.

Échange de données d'un programme à l'autre

- Une autre façon dont les États utilisent les nouvelles technologies et l'automatisation pour faciliter les enquêtes et le contrôle fait appel à l'échange de données d'un programme à l'autre. Comme l'indique le tableau 1, l'échange de données se fait dans la plupart des États.
 - Au Wisconsin, les préposés à la réception des demandes pourront avoir accès aux données relatives au permis de conduire pour confirmer l'identité des personnes qui déposent une demande initiale par téléphone.
 - Dans quelques États, certains organismes, comme les services sociaux et le service de revenu interne, ont un accès en direct aux données.
 - De plus, la plupart des États fournissent sur demande à d'autres organismes des renseignements tirés des relevés de paie des employeurs.
- Les États prévoient d'accomplir davantage de progrès dans l'échange de données d'un programme à l'autre au cours de l'année prochaine.

Expérimentation des URV

- Les prestataires qui retournent au travail sans déclarer leur revenu sont l'une des principales causes des trop-payés.
- Dans plusieurs États, on utilise un système de cartes postales pour obtenir les déclarations de recrutement des employeurs. En 1992, le Maryland a dit recevoir environ 25 000 formulaires de déclaration de recrutement par année (habituellement environ 80 par jour).
- Dans certains des ces États, on envisage d'utiliser des URV pour consigner les déclarations de recrutement.
 - Au Maryland, on examine la possibilité de remplacer le système de cartes postales par un système faisant appel aux URV.
 - En Géorgie, on utilise déjà les URV. Les employeurs utilisent la même ligne téléphonique que les prestataires d'assurance-chômage, mais composent un certain code, ainsi que leur numéro de compte d'employeur, la date de recrutement, le numéro de sécurité sociale de la personne embauchée et sa date de naissance.
- L'ITSC examine les possibilités que présente le recours à la technologie des systèmes de réponse vocale pour remplacer les systèmes manuels de cartes postales relatifs aux déclarations de recrutement. Les résultats de ce projet devraient être dévoilés en septembre.

Incidences éventuelles pour le Canada

1. Selon l'expérience des États-Unis, le recours à l'automatisation pour rationaliser la gestion et le traitement des appels semble présenter de très grandes possibilités. Toutefois, les preuves tangibles de la rentabilité du recours à l'automatisation et aux nouvelles technologies dans ce domaine restent très limitées.
 - Le Wisconsin a fourni une estimation lorsqu'il a prédit que son nouveau système de présentation et de traitement des appels

permettrait d'économiser environ 500 000 \$ US par année, avec une période de récupération de 2,5 ans.

- Comme les États ne procèdent généralement pas à une refonte du régime, il pourrait être possible de réaliser d'autres économies de coûts si l'automatisation s'intégrait dans une refonte complète du régime.
2. Aux États-Unis, l'échange de données d'un programme à l'autre devient une partie intégrante du processus d'enquêtes et de contrôle.
 3. On fait également appel à l'automatisation pour faciliter la détermination des cas où les prestataires d'assurance-chômage omettent de signaler leur retour au travail. Aux États-Unis, on met actuellement l'accent sur l'expérimentation du recours aux URV pour obtenir les déclarations de recrutement des employeurs.
 - Au Canada, il pourrait être utile d'envisager une plus vaste gamme de modèles, notamment un système postal relié à la collecte d'autres renseignements concernant les nouveaux employés.

Normes de rendement

- À l'heure actuelle, dans les essais de rendement des systèmes téléphoniques pour le traitement de l'information et des demandes de prestations, on a tendance à mettre l'accent sur le temps d'attente (durée de la mise en attente) et le temps de traitement. À ce chapitre, les essais de rendement sont facilités par le fait que les répartiteurs automatisés des appels utilisés pour acheminer les demandeurs vers le premier représentant disponible peuvent également garder les données statistiques sur le nombre de demandeurs mis en attente et la durée de leur période d'attente.
- Le *Government Act* récemment adopté concernant le rendement et les résultats suscite un intérêt considérable pour le rendement et la perception qu'en a la clientèle.
 - Dans ce domaine, le Department of Labour collabore, avec un groupe de représentants des États et des régions, à l'élaboration d'une façon de mesurer et d'évaluer le rendement. Dans le cadre de ce travail, on procédera notamment à un sondage national auprès des clients de l'assurance-chômage pour déterminer le degré de satisfaction chez les participants au régime. Ce sondage est prévu pour l'année prochaine.
- Un certain nombre d'États ont également signalé qu'ils entreprennent des projets visant à élaborer des moyens de mesurer et de suivre la satisfaction de la clientèle.
 - Au Wisconsin, on prévoit de réaliser une étude en vue de suivre le rendement des systèmes de traitement vocal des données. Cette étude vise à élaborer un moyen de mesurer et de suivre le rendement des systèmes dans les centres téléphoniques éloignés.
 - En Californie, on prévoit d'établir un système coordonné de mesure des services d'emploi et d'assurance-chômage pour évaluer la satisfaction de la clientèle.
 - En Floride, on élabore un processus et des stratégies d'évaluation visant à utiliser les données sur la satisfaction de la clientèle pour assurer l'apport constant d'améliorations. Ce processus fait notamment appel à la collecte d'informations auprès des prestataires d'assurance-chômage. Ces informations doivent servir à élaborer des normes de service à la clientèle.

Incidences éventuelles pour le Canada

Compte tenu de l'intérêt que suscitent actuellement les normes de rendement aux États-Unis, il serait particulièrement utile de suivre les progrès dans ce domaine.

Administration générale

- Le Colorado offre l'exemple le plus frappant de gestion d'un changement important dans la prestation des programmes. Dans cet État, tous les bureaux locaux de l'assurance-chômage ont été fermés après l'avènement, en 1991, d'un centre téléphonique pour le traitement centralisé des demandes initiales de prestations d'assurance-chômage.
 - Avant la centralisation, un tiers des opérations se faisaient au centre de Denver, un autre tiers dans la région de Denver, et le dernier tiers, dans d'autres régions de l'État. La majorité de l'effectif du centre et de la banlieue de Denver a été mutée au centre téléphonique. Moins d'employés des bureaux éloignés ont été mutés au centre de traitement.
 - Ce changement a perturbé les activités des bureaux et les employés locaux. Cependant, les responsables de l'État signalent également que les employés centralisés sont avantagés sur le plan de la formation et de la gestion (par ex., les marches à suivre peuvent être améliorées plus rapidement et les représentants du centre téléphonique peuvent passer de la ligne réservée aux demandes de renseignements à celle qui est consacrée aux demandes de prestations, en cas d'augmentation du nombre d'appels sur la ligne réservée aux demandes de prestations).
 - Au Colorado, on s'efforce délibérément d'avoir des préposés aux demandes plus expérimentés et mieux formés, ce qui a permis d'améliorer la qualité des demandes et la satisfaction des prestataires.
- L'État du Wisconsin est considéré comme l'État le plus clairvoyant en ce qui concerne la gestion de la transition au sein des

ressources humaines. Pour minimiser les perturbations et éviter les licenciements, les autorités du Wisconsin ont élaboré un plan triennal durant les premières étapes de la rationalisation.

- Ce plan triennal prévoyait la tenue de séances d'information et de groupes de discussion à l'intention des employés, ainsi que des possibilités de redéploiement.
- D'autres États gardent des bureaux locaux de l'assurance-chômage, mais regroupent dans le même bureau les services d'emploi et d'assurance-chômage. Dans certains États (par exemple, au Rhode Island, au Vermont, en Ohio, en Floride et en Illinois), cela comprend le transfert de formation et l'utilisation polyvalente du personnel de première ligne. Comme nous en parlerons dans la section qui suit, les États prévoient maintenant d'aller davantage dans la direction des centres multiservices.

Incidences éventuelles pour le Canada

L'expérience des changements importants survenus au Colorado et au Wisconsin souligne l'importance de la planification des ressources humaines pour réduire les perturbations et éviter les licenciements.



Expérience de l'intégration des programmes et de la rationalisation des emplacements

- Dans cette section, on présente des exemples de prestation intégrée mise à l'essai ou mise en oeuvre dans divers États. L'analyse porte sur
 - l'intégration des bureaux locaux;
 - l'intégration des données;
 - l'impression centralisée des chèques.

Intégration des bureaux locaux

- Dans la plupart des États, les bureaux locaux de l'assurance-chômage sont regroupés depuis quelques années avec ceux des services d'emploi. Comme l'indique le tableau 1, la totalité ou presque des bureaux locaux d'assurance: chômage et de services d'emploi ont été regroupés dans environ 60 % des États.
 - Dans un certain nombre d'États (par ex., en Floride, en Illinois, au Rhode Island et au Vermont) le personnel de première ligne reçoit une formation polyvalente le préparant à travailler à la fois pour l'assurance-chômage et les services d'emploi.
- Les États s'intéressent maintenant au concept des centres multiservices qui offrent une vaste gamme de programmes et de services en un seul endroit. Le Department of Labour appuie ce type d'intégration en accordant des subventions pour la planification et la mise en oeuvre de centres des carrières multiservices.
 - Ces centres offrirait l'accès aux services et à l'information dispensés dans le cadre d'une vaste gamme de programmes d'emploi, de formation et d'éducation, notamment l'évaluation initiale des compétences et des capacités, des informations d'auto-assistance concernant la prospection de carrière et les compétences requises pour divers emplois, ainsi que des renseignements sur le marché du travail.
 - Ces centres comprennent soit des programmes d'assurance-chômage ou l'accès aux services d'assurance-chômage (par ex., au moyen d'un système de réponse vocale).
 - Des États prévoient d'inclure divers programmes en sus des programmes principaux du Department of Labour, par exemple, des programmes de coupons alimentaires, de réadaptation professionnelle, d'éducation des adultes ainsi que des programmes communautaires.
 - En janvier 1995, 19 États ont reçu des subventions de planification et 9 États ont reçu des subventions de mise en oeuvre.

Intégration des données

- L'échange de données se fait généralement dans le cadre d'accords officiels au niveau de l'État.
 - Ces accords servent de fondement à l'échange de données entre les organismes des États relativement à l'assurance-chômage, aux services d'emploi, au soutien des enfants et à d'autres organismes d'État.
 - À l'heure actuelle, l'échange de données fait encore appel à certains systèmes d'accès en différé, plutôt qu'à l'accès en direct.

- En général, les États ont la capacité de produire d'importantes bases de données opérationnelles et d'évaluation. De plus, l'élaboration de systèmes d'inscription communs suscite de plus en plus l'intérêt.
- En général, on estime que les systèmes automatisés facilitent l'élaboration de systèmes d'entrée et d'extraction de données. De plus, le recours plus grand à l'automatisation peut faciliter la création et le fonctionnement de bases de données communes et de systèmes d'inscription unique.
 - Toutefois, comme les données des services d'emploi et d'assurance-chômage sont actuellement consignées dans des systèmes différents, l'établissement d'une base de données commune pourrait supposer la révision des systèmes actuels, ce qui pourrait être coûteux.
- L'ITSC prépare une évaluation de la technologie de l'échange électronique de données (EED) pour les applications relatives à l'assurance-chômage. Ce projet est axé sur l'indemnisation des accidents du travail en Floride et sur les essais pilotes de déclaration des salaires au Texas. L'ITSC rédige également des guides pour la sélection de services de communication relatifs à l'échange électronique de données.



Résumé des leçons tirées de l'expérience des États-Unis

- Un certain nombre de leçons se dégagent de l'expérience des États-Unis concernant
 - les possibilités d'amélioration de l'efficacité et des services;
 - les questions relatives à la mise en oeuvre;
 - les questions relatives à la gestion des ressources humaines;
 - le National UI Information Technology Support Centre.

Possibilités d'amélioration de l'efficacité et des services

- Très peu d'États, voire aucun, procèdent vraiment à une refonte de leur régime d'assurance-chômage. On tend plutôt à mettre l'accent sur l'amélioration de composantes particulières du système actuel de prestation, plutôt que sur une refonte complète de tout le système. Par conséquent, l'automatisation n'est pas conçue pour être interfonctionnelle, et il est possible qu'on ne voie pas toutes les possibilités éventuelles d'amélioration systématique de l'efficacité.
 - L'analogie avec le réseau informatique réside dans le fait que différents réseaux locaux sont élaborés pour des activités particulières de l'assurance-chômage, mais n'ont pas nécessairement de liens entre eux.
- Bien que l'expérience aux États-Unis n'ait pas éliminé le recours aux types de technologie et d'automatisation abordés dans ce document, on peut signaler plusieurs mises en garde.
 - Le recours au traitement téléphonique des demandes initiales fait toujours l'objet de débats, tandis que l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues est de plus en plus acceptée au sein des gouvernements et parmi les prestataires d'assurance-chômage.
 - L'expérience avec les kiosques aux applications évoluées et polyvalentes reste très limitée.
 - Les systèmes experts pourraient être utiles, surtout pour les programmes fédéraux, mais il peut être difficile d'obtenir l'appui des utilisateurs.

Impression centralisée des chèques

- Comme l'indique le tableau 1, la plupart des États recourent à l'impression centrale pour les chèques d'assurance-chômage. Nombre des centres impriment également les chèques versés dans le cadre d'autres programmes d'assurance-chômage, et certains impriment des chèques pour tous les programmes de l'État (par ex., en Floride).
- En général, on considère que l'impression centrale est efficace, surtout si elle est combinée à des imprimantes laser à gros volume.
- Le dépôt direct semble ne pas avoir l'appui de la clientèle, du moins durant les premières étapes.
- L'heure actuelle, il y a trop peu d'estimations précises pour prouver ou comparer la rentabilité des diverses applications de l'automatisation et des nouvelles technologies.

Questions relatives à la mise en oeuvre

- L'expérience des États-Unis souligne qu'il importe d'avoir un plan clair pour l'ensemble du système de prestation avant d'aller de l'avant, surtout dans le cas de changements importants.

Alabama	installation d'un système de réponse vocale pouvant répondre aux demandes de renseignements	installation d'un système de réponse vocale pour les demandes continues	demandes continues; balayage des formules	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	partiellement	pour la réception des demandes	impression centralisée de chèques - pour les prestations d'assurance-chômage et les prestations liées à l'assurance-chômage	certains bureaux locaux combinent actuellement les services d'assurance-chômage et les SE; présenté une demande de subvention pour l'élaboration de centres multi-services; échange de données entre l'assurance-chômage et les SE
Alaska	planification d'un système de réponse vocale; durant la première étape, le système de réponse vocale servira aux demandes de renseignements sur l'état des demandes de prestations; expérimentation d'écrans de recherche individuelle pour les SE	prévu; d'abord pour les demandes de renseignements sur l'état des demandes; sera ensuite étendu aux demandes continues	utilisation de codes à barres et de crayons photosensibles pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée de chèques - pour les prestations d'assurance-chômage et les prestations liées à l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; entrée commune des données pour l'assurance-chômage et les SE; il devrait se faire davantage d'échanges de données d'ici 1996
Arizona+		non	demandes initiales	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui			les services d'assurance-chômage et les SE sont combinés dans la plupart des bureaux locaux; certains échanges de données
Arkansas	on met actuellement l'accent sur la conversion de l'ordinateur central - on envisagera l'adoption de nouvelles technologies lorsque la conversion sera terminée							les services d'assurance-chômage et les SE sont combinés dans tous les bureaux locaux
Californie+	système de réponse vocale pour les demandes de renseignements	pour les demandes de renseignements		demandes initiales et faits relatifs aux demandes	non	utilise le système du Texas pour l'aide en cas de sinistre		presque tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Caroline du Nord	le système de réponse vocale offre des renseignements sur l'état des demandes; on prévoit d'étendre le système aux demandes de renseignements générales	pour les demandes de renseignements et les demandes continues	pour les demandes initiales et les demandes continues; on se dirige vers l'utilisation de l'imagerie	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques; le centre imprime également des chèques pour certains autres programmes	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données à accès différé et en direct
Caroline du Sud	expérimentation de kiosques pour les SE	pour les demandes continues	le système de réponse vocale remplace le balayage	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	partiellement	non	impression centralisée des chèques - le centre imprime également des chèques pour certains autres programmes	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; échange de données entre les programmes

Colorado	le centre téléphonique est doté d'une ligne pour les demandes de renseignements	élaboration d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	élaboration d'un système client/ serveur pour traiter tous les aspects des appels	non	impression centralisée des chèques; impression des chèques pour les autres programmes	les bureaux locaux de l'assurance-chômage ont été fermés après la centralisation des activités de l'assurance-chômage; le centre de l'assurance-chômage est situé à Denver
Connecticut	installation d'un système de réponse vocale pouvant répondre aux demandes de renseignements	installation d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes		non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent actuellement les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des carrières multi-services; certains échanges de données entre certains programmes
Dakota du Nord	adoption d'un système de réponse vocale pouvant répondre aux demandes de renseignements	installation d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données; base de données commune pour les SE et l'assurance-chômage
Dakota du Sud	non	mise en oeuvre d'un système pour les demandes initiales et les périodes de prestations rétablies	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	non	non	impression centralisée des chèques - le centre imprime également des chèques pour certains autres programmes	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; échange de données avec les JTPA et les services sociaux
Delaware	non	pour les demandes continues; on envisage d'utiliser un système de réponse vocale pour les demandes initiales	pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	non	non	impression centralisée des chèques-le centre imprime également les chèques pour d'autres programmes d'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; peuvent fournir des données à d'autres organismes au moyen d'un accès en différé ou en direct
Floride	non; expérimentation de kiosques pour les SE	pour les demandes continues et les demandes de renseignements sur l'état des demandes; on prévoit d'étendre le système aux demandes initiales	pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	en voie d'élaboration pour le règlement des demandes; utilise le système du Texas pour l'aide en cas de sinistre	impression centralisée des chèques le centre imprime des chèques pour tous les programmes de la Floride	on augmente le nombre de bureaux locaux qui combinent les services d'assurance-chômage et les SE; trois centres multiservices pour l'emploi - les services d'aide sociale s'y ajouteront
Géorgie	système de réponse vocale pouvant répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	pour les demandes continues et les demandes de renseignements	le système de réponse vocale remplace le balayage; un peu d'imagerie	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	une application dans le domaine de la responsabilité des employeurs	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE
Hawaii+	non	non	demandes initiales et demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui			certaines échanges de données

Idaho	élaboration d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements; expérimentation d'un kiosque pour les SE	élaboration d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Illinois	on envisage l'utilisation de kiosques	non	balayage pour les demandes initiales et les demandes continues; on envisage l'utilisation de l'imagerie	demandes et initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques- le centre imprime également des chèques pour d'autres programmes d'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; le personnel des services d'accueil offre tous les services; la prochaine étape consistera en l'intégration de tous les SE et de tous les services d'assurance-chômage; certains échanges de données avec d'autres organismes
Indiana	expérimentation de kiosques pour les SE; on en étendra l'utilisation à l'information sur l'assurance-chômage et d'autres programmes	non	pour les demandes initiales et les demandes continues	demandes initiales	non	non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des carrières multiservices; élargissement de l'entrée de données communes et de la capacité d'échanger les données
Iowa	système de réponse vocale pour les demandes de renseignements sur l'état des demandes; expérimentation de kiosques pour les SE;	pour les demandes continues et les demandes de renseignements sur l'état des demandes	pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques; dépôt direct pour les clients du service de réponse vocale	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des carrières multiservices; élaboration d'un système d'échange de données
Kansas	planification d'un système de réponse vocale pouvant répondre aux demandes de renseignements; l'été dernier, les kiosques ont été utilisés pour l'aide en cas de sinistre	prévu pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	réalisation d'un projet de démonstration; n'a pas été mis en oeuvre	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Kentucky	on envisage l'adoption d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	on envisage un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	on envisage l'utilisation de l'imagerie	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; des accords d'échange de renseignements ont été conclus avec d'autres organismes au sein de l'État
Louisiane	non	non	pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	partiellement	utilise le système du Texas pour l'aide en cas de sinistre	impression centralisée des chèques	presque tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; projet pilote pour l'entrée commune de données

Maine+	expérimentation de kiosques pour les SE	prévu	prévu	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	tenu d'un projet de démonstration	chèques; on envisage le dépôt direct	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Maryland	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; élaboration de terminaux libre-service	pour les demandes de renseignements; mise sur pied d'un système de réponse vocale pour les demandes initiales et les demandes continues; on envisage l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes initiales	balayage des demandes initiales et des demandes continues; conversion à un système d'imagerie d'ici un an ou deux	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	envisagé	chèques; on envisage un système de transfert électronique (d'ici un an au moins)	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres multiservices; les données sont stockées dans un centre de données de l'État; les données peuvent être visualisées par le personnel d'autres programmes
Massachusetts+	le système de réponse vocale peut probablement répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	oui	prévu	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	entreprise d'un projet d'automatisation d'envergure	non	impression centralisée des chèques	presque tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres de carrières multiservices
Michigan+		non	prévu	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	non			tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et des SE
Minnesota	système de réponse vocale pour les demandes de renseignements; essai préliminaire de kiosques	pour les demandes de renseignements; on commence à utiliser un système de réponse vocale pour les demandes continues	balayage des demandes initiales et des demandes continues; les formulaires et les chèques comportent des codes à barres	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	non	a été utilisé pour certaines applications, mais pas pour l'assurance-chômage	principalement des chèques; le dépôt direct est offert	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des Carrières multiservices; l'automatisation des SE et de l'assurance-chômage permet aux programmes de l'État de partager une base de données communes
Mississippi	expérimentation de kiosques pour les SE	intéressé	installation de scanners pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée de chèques; le centre imprime également d'autres chèques du même organisme	certains bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Missouri+	le système de réponse vocale peut probablement répondre aux demandes de renseignements	oui	un peu	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	emplacement d'un projet de démonstration		tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE

Montana	le système de réponse vocale pourra répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	mise en oeuvre d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues; élaboration d'un système de central téléphonique pour les demandes initiales	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non		tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Nebraska	on prévoit d'installer un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements; mise à l'essai de kiosques pour les SE	prévu pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et fait relatifs aux demandes	oui	non	chèques	tous les centres à service complet de l'assurance-chômage combinent les services d'assurance-chômage et les SE; la plupart des échanges de données se font avec les services de placement; les organismes de services sociaux y ont accès dans une certaine mesure
Nevada+								la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE
New Hampshire	non	prévu	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	partiellement	non	chèques	les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE
New Jersey	élaboration d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	élaboration d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et pour les demandes continues	demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques- le centre imprime également des chèques d'assurance-invalidité et des chèques pour certains autres programmes	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; traitement centralisé des données et capacité d'échange de données
New York	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; mise à l'essai de kiosques pour les SE	pour les demandes de renseignements et les demandes continues	demandes initiales	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	chèques	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; on se dirige vers l'utilisation de données communes
Nouveau-Mexique+		non	un peu	non	non			la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE
Ohio	adoption d'un système de réponse vocale; durant la première étape, le service de réponse vocale servira à répondre aux demandes de renseignements sur l'état des demandes et aux demandes de renseignements générales	adoption d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements et les demandes continues	balayage; on envisage l'utilisation de l'imagerie	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des carrières multiservices; certains échanges de données; on envisage d'élargir l'accès en direct

Oklahoma+		prévu	pour les demandes initiales	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	chèques	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Oregon	le système de réponse vocale offre des renseignements sur l'état des demandes; environ 120 kiosques sont utilisés pour les SE; on envisage la présentation des demandes initiales et des demandes continues de prestations d'assurance-chômage au moyen d'un kiosque	pour les demandes de renseignements et pour les demandes continues; on envisage l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes initiales	pour les demandes initiales et les demandes continues; mise à l'essai d'un système d'imagerie pour les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	tenu d'un projet de démonstration; n'a pas été adopté	impression centralisée des chèques uniquement pour l'assurance-chômage; système de dépôt direct	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; échange de fichiers entre les principaux programmes
Pennsylvanie	durant l'étape initiale, on a utilisé un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements générales; durant la deuxième étape, on a ajouté la capacité de répondre aux demandes de renseignements sur l'état des demandes; expérimentation de kiosques multiservices offrant des renseignements sur l'assurance-chômage	prévu pour les demandes de renseignements et les demandes continues	utilisation de codes à barres sur les demandes envoyées par la poste	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	mise à l'essai d'un système pour les décisions d'ordre non monétaire	impression centralisée des chèques- le centre imprime également des chèques pour certains autres programmes	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données; on envisage d'utiliser une base de données commune pour l'assurance-chômage et les SE
Rhode Island	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	pour les demandes de renseignements; prévu pour les demandes continues; on envisage l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes initiales	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	prévu	utilisé pour les demandes contestées	impression centralisée des chèques- le centre imprime également des chèques pour certains autres programmes	les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; on travaille à l'intégration de plusieurs systèmes de suivi des clients
Tennessee	le système de réponse vocale offre des renseignements sur l'état des demandes	pour les demandes de renseignements et les demandes continues; intéressé par l'utilisation d'un système de réponse vocale pour les demandes initiales	le système de réponse vocale remplace le balayage	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques	presque tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Texas	installation d'un système de réponse vocale pour les demandes de renseignements	installation d'un système de réponse vocale pour les demandes continues	pour les demandes initiales et les demandes continues	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	deux projets de démonstration ont été entrepris; on a élaboré un système expert pour l'aide en cas de sinistre	chèques; intéressé par le dépôt direct	la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; mise en oeuvre de centres des carrières multiservices; certains échanges de données

Utah	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements	pour les demandes de renseignements et les demandes continues	les chèques portent un code à barres	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non	impression centralisée des chèques	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE
Vermont	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; mise à l'essai de terminaux libre-service pour les SE	pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui - retrace les appels	non	chèques	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Virginie	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	pour les demandes de renseignements et les demandes continues	non	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui - envoi des décisions par la poste	non	chèques	presque tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains organismes peuvent avoir accès aux données
Virginie Ouest+	expérimentation de kiosques pour les SE		certain recours au balayage; on envisage l'utilisation d'un système d'imagerie	pour les demandes initiales et les faits relatifs aux demandes				la plupart des bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Washington	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de kiosques pour les SE	mise en oeuvre d'un système pour les demandes de renseignements et les demandes continues ainsi que les demandes de renseignements sur l'état des demandes	pour les demandes initiales et probablement pour les demandes continues	pour les demandes initiales et les faits relatifs aux demandes	oui	non	chèques	tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE; certains échanges de données
Wisconsin	le système de réponse vocale peut répondre aux demandes de renseignements; expérimentation de postes de travail libre-service pour les SE	pour les demandes de renseignements, les demandes continues et les demandes initiales	un peu	demandes initiales et faits relatifs aux demandes	oui	non		mise à l'essai de centres des carrières multiservices
Wyoming+								tous les bureaux locaux combinent les services d'assurance-chômage et les SE

Nota:

SE Se rapporte aux services d'emploi

+ Indique que certaines informations ont été extraites d'un recueil établi par l'*Interstate Conference of Employment Security Agencies Inc. (ICESA)*, en date d'octobre 1994

