



# Projets et initiatives stratégiques

Centre de prestations Marché du travail et assurance-chômage du SECO



PROJET « eAC – SERVICES EN LIGNE »

## D'autres eServices pour l'AC et le SPE sont en cours

La situation liée à la COVID-19 a un impact sur le projet «eAC – Services en ligne». Après l'introduction des premiers eServices dans toute la Suisse et le soutien numérique dans le cadre de la réduction de l'horaire de travail, les deux prochains eServices «Indications de la personne assurée» et «Inscription auprès du service public de l'emploi (SPE)» sont en cours d'élaboration.

Le lancement de la phase pilote de l'eService «Indications de la personne assurée» est prévu pour fin janvier 2021 dans les cantons de BE, GE, GR et SG. Il s'agira de mettre l'accent sur la gestion des changements et d'accompagner plus étroitement les organes d'exécution, vu qu'ils n'ont pas pu être impliqués comme souhaité lors de la réalisation de cet eService en raison de la situation extraordinaire.

### Inscription en ligne pour le SPE

S'agissant du nouveau eService «Inscription auprès du SPE», les organes d'exécution ont été consultés à temps et ont pu définir leurs

exigences, malgré la situation de crise actuelle. Cela a permis de garantir une base solide pour la conception. L'introduction de cet eService constitue un défi majeur pour toutes les parties concernées et aura un impact sur l'organisation des ORP. La révision actuelle de la LACI établira une base juridique, et la date d'introduction est prévue pour l'été 2021. Cet eService servira de tremplin pour l'extension de la demande d'indemnités de chômage

### Motivés, malgré la crise

En collaboration avec le chef de projet eAC, les chefs des sous-projets Mauro Tomeo (spécificités) et Martin Gall (IT) font avancer le projet «eAC – Services en ligne» en fournissant beaucoup d'efforts, tout en respectant la situation extraordinaire. «Les changements dans la façon de travailler qu'a entraînés la COVID-19 ont augmenté la charge de travail et en ont modifié la dynamique, ce qui nous amène parfois à atteindre les limites du possible», déclare Martin Gall. Selon Mauro Tomeo, les attentes auraient également changé et des tensions sont palpables dans les domaines de la politique, l'exécution, les demandeurs d'emploi et les employeurs: «Il s'avère toutefois essentiel de continuer à suivre la voie que nous avons empruntée avec la gestion du projet eAC en continuant à mettre en œuvre des solutions numériques efficaces pour l'AC et le SPE, avec les organes d'exécution». Martin Gall souligne: «Ceux qui ont perdu leur emploi ou qui n'ont plus de commandes en raison de la crise sont tributaires d'une aide rapide. Si nous pouvons offrir encore mieux grâce à des solutions en ligne, ce sera un succès motivant pour toute l'équipe du projet».



Davide Li Cavoli  
Chef du projet eAC

Éditorial

Cher lecteur,  
chère lectrice,

Il y a une année, je vous souhaitais des jours de fêtes riches en rencontres. Comme les temps changent! COVID-19 a bouleversé la vie sociale et économique. Au printemps, en Suisse la réduction de l'horaire de travail est devenue l'instrument assurant l'existence de plus de 1,3 million d'employés de plus de 150 000 entreprises – un nombre inimaginable avant la pandémie. Grâce notamment à l'indemnité en cas de RHT, nous avons pu atténuer les effets économiques de la pandémie et offrir ainsi, malgré la crise, une perspective plus réjouissante à un bon nombre d'entreprises et d'employés. En tant que collaborateur ou collaboratrice des organes d'exécution et de l'organe de compensation de l'AC, vous y avez grandement contribué! Je tiens à vous en remercier de tout cœur. Profitez des jours de fêtes bien mérités et rechargez vos batteries afin d'être prêt(e) à relever les défis et les projets qui nous attendront également en 2021 (pour plus d'informations, lisez cette édition de la newsletter). Mais avant tout: restez en bonne santé!

Oliver Schärli  
Chef Marché du travail et  
assurance-chômage

# « Offrir un maximum de prestations en ligne au public »

En tant que pilote du projet « eAC – Services en ligne », Genève est un des cantons qui ont offert les premières prestations électroniques de l'assurance-chômage (AC). Béatrice Le Moal nous explique les efforts déployés par l'Office cantonal de l'emploi pour introduire des services en ligne (eServices) à l'intention des demandeurs d'emploi et les facteurs de réussite d'une telle entreprise.

**Mme Le Moal, le projet « eAC – Services en ligne » a posé les premiers jalons de la numérisation pour le SECO TC. Comment vivez-vous le projet et qu'est-ce qui vous motive ?**

L'arrivée de M. Charles Barbey à la direction de l'Office cantonal de l'emploi (OCE) en 2014 a marqué un changement important en termes de prise de position sur la question du numérique. La vision de notre directeur actuel est clairement d'offrir un maximum de prestations en ligne au public. Le développement d'outils de formation dédiés à la recherche d'emploi (JobIn) ou en lien avec « Qu'est-ce qu'être au chômage » a marqué nos premiers pas dans ce sens.

Dans ce contexte, le projet « eAC – Services en ligne » est tout à fait cohérent avec la stratégie de l'OCE. Dans un marché du travail en constante évolution et où le numérique prend toujours plus d'ampleur, le rôle de l'OCE consiste aussi à lutter contre la fracture numérique en

accompagnant les demandeurs d'emploi (DE) dans cette voie. La mise à disposition de services en ligne y contribue activement tout en allégeant la charge administrative de nos collaborateurs.

De notre point de vue, la numérisation des prestations offre une opportunité pour recentrer nos activités sur les véritables valeurs ajoutées que nous apportons aux DE, à savoir le conseil et l'accompagnement.

**Vous avez été l'un des cantons pilotes pour les premiers services en ligne. Quelles ont été vos principales raisons de participer en tant que canton pilote ?**

Participer aux changements est un important facteur de motivation qui permet de démystifier et de s'appropriier les nouveautés. C'était aussi pour nous la possibilité de mesurer l'impact de l'utilisation des premiers services en ligne sur notre organisation, d'identifier les points critiques et de collaborer étroitement avec le SECO et les DE. Cette phase pilote nous a permis d'anticiper les besoins avec des actions de communication interne: ateliers découverte, partage d'expériences, lettres d'informations.

**Quel genre d'attitude doit être adopté par un canton pour gagner et garder le groupe cible « demandeurs d'emploi » comme clients en ligne ?**

Nous avons constaté que la communication régulière et la formation continue étaient nécessaires aux collaborateurs en contact direct avec les DE. Ce sont les DE qui font la meilleure promotion des services en ligne. Leur adhésion aux outils et leur compréhension de ceux-ci sont fondamentales et leurs feedback sont essentiels à l'amélioration des systèmes. Au-delà des formations, nous avons mis en place du « coaching à la demande », ouvert un service d'assistance en ligne spécifique, élaboré un courriel automatisé à l'intention des DE contenant tous les liens et informations utiles, et supprimé l'urne permettant le dépôt des formulaires dans nos locaux. Nous avons privilégié la réception des formulaires via les services en ligne ou le courrier postal. Enfin, nous avons intégré aux entretiens de conseil un point de situation systématique sur Job-Room.

Un rapport MicroStrategy nous permet



*« Les collaborateurs en contact direct avec les DE font la meilleure promotion des services en ligne. »*

également de visualiser la progression et d'identifier les DE encore à convaincre. Par ailleurs, les prestataires de formation ont été impliqués en intégrant les outils numériques dans leur contenu, notamment Job-Room et ses services en ligne. Le canton va développer encore d'autres prestations autour du numérique dans le cadre des mesures relatives au marché du travail.

**Le canton de Genève compte un grand nombre de demandeurs d'emploi qui sont déjà actifs en ligne. Quels sont les facteurs de réussite ?**

Une adhésion au projet du plus haut niveau hiérarchique à l'utilisateur, des actions concrètes d'accompagnement à l'interne et une communication externe ciblée. Plus tristement, l'arrivée de la pandémie COVID-19 a donné un coup d'accélérateur foudroyant au déploiement des services en ligne à l'intention de nos demandeurs d'emploi.

**Que recommandez-vous aux autres cantons pour renforcer le recours au numérique par les groupes cibles ?**

Impliquer tous les acteurs, prévoir un plan de communication interne et externe, anticiper les aspects organisationnels et, surtout, y croire très fort !

Entrevue avec Béatrice Le Moal  
Adjointe RA PLASTA & coordinatrice ORP



# Développements dans le cadre du projet bientôt terminés

Après l'introduction de l'unité de réalisation (UR) 3.2 «Affaires demandeur d'emploi», l'équipe du projet s'est attachée à développer l'UR 3.3 «Entreprises» et l'UR 3.4 «MMT» dans l'environnement de production modernisé du PLASTA, parallèlement à la correction continue des erreurs. L'UR 3.3 a pu être achevée et livrée au SECO et l'UR 3.4 en est à la dernière phase de développement. La dernière UR – l'UR 3.5 «Administration» – est déjà en cours d'élaboration.

Les travaux de développement des UR 3.3 et 3.4 ont pu être achevés avant les échéances prévues. Afin d'éviter la disruption des activités des organes d'exécution lors de l'introduction de chaque UR, de vastes procédures de test et de correction d'erreurs approfondies sont encore menées après livraison des logiciels au SECO.

## Progression conforme à la feuille de route

Les prochaines semaines nous diront si les délais prévus pour l'introduction des UR 3.3 et 3.4 pourront être tenus, voire avancés. Cela dépendra du nombre et de la gravité des erreurs détectées, qui doivent être testées une nouvelle fois après correction. Jusqu'à présent, plus de 2500 erreurs ont été traitées, ce qui révèle la complexité du PLASTA, mais cela ne remet pas pour autant en cause la qualité du développement concernant la fonctionnalité.

## Utilisation du PLASTA modernisé

L'objectif du projet est de se débarrasser de la version actuelle du PLASTA dès que le nouveau système aura été complètement introduit et que son exploitation sera stable et performante. C'est aussi un choix économique, car toute modification apportée à l'une des applications doit généralement être reportée sur l'autre. Avec l'introduction

de l'UR 3.3 «Entreprises» (prévue pour le début du deuxième trimestre de 2021), l'intégralité du système modernisé, à l'exception de l'UR 3.4 «MMT» et des fonctionnalités de gestion documentaire Office et d'administration des utilisateurs, pourra être mis en service. Seuls les collaborateurs

*De vastes procédures de test et de correction d'erreurs approfondies sont menées après livraison.*

des services de logistique des MMT devront continuer d'utiliser l'UR 2. Nous invitons les utilisateurs à commencer dès aujourd'hui à travailler avec le PLASTA modernisé pour qu'ils s'habituent au nouveau système et que la version actuelle puisse être mise hors service comme prévu au dernier trimestre de 2021.

**Kurt Gerber**  
Chef ITAS1 / Chef du projet Modernisation PLASTA

# Orientation client: mise en œuvre

Le SECO met à disposition plus de 80 applications informatiques pour plus de 60 organes d'exécution (OE) et pour des milliers de citoyens et entreprises. Afin de procéder dans les délais au versement correct des indemnités de chômage et des autres prestations, le secteur informatique doit répondre à des exigences élevées concernant la qualité et la disponibilité. La gestion du niveau de service a notamment pour but de rendre les attentes transparentes et leur satisfaction mesurable.

Les OE, comptant env. 6000 utilisateurs, les citoyens et les entreprises ont accès à plus de 80 applications informatiques de tailles diverses mit à disposition par le secteur informatique de l'organe de compensation de manière centralisée dans les domaines de l'assurance-chômage (AC), du service public de l'emploi et des statistiques du marché du travail. Le phénomène de numérisation a fortement augmenté au cours de la dernière décennie. Les étapes de travail réalisées sans soutien informatique n'existent presque plus. Les

attentes concernant la disponibilité et la qualité des applications sont donc élevées. La gestion du niveau de service vise à rendre ces attentes transparentes et leur satisfaction claire et mesurable.

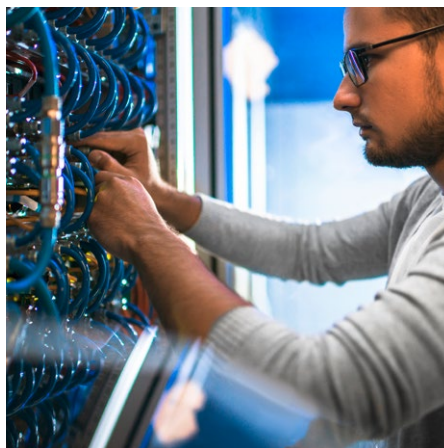
## L'accord comme base

L'outil central de la gestion du niveau de service est l'accord sur le niveau de service, dans lequel figurent les attentes du secteur informatique et des groupes concernés («clients»). En collaboration

avec les comités de coordination informatique (CCIT), la révision et la finalisation des accords déjà existants ont débuté en 2018. Les accords conclus avec les CCIT sont entrés en vigueur début 2020. Le reporting du niveau de service a permis de mesurer la satisfaction des attentes définies dans l'accord.

## Grande disponibilité

En novembre 2020, le SECO a présenté pour la première fois aux CCIT le reporting du niveau de service et les résultats mesurés. Ce dernier a révélé que la disponibilité des applications centrales du secteur informatique de l'organe de compensation dépassait globalement les niveaux de service définis. Cette grande disponibilité a facilité et soutenu le travail des OE pendant la crise de la COVID-19. En se basant sur les retours des OE, l'organe de compensation précisera l'accord sur certains points. À partir de 2021, le reporting du niveau de service sera publié chaque trimestre dans le TCNet.



**Urs Meier**  
Chef Stratégie et gestion de service TCIT

# Les modifications apportent des simplifications administratives

Une motion de 2016 a permis d'entreprendre une révision de la loi sur l'assurance-chômage (LACI), dont les objectifs, compte tenu de la situation économique actuelle, sont particulièrement importants: simplifications dans le domaine de l'indemnité en cas de RHT et création d'une base juridique pour la communication numérique entre les autorités, les entreprises et les citoyens. Il est prévu que la loi révisée entre en vigueur le 1er juillet 2021.

La révision de la loi, déjà soumise à une consultation en 2018, se fonde à l'origine sur une motion de l'ex-conseiller d'État Beat Vonlanthen. Un élément central du projet est la suppression de l'obligation de trouver ou d'accepter une occupation provisoire pendant la perception de l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT) ou d'intempéries (INTEMP). Les conditions pour prolonger la durée d'indemnisation en cas de RHT doivent en outre être optimisées et celles pour la collaboration interinstitutionnelle (CII) simplifiées. La révision de la LACI permet également la communication et la collaboration numériques entre les autorités, les entreprises et les citoyens. Dans la procédure adaptée, il n'est plus possible de s'inscrire auprès de la commune de résidence. Les inscriptions pour bénéficier des prestations de l'assurance-chômage (AC) se feront avant tout sous forme électronique à l'avenir.

Une transmission des données entre les registres des habitants, les autorités fiscales des cantons et les organes d'exécution sera également possible.

## Consultation positive

Le projet de révision LACI a été transmis au Parlement en mai 2019. Le débat a été clos en juin 2020. D'ici à l'entrée en vigueur le 1er juillet 2021, il faudra adapter l'ordonnance sur l'assurance-chômage (OACI) et celle sur le service de l'emploi, et créer une nouvelle ordonnance sur les systèmes d'information AC (OSI-AC). À l'été 2020, une procédure de consultation

*La révision constitue une base importante pour des procédures numériques lors de l'exécution.*

à ce sujet a été lancée auprès des cantons, des partis et des associations. Les adaptations au niveau de l'ordonnance ont été très largement approuvées.

## Adaptations concrètes

Les adaptations de l'ordonnance posent les bases pour deux nouveaux systèmes d'information de l'AC. Ils proposent des prestations électroniques (plateforme d'accès aux prestations électroniques et plateforme du service public de l'emploi (SPE)) ainsi que les droits d'accès y relatifs, surtout du point de vue de la CII. Les contenus des ordonnances PLASTA, SIPAC et LAMDA ainsi que le règlement

sur les deux nouveaux systèmes sont réunis dans une seule nouvelle ordonnance (OSI-AC). Les articles figurant dans l'OACI doivent être adaptés surtout en raison de la numérisation des procédures d'inscription. Ceux qui portent sur l'occupation provisoire lors de la perception de l'indemnité en cas de RHT ou d'INTEMP seront également modifiés. L'option retenue est en outre de procéder à d'autres adaptations importantes pour l'OACI. Une base légale sera créée pour les échanges de courrier électronique entre les assurés et les autorités dans le cadre de la procédure administrative. La compétence locale pour faire valoir l'indemnité en cas d'INTEMP sera définie uniquement sur le lieu de l'entreprise.

## De multiples tâches à effectuer

De nombreuses tâches découlent de la révision de la loi. Au SECO TC, ce sont notamment des directives, des brochures, des manuels ainsi que les informations sur le site travail.swiss qui doivent être adaptés. Il en va de même pour les cantons et les organes d'exécution (not. l'adaptation des lois cantonales d'introduction). La mise en place des systèmes d'information se fait déjà depuis un moment et doit être coordonnée avec l'entrée en vigueur.

**Bettina Dürr**

Coll. scientifique, TCQL

**Corinne Hofer**

Juriste, TCJD

## SIPACfuture

### Nouvelle planification: SIPAC 2.0 prévu pour 2022

Les conséquences de la crise du coronavirus, avec la forte réduction forcée des ressources internes disponibles (caisses de chômage: -90%, SECO-TC: -40%), l'élargissement de la portée du projet compte tenu des modifications législatives et la perte d'efficacité dans le travail effectué pour le projet en raison des mesures de protection liées à la COVID-19, ont rendu nécessaire une nouvelle planification du projet SIPACfuture. Celle-ci prévoit désormais une prolongation du projet et le déploiement de la nouvelle solution sur le plan productif en 2022. La variante d'une introduction échelonnée (d'abord les genres de prestations des indemnités en cas de RHT,

en cas d'intempéries et en cas d'insolvabilité, et ensuite l'indemnité de chômage) a été rejetée vu son rapport coût-utilité désavantageux. Malgré les conséquences de cette crise, le projet avance, si bien que la réalisation de la solution cible SIPAC 2.0 prend forme petit à petit. Il est déjà prévu qu'à partir du premier trimestre de 2021, les collaborateurs des caisses de chômage (CCh) travaillent à nouveau davantage dans le projet. Le SECO-TC, en tant que mandant, et la direction de SIPACfuture comptent toujours sur la précieuse collaboration des CCh pour mener à bien ce projet clé.



## SERVICE ET CONTACT

La newsletter est également disponible sur le site internet travail.swiss ainsi que sur le TCNet.

Secrétariat d'État à l'économie SECO  
Marché du travail et assurance-chômage  
Holzikofenweg 36, CH-3003 Berne

Téléphone: +41 58 462 56 56  
Courriel: tc-geko@seco.admin.ch

www.seco.admin.ch  
www.travail.swiss



travail.swiss