



Projets et initiatives stratégiques

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



SIPACfuture

ÉDITORIAL

Le développement de SIPAC 2.0 va bon train

Après environ quatre ans de travaux de réalisation, le développement du nouveau système SIPAC 2.0 pour le traitement et le paiement des prestations de l'assurance-chômage a bien avancé. La nouvelle planification disponible depuis mai 2022 prévoit un déploiement échelonné de SIPAC 2.0 à partir de Pâques 2023. D'ici là, il reste encore quelques défis techniques et organisationnels à surmonter.

Les composants Gestion des partenaires (GP), Gestion de l'organisation (OM) et Compte courant de masse (PSCD) sont désormais presque prêts pour la production. Il en va de même pour les fonctionnalités des genres de prestations Indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail ou d'intempéries (RHT/INTEMP) et Indemnité en cas d'insolvabilité (ICI). Pour ces genres de prestations, les données et les documents ont maintenant aussi pu être migrés avec succès. Les retours des tests effectués par les collaborateurs des caisses de chômage et du SECO-TC sont largement positifs. Actuellement, les travaux pour les genres de prestations Indemnité de chômage (IC) et International (INTR) vont bon train.

L'intégration dans SIPAC 2.0 de l'exécution de la LACI, qui ne cesse d'évoluer, constitue un défi.

dans une mesure limitée pour le projet. Ceci notamment parce que d'autres tâches doivent actuellement être assumées en sus en raison des paiements rétroactifs décidés par le Conseil fédéral en mars 2022 sur les parts de salaire concernant les droits aux vacances et aux jours fériés dans le cadre de l'indemnité RHT (conformément à l'arrêt du Tribunal fédéral du 17 novembre 2021). Outre les réglementations de droit d'urgence liées à la lutte contre la pandémie, l'intégration dans SIPAC 2.0 de l'exécution de la LACI, qui n'a cessé d'évoluer pendant la longue période de réalisation, constitue un autre défi. Dans le cadre du développement du genre de prestations IC, différentes règles de l'exécution de la LACI sont en cours de clarification – en

Opportunités et défis

SIPAC 2.0 offre de grandes opportunités grâce à une technologie moderne et à une solution bien pensée. La transparence du traitement des cas, la prévention des erreurs ainsi que le soutien aux utilisateurs sont bien meilleurs. Le potentiel d'amélioration de l'efficacité par une harmonisation des données et des documents ainsi que par un soutien largement automatisé des processus est élevé. Toutefois, il reste encore quelques défis à surmonter avant le déploiement. Les spécialistes du SECO-TC et des CCh qui sont importants pour la réussite du projet ne restent disponibles que



À partir de Pâques 2023, SIPAC 2.0 sera introduit par étapes.

Chères lectrices, chers lecteurs,

Dans de nombreux pays, le service public de l'emploi mise de plus en plus sur les moyens numériques pour fournir et optimiser ses prestations. Lors du congrès mondial de l'AM-SEP (Association mondiale des services publics d'emploi) à Tallinn, différents projets ont été présentés à ce sujet, notamment le conseil par vidéo, le matching basé sur les compétences intégrant l'intelligence artificielle ou l'analyse des données pour mesurer l'efficacité des mesures du marché du travail. Chez nous aussi, cet impératif de notre temps qu'est la numérisation est encouragé dans le cadre de nos projets stratégiques et du développement des eServices – c'est ce que montrent les articles de cette newsletter. Mais la numérisation a aussi ses limites. En effet, d'après des expériences faites en Allemagne pendant la pandémie, le conseil par vidéo constitue certes un canal de communication complémentaire, mais ne saurait remplacer entièrement le conseil en personne. Vous en apprendrez plus sur le congrès mondial en page 3.

Oliver Schärli
Chef Marché du travail et assurance-chômage

étroite collaboration avec les spécialistes du SECO-TC (Marché du travail & Réinsertion, Service juridique, Service de révision).

Enfin, l'intégration des eServices de SIPAC 2.0 dans le portail travail.swiss, reportée pendant une longue période notamment suite à une recommandation prioritaire du Contrôle fédéral des finances (CDF), a été réintégrée dans le paquet à livrer pour la version de base.

Nouvelle planification 2022

La nouvelle planification disponible depuis mai 2022 prévoit un déploiement

échelonné de SIPAC 2.0 en deux temps. Dans un premier temps, GP, OM et RHT/INTEMP seront introduits de préférence à Pâques 2023 (période possible : avril à août 2023). Dans un second temps, il s'agira de mettre en production les fonctionnalités restantes telles que IC, ICI et INTR fin 2023/début 2024. La migration SAP ERP en aval (migration technique du système SAP actuel de l'AC vers la nouvelle plateforme S/4 HANA de SIPAC 2.0) doit également avoir lieu fin 2023/début 2024 ou, le cas échéant, fin 2024/début 2025 (décision prévue en automne 2022). Le déploiement éche-

lonné présente des avantages évidents par rapport à une introduction globale en une seule étape et doit clairement être vu comme réduisant les risques.

La commission de surveillance de l'assurance chômage a approuvé la nouvelle planification le 21 juin 2022. Les caisses de chômage sont informées en permanence notamment de l'état de la planification, afin qu'elles puissent prévoir les activités nécessaires au déploiement à l'avance, puis les réaliser dans les délais – avec le soutien du projet digiFIT.

Rainer Volz et Roman Barnert
Direction générale du projet SIPACfuture

PROJET eAC

Offre et intégration d'autres eServices

Depuis fin avril 2022, un eService pour le traitement de la procédure ordinaire en matière d'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT) est également proposé sur le portail travail.swiss, comme c'est le cas pour la procédure sommaire. Cela promeut l'efficacité du traitement, tant du côté des employeurs que des caisses de chômage (CCh). De plus, les projets eAC et SIPACfuture travaillent ensemble à l'intégration des eServices dans SIPAC 2.0. Les premiers eServices communs devraient être disponibles dès l'année prochaine.

Après la décision de mettre fin à la procédure sommaire pour la RHT à la fin mars 2022, la mise en œuvre de la procédure relative au décompte ordinaire a pu reprendre dans le projet eAC. L'équipe de projet, soutenue par les CCh, s'est concentrée sur les travaux finaux permettant de mettre à disposition l'eService correspondant. Parallèlement aux tests approfondis, l'accent a été mis sur l'organisation du soutien nécessaire à une bonne qualité des résultats, organisation qui, selon Philippe Main, chef ITAS3, bénéficie déjà d'une bonne base grâce à la procédure sommaire. La priorité absolue du projet eAC est de soutenir les CCh et les employeurs, en cette période exigeante, de

la manière la plus efficace possible et orientée au mieux vers le client. Actuellement, entre 25 et 30 demandes d'indemnité en cas de RHT sont remises chaque jour sur la plateforme d'eService Job-Room du portail travail.swiss – c'est nettement moins que l'année dernière pendant la phase intense de la pandémie.

Tout par voie numérique

Par ailleurs, le projet eAC travaille actuellement à la préparation des eServices en vue de leur intégration dans SIPAC 2.0, le nouveau système pour le traitement et le paiement des prestations de l'assurance-chômage. Grâce à cette intégration, à l'avenir

les demandeurs d'emploi et les employeurs interagiront davantage avec les organes d'exécution via la plateforme d'eService Job-Room. Les données saisies et vérifiées déclenchent des actions automatisées, qui permettent de compléter et de terminer le traitement de manière rapide et entièrement numérique.

Plus de correspondance en ligne

Enfin, la correspondance via la plateforme d'eService Job-Room est encouragée. Ainsi, les décomptes, les demandes de restitution et les rappels sont par exemple disponibles

Le déploiement stable et dans les délais de SIPAC 2.0 est également de première importance pour le projet eAC.

à tout moment grâce à une fonction de notification. Probablement au printemps 2023, les eServices « Préavis de réduction de l'horaire de travail (RHT) » et « Demande et décompte RHT », y compris les documents, devraient être activés avec le début du déploiement échelonné de SIPAC 2.0. La planification dépend de l'actuel traitement des paiements rétroactifs de l'indemnité en cas de RHT pour les parts de salaire relatives aux droits aux vacances et aux jours fériés, qui font suite à l'arrêt du Tribunal fédéral de novembre 2021, et est étroitement coordonnée avec les CCh. Les autres eServices pour les prestations concernant l'indemnité de chômage et l'indemnité en cas d'intempéries sont prévus pour fin 2023, respectivement fin 2024. Le déploiement stable et dans les délais de SIPAC 2.0 est également de première importance pour le projet eAC.

L'eService pour la procédure ordinaire épaula les employeurs pour une gestion efficace de l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail.



Services numériques en vedette

Depuis novembre 2019, Dorit Griga est en charge de l'état-major des affaires internationales au SECO-TC. Dans ce rôle, elle est la personne de référence pour la Suisse et représente les intérêts du service public de l'emploi (SPE) et de l'assurance-chômage (AC) auprès des organisations internationales. En avril, elle a participé au congrès mondial de l'AMSEP (Association Mondiale des Services Publics d'Emploi) qui s'est tenu à Tallinn. Dans cet entretien, elle revient sur les thèmes qui y ont été abordés et sur leur pertinence pour le SPE suisse et l'AC.

Mme Griga, vous avez assisté au congrès mondial de l'AMSEP à Tallinn. Parmi les thématiques discutées, lesquelles intéressent également la Suisse ?

De point de vue de la Suisse, ce sont avant tout les exposés sur les services numériques qui ont été intéressants, tel celui de la Bundesagentur für Arbeit allemande sur le conseil par vidéo. Se basant sur les expériences faites pendant la pandémie avec le conseil par vidéo, cet exposé a identifié certaines limites de cette forme de conseil et proposé différentes manières de les surmonter. Une des solutions présentées a été l'intégration de différents canaux de communication dans le conseil. En d'autres termes, le conseil par vidéo peut jouer un rôle complémentaire parmi ces canaux, mais ne saurait remplacer le conseil personnel.

Au SPE, on parle très souvent d'intelligence artificielle (IA). Des projets dans ce sens ont-ils été présentés ?

Oui, le VDAB belge a présenté « Jobbereik », un outil de matching basé sur les compétences qui utilise l'IA. Ce projet vise essentiellement à établir un profil de compétences des demandeurs d'emploi par l'analyse de leurs CV et ensuite de comparer ce dernier avec les profils de professions générés à partir de l'évaluation d'offres d'emploi. Sur la base des différences entre les deux profils, « Jobbereik » génère des

propositions de carrières et de formations continues.

Dans quelle mesure un tel outil aurait-il du potentiel pour la Suisse ?

Cette approche est très intéressante. Avec l'outil d'aide à l'identification des compétences et des métiers, le SECO-TC a lancé un projet qui pourrait servir de base au matching basé sur les compétences. Le plus grand potentiel du matching réside peut-être dans le placement de demandeurs d'emploi notamment dans les professions qui souffrent d'une forte pénurie de main d'œuvre qualifiée. Toutefois, l'utilisation de ce potentiel supposerait qu'on crée des offres de formation continue standardisées et modulées pour les compétences manquantes.

A-t-on aussi abordé la dimension éthique de la numérisation et de l'IA ?

Le Pôle emploi français est assez avancé dans ce domaine et veut actuellement recourir à l'IA à grande échelle. Afin de répondre aux défis de nature éthique en lien avec le recours à l'IA, Pôle emploi a adopté une charte éthique qu'il a présentée au congrès de l'AMSEP. Outre la protection des données, la charte compte sept piliers fondamentaux : l'utilité et la légitimité, la focalisation sur l'humain, l'équité et la non-discrimination, la liberté de choix, la transparence et les effets sur l'environnement.



Portrait

Dorit Griga est détentrice d'un doctorat en sciences sociales. Avant de rejoindre le SECO-TC, elle a dirigé le concordat sur les bourses d'études de la CDIP. Par ailleurs, elle a travaillé comme Senior Researcher et cheffe de projet à la Haute école fédérale en formation professionnelle HEFP et comme collaboratrice scientifique à l'institut de sociologie de la formation de l'Université de Berne.

L'AMSEP (Association Mondiale des Services Publics d'Emploi) est une association internationale qui regroupe quelque 80 États membres et qui vise à favoriser la collaboration des institutions internationales du SPE. Membre du conseil d'administration de l'AMSEP, la Suisse assure depuis 2015 la trésorerie.

→ <https://wapes.org>

Quels autres projets présentés ont un potentiel d'innovation pour la Suisse ?

Un des projets qui m'a frappée, « Malle », a été présenté par la Töötukassa estonienne. Ce projet relie les données des participants aux mesures du marché du travail (MMT) avec des données de registre et ainsi avec des informations sur leur situation professionnelle ultérieure et l'évolution de leurs revenus. Comme résultat, on voit apparaître sur un tableau de bord les effets des MMT sur l'emploi et les revenus des différents groupes de participants. Même si « Malle » peut sans doute encore être amélioré, il nous offre déjà une bonne base pour mesurer l'efficacité des MMT de manière continue, et, si nécessaire, pour adapter leur forme.

En dehors de l'engagement de la Suisse en faveur de l'AMSEP, quels autres défis et objectifs voyez-vous actuellement dans votre domaine ?

Un objectif – mais c'est aussi un défi – est de rapprocher à nouveau le SPE suisse du réseau PSE de l'UE, soit en tant que membre associé, soit dans un autre rôle. Dans le cadre de son engagement en faveur de l'AMSEP, la Suisse s'investit aujourd'hui déjà pour une collaboration accrue entre l'AMSEP et le réseau PSE de l'UE.

Entretien avec Dorit Griga

État-major du TC pour les affaires internationales



Les membres du conseil d'administration de l'AMSEP présents à Tallinn.

GED PLASTA : base techniquement renouvelée

L'application GED PLASTA est utilisée quotidiennement par plus de 3000 utilisateurs dans les ORP pour la gestion des documents. Elle contient aujourd'hui plusieurs millions de documents. La base technique de GED PLASTA a atteint la fin de son cycle de vie l'année dernière et a bénéficié d'un remaniement – y compris pour la nouvelle interface utilisateurs.

Le produit « FileNet Workplace » constituait jusqu'à présent la base technique de GED PLASTA. Le logiciel correspondant n'était toutefois plus développé et le fournisseur n'en assurait plus la maintenance – il avait atteint la fin de son cycle de vie. Dans le cadre du projet « Changement de version GED PLASTA », SECO-TC a procédé à un remaniement technique fondamental de l'application de gestion des documents dans les ORP sur la base du nouveau produit « IBM Content Navigator (ICN) ». Ainsi, l'application GED PLASTA peut continuer à être exploitée, entretenue et développée en toute sécurité.

Nouvelle interface – fonctions identiques

L'interface utilisateurs de GED PLASTA a été également renouvelée, de manière à ce que son utilisation soit, dans la mesure du possible, comparable à celle de l'ancienne application. De plus, suite à des considérations liées aux risques, les fonctionnalités du système n'ont volontairement pas été modifiées ou étendues dans le cadre du renouvellement technique de la base.

Relancé et planifié

Le projet « Changement de version GED PLASTA » a été relancé et planifié fin 2019, après le renouvellement réussi de

l'application comparable GED SIPAC pour la gestion des documents des caisses de chômage. La pandémie COVID-19 a toutefois fortement perturbé les travaux du projet en raison du retrait de ressources clés qu'elle a entraîné – la phase de conception a néanmoins pu être achevée avec succès fin 2020.

La phase de réalisation a démarré début 2021. Au moyen d'un « Proof of Concept », la faisabilité technique et la compatibilité du produit ICN avec les différents environ-

nements informatiques ont été vérifiées et démontrées. Grâce à diverses mesures, les travaux de réalisation ont pu avancer comme prévu malgré la pandémie. Les tests approfondis ont toutefois révélé que certains composants techniques d'ICN étaient défectueux. Ces défauts auraient fortement compromis la mise en production, si bien que le lancement prévu au quatrième trimestre 2021 a dû être reporté. Grâce à la mise à disposition rapide d'un logiciel corrigé par le fournisseur, la nouvelle GED PLASTA a pu être déployée dans les ORP en avril 2022 sans perturbations ou erreurs importantes. Depuis, l'application GED PLASTA remaniée a fait ses preuves dans l'exploitation.

Roger Rink

TCIT / Chef du projet « Changement de version GED PLASTA »



L'application GED PLASTA est désormais riche de plusieurs millions de documents.

FORMATION TC AU SECO

Poser les premiers jalons du projet de développement

À la fin de l'année dernière, la commission de surveillance de l'AC, en collaboration avec les organes des associations de l'AOST, de l'ACC et du groupe ErfAA, a chargé le SECO d'examiner, dans le cadre d'une étude, les possibilités de synergies et d'améliorations dans le domaine de la formation de l'AC et du SPE, et d'élaborer un mandat de projet qui servira de base de décision du projet « Développement de la formation ». Une première étape consiste à faire le point sur la situation actuelle afin d'en exploiter les synergies, de préserver les acquis et de développer le système de formation de l'AC et du SPE. Un questionnaire destiné à faire le point sur la situation sera envoyé en été 2022.

GIA AC

Système de GIA implémenté dans les organes d'exécution

Le nouveau système de gestion des identités et des accès (GIA) de l'AC a été introduit avec succès à la mi-mai 2022 auprès des organes d'exécution (env. 7000 utilisateurs). Au premier semestre 2021, on compte plus d'une centaine d'administrateurs principaux formés, plus de 400 organisations et 7000 utilisateurs saisis dans le système, 141 rôles opérationnels configurés avec les rôles d'applications spécialisées. Ces applications spécialisées ont été techniquement reliées au système GIA AC : BI (Lamda), Confluence (wiki), Service Desk (Jira) et TRAININGPlus. Elles peuvent désormais s'utiliser directement au moyen de l'authentification unique. Le système a été mis en fonction sans perturbation à la mi-mai.



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

