



Projets et initiatives stratégiques

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



PLASTA 2030

ÉDITORIAL

Des processus métier modélisés : un système paré pour le futur

Sur la base de la « Stratégie du service public de l'emploi (SPE) 2030 » et des projets stratégiques en cours, un groupe de travail composé de représentants du SECO et des organes d'exécution identifie, d'ici la fin du premier semestre 2025, les processus métier à concevoir dans PLASTA 2030. L'objectif ? Créer une base solide pour un projet de nouvelle conception du système d'information « Placement et statistique du marché du travail (PLASTA) ».

La « Stratégie SPE 2030 », adoptée en septembre 2023 a permis aux cantons, aux partenaires sociaux et au SECO de définir ensemble des objectifs en vue d'assurer le succès futur du SPE, réalisables grâce à des projets concrets menés à cet effet.

Projet stratégique

« PLASTA 2030 » est le projet stratégique le plus complexe entrepris dans le cadre de la mise en œuvre de la « Stratégie SPE 2030 ». Le système PLASTA actuel aura atteint la fin de son cycle de vie en 2030 et devra être remplacé au plus tard d'ici là. De plus, il s'agit de mettre en œuvre de nombreux objectifs de la « stratégie SPE 2030 » dans ce nouveau système. Par conséquent, selon Damien

« Les travaux de base de la modélisation des processus métier cibles pour PLASTA 2030 représentent une chance pour l'orientation que prendra le SPE à l'avenir »

Yerly, mandant du projet et chef du secteur Marché et intégration, il est essentiel d'aborder ce thème de manière prioritaire : « Les travaux de base avec la modélisation des processus métier cibles pour PLASTA 2030 représentent une chance pour l'orientation que prendra le SPE à l'avenir ».

Chères lectrices,
chers lecteurs,

Les stratégies n'ont de valeur que si elles sont mises en œuvre – cela vaut aussi pour la « Stratégie du service public de l'emploi (SPE) 2030 », adoptée l'année dernière. Après avoir développé la vision cible de l'avenir réussi du SPE avec les cantons et les partenaires sociaux, nous nous attelons à présent à sa mise en œuvre. Il s'agit d'abord de se concentrer sur les processus d'affaires tirés de la stratégie, qui sont essentiels pour un SPE évolué et créent une base solide et dirigée pour le projet stratégique qui nous attend, « PLASTA 2030 ». En outre, le rapport de synthèse de la période de recherche 2020–2023, avec notamment l'étude concernant le potentiel du conseil à distance dans les ORP, montre aussi que développer en continu l'AC et le SPE est un souhait général de la commission de surveillance du fonds de compensation de l'AC. Apprenez-en plus sur ces sujets et sur d'autres thèmes en lisant la 25^e info-lettre de TC !

Oliver Schärli
Chef Marché du travail et
assurance-chômage



Créer une base innovante

Un groupe de travail composé de représentants des organes d'exécution et du SECO a été constitué afin d'identifier, d'ici la fin du premier semestre 2025, les processus métier cibles et pertinents à concevoir dans PLASTA 2030. Le projet a pour but d'évaluer le potentiel d'amélioration en termes d'efficacité et d'en déduire les scénarios cibles pour la mise en œuvre technique. Parallèlement, il s'agit de prendre en

compte très tôt les enseignements tirés des projets stratégiques en cours dans le modèle de processus PLASTA 2030, afin d'aborder le développement de la nouvelle infrastructure technique sur une base innovante et viable dans le temps.

Pour ce faire, le SECO a recruté des représentants des organes d'exécution issus de toutes les régions de l'Association suisse des autorités du marché du travail (AOST). Le groupe de travail

interdisciplinaire est composé d'experts spécialisés dans la modélisation des processus métier ainsi que dans le développement de stratégies. Ceux-ci disposent de plusieurs années d'expérience dans le domaine du SPE et se distinguent par leurs connaissances approfondies des processus métier.

Mauro Tomeo

Chef du projet « PLASTA 2030 » et chef du groupe TCMIvr

ACTIVITÉ DE RECHERCHE DE LA CS AC

Connaissances précieuses pour la politique du marché du travail

Quid des effets du gain intermédiaire et de l'impact des sanctions des ORP? Quel est le potentiel de la consultation à distance? Ces questions et d'autres sont abordées dans les activités de recherche de la Commission de surveillance du fonds de compensation de l'AC (CS AC). Le rapport de synthèse sur les axes de recherche 2020–2023, publié le 11 mars 2024, en offre une vue d'ensemble. L'orientation future est définie dans le programme de recherche 2024–2027.

Le fonds de compensation de l'AC finance régulièrement des études dans le domaine de la recherche appliquée concernant le marché du travail (LACI, art. 73, 73a). Au centre de ces travaux se trouvent, d'une part, des analyses de l'évolution du marché du travail en Suisse et leurs impacts pour les personnes actives. D'autre part, il s'agit de contrôler, à l'aide d'études scientifiques, l'efficacité des instruments de l'AC et d'identifier les besoins éventuels afin de répondre au mandat d'évaluation des mesures de la Confédération.

Élargir le périmètre de recherche

Dans les axes de recherche 2020–2023, certaines études ont mis l'accent sur différentes pratiques et mesures du service public de l'emploi (SPE). Selon l'évaluation de l'impact du gain intermédiaire, la perception d'un gain intermédiaire réduit généralement la durée du chômage, tout en influençant positivement le parcours

professionnel futur du point de vue de la stabilité et du revenu (Wunsch, 2021).

« Entre 2020 et 2023 des études ont mis l'accent sur différentes pratiques et mesures du service public de l'emploi (SPE). »

Les demandeurs d'emploi non qualifiés ou jeunes semblent en être les principaux bénéficiaires. Par ailleurs, la mesure de l'impact des sanctions des ORP est en cours (Arni et al. [non encore publiée]). S'agissant du développement futur du SPE, l'étude de Hörmann et al. (2024) s'est penchée sur le potentiel du conseil à distance. Une approche mixte de conseil sur place et par vidéo pourrait se révéler fructueuse (voir l'article à ce sujet dans ce numéro).

La crise du COVID-19 a entraîné un besoin

de recherches supplémentaires : l'étude de Felder et al. (2023) a démontré que les indemnités journalières supplémentaires versées ont permis de réduire les arrivées en fin de droit et les réinscriptions des demandeurs d'emploi à l'ORP.

Exploiter les connaissances acquises

Le nouveau programme de recherche 2024–2027 s'inscrit dans le prolongement de ce qui précède et se base sur des conclusions d'études antérieures. Ce plan poursuit les champs thématiques explorés entre 2020 et 2023 : instruments existants du SPE et système des caisses de chômage, développement du SPE, situations et carrières professionnels, transformation du marché du travail. Les prochaines périodes de recherche mettront en lumière différentes questions relatives à l'AC et au marché du travail, en lien avec les défis et les évolutions au niveau de l'exécution cantonale et de l'économie, avec l'objectif de déboucher sur de nouvelles connaissances précieuses pour la politique suisse du marché du travail et sa mise en œuvre.

Le rapport de synthèse peut être consulté à l'adresse :

www.seco.admin.ch > [Services et publications](#) > [Publications](#) > [Travail](#) > [Analyse du marché du travail](#)

Stefan Leist

Chef du secteur Analyse du marché du travail et politique sociale

AC : La Commission de surveillance compte 21 membres

La Commission de surveillance du fonds de compensation de l'assurance-chômage (CS AC) est une commission décisionnelle extraparlamentaire rattachée au Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche (DEFR). Elle surveille le fonds de compensation de l'AC et conseille le Conseil fédéral sur les questions financières et législatives. La CS AC est composée de manière tripartite (employés/employeurs/Confédération, milieux scientifiques et cantons). Ses 21 membres sont nommés tous les quatre ans par le Conseil fédéral. La Commission est présidée par le chef de la Direction du travail, M. Boris Zürcher.

Plus d'infos et flyer sur la CS AC : www.seco.admin.ch > [Travail](#) > [Assurance-chômage](#) > [Commission de surveillance du fonds de compensation de l'assurance-chômage](#)



« Nous jouons le rôle de relais »

Afin d'optimiser la gestion du projet et de faire participer davantage l'exécution, la direction de l'organisation du projet SIPACfutur a été revue à la fin novembre 2023. Avec Michael Schweitzer et Timur Öztürk, deux cadres expérimentés des caisses de chômage (CCh) publiques et privées y sont désormais intégrés en tant que délégués des organes d'exécution, avec la possibilité d'exercer une influence et une participation directes. Ils s'expriment ci-après sur leur nouveau rôle dans le projet et sur leurs attentes quant au déploiement général de SIPAC 2.0.

Michael Schweitzer et Timur Öztürk, comment voyez-vous votre nouveau rôle de délégués des CCh dans le projet SIPACfutur et que voulez-vous obtenir au niveau de la direction pour ce projet ?

Michael Schweitzer: Nous jouons le rôle de relais. Les besoins du *Business* doivent être mis en œuvre de manière adéquate dans la solution, mais en même temps un projet de cette envergure ne peut jamais prendre en compte tous les souhaits. Dans ce contexte, il est très important pour moi de donner des informations exhaustives aux caisses.

Timur Öztürk: Pour ma part, il était important que les CCh soient plus impliquées dans le projet et qu'elles aient leur mot à dire sur les décisions importantes. Mon rôle est donc, d'une part, de représenter les exigences et les besoins des caisses dans la gestion du projet et, d'autre part, d'informer au mieux les CCh sur le déroulement et les décisions du projet. Cela renforce aussi la confiance dans le projet, qui a souffert après le déploiement partiel des genres de prestations Indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT) et Indemnité en cas d'intempéries (INTEMP).

Comment avez-vous pris vos marques dans votre nouveau rôle au sein du projet ? Qu'est-ce qui vous a surpris positivement, qu'est-ce qui est plus difficile que prévu ?

Timur Öztürk: Je suis très bien informé et impliqué dans les décisions. La direction du projet veille à ce que les délégués soient informés de manière transparente sur l'état d'avancement.

Michael Schweitzer: Je rejoins Timur, ce point me convainc dans la nouvelle organisation. Au niveau des difficultés, je trouve que les différentes parties prenantes n'ont pas toujours la même compréhension de ce qu'il faut faire pour que le projet se déroule bien.

Qu'est-ce qui vous motive dans le travail au sein du projet et quels sont vos principaux objectifs personnels dans et avec SIPACfutur ?

Michael Schweitzer: Avec SIPAC 2.0, l'orientation processus et le guidage de l'utilisateur sont au premier plan. Une fois l'outil établi, il créera une valeur ajoutée pour nos collaborateurs et permettra aux clients de suivre des processus numériques de bout en bout. Ces points constituent pour moi la motivation première.

Timur Öztürk: Avec SIPAC 2.0, les CCh disposeront d'un outil de travail moderne qui assistera les utilisateurs ; c'est une motivation suffisante pour moi. L'application doit toutefois être efficace, intuitive et facile à apprendre pour les utilisateurs finaux pour que SIPAC 2.0 puisse générer une valeur ajoutée. Mes objectifs personnels se concentrent en particulier sur cette conception de l'application.

Comment évaluez-vous l'état actuel de la solution SIPAC 2.0 dans les domaines RHT & INTEMP, indemnité en cas d'insolvabilité (ICI) et indemnité de chômage (IC) ?

Timur Öztürk: Dans le domaine RHT & INTEMP, les versions 10.6 et 10.7 apportent quelques améliorations qui comblent les lacunes actuelles. Dans le domaine de l'IC, il y a encore beaucoup

« Je suis très bien informé et impliqué dans les décisions. »

Timur Öztürk



Michael Schweitzer

à faire, mais j'ai été surpris de voir à quel point ce qui a déjà été fait a été bien mis en œuvre.

Michael Schweitzer: En plus des améliorations mentionnées dans le domaine RHT & INTEMP, j'estime que l'état de l'ICI est très bon ; les spécialistes impliqués et moi-même sommes convaincus de ce que nous avons vu. La conception dans le domaine de l'IC s'agissant du droit et des versements laisse une bonne impression, mais le programme à tenir est chargé.

Quelles sont vos attentes et celles de votre CCh concernant le déploiement général du nouveau système de traitement et de paiement SIPAC 2.0 ?

Michael Schweitzer: Pour réussir le déploiement et garantir les prestations d'assurance, il faut que nos collaborateurs apprennent rapidement à utiliser le nouveau système. Nous souhaitons, en plus des instruments de formation déjà connus, disposer d'un système d'exercice permettant de se familiariser aussi en toute autonomie avec les processus et la logique du système.

Timur Öztürk: Nous attendons une formation optimale par les formateurs et, par conséquent, la mise à disposition d'outils de formation adéquats, qui vont au-delà d'une simple formation en ligne, p. ex. un environnement de formation ou un guide de survie. Nous attendons aussi une convivialité optimale du système, afin que les CCh puissent à long terme remplir leurs tâches de manière efficace et avec une qualité élevée.

Entretien avec Michael Schweitzer, responsable de la caisse cantonale de chômage de Saint-Gall, et Timur Öztürk, responsable adjoint de la caisse Unia

Montrer les potentiels du « Blended Counseling »

Aujourd'hui, une partie des offices régionaux de placement (ORP) utilise le conseil par vidéo et parfois par téléphone en plus des entretiens sur place. Une étude de la Haute école de travail social de la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse (FHNW) sur les potentiels du conseil à distance a recensé les expériences des ORP avec ces formes de conseil et élaboré un aperçu des bases conceptuelles nécessaires.

En raison de la pandémie de COVID-19, les ORP se sont vu contraints de passer brutalement du conseil habituel sur place au conseil par vidéo ou par téléphone. Compte tenu des circonstances, le temps n'a guère suffi pour élaborer les bases conceptuelles et spécifiques d'un tel conseil à distance.

Recommandations tirées de l'étude

Premièrement, l'étude de la FHNW commandée par la Confédération fait une saisie systématique de l'évaluation des organes d'exécution sur les potentiels du conseil à distance. Deuxièmement, elle formule des recommandations pour développer le conseil à distance en se basant sur les avis des ORP et des professionnels du conseil ainsi que sur la littérature scientifique.

L'étude souligne que le conseil à distance n'est pas prévu comme seule forme de conseil. Ses potentiels sont en lien étroit avec le conseil donné sur place. C'est pourquoi le terme de « Blended Counseling » est proposé pour décrire la combinaison systématique du conseil sur place et du conseil par vidéo. L'étude formule des recommandations sur les conditions-cadres et les aspects spécifiques au conseil applicables au « Blended Counseling ». Ces

recommandations visent à intégrer dans le processus de conseil des formes de collaboration à distance en fonction des besoins et des objectifs et rejoignent ainsi la « Stratégie du service public de l'emploi 2030 ».

Groupes cibles du conseil à distance

En matière de conditions-cadres, les bases conceptuelles et légales ainsi que l'infrastructure technique sont abordées.



Les auteures recommandent de mettre en principe à la disposition de tous les demandeurs d'emploi une offre de conseil intégrée numériquement. Les conseillers en personnel doivent toutefois pouvoir identifier les demandeurs d'emploi qui profitent particulièrement du « Blended Counseling ». L'étude montre ainsi pour quels groupes

Le « Blended Counseling » décrit la combinaison systématique du conseil sur place et du conseil par vidéo.

cibles le « Blended Counseling » pourrait être particulièrement adapté. En outre, les conseillers en personnel doivent être en mesure d'utiliser le conseil à distance en fonction des besoins et de gérer de manière ciblée le changement de mode de communication.

Comme le conseil par vidéo ciblé est très proche du conseil sur place en termes de communication, ses résultats s'agissant de la réalisation des objectifs du processus de conseil sont considérés comme équivalents à ceux du conseil sur place. Le conseil par téléphone en revanche est jugé peu adapté. Une évaluation des résultats n'a pas été faite dans le cadre de cette étude. Une fois le « Blended Counseling » bien ancré dans les ORP, une évaluation des résultats pourra être envisagée.

L'étude de la FHNW « Potentiels du conseil à distance et expériences des ORP en la matière » est disponible sous :

travail.swiss > [Publications](#) > [Actualités](#)

Mirjam Strupler Leiser
Coll. spécialisée / SF TCMI

COLLABORATION INTERINSTITUTIONNELLE (CII)

Séminaire de la CII sur les effets de la loi révisée sur la protection des données

L'assurance-chômage et l'assurance-invalidité sont des assurances sociales de droit fédéral. L'aide sociale et l'orientation professionnelle sont des tâches cantonales ou communales. Le droit d'asile et le droit des étrangers sont inscrits au niveau fédéral. Les différentes bases légales entraînent des incertitudes en matière de protection des données pour les institutions de la CII. Au-delà, la loi révisée sur la protection des données, applicable depuis le 1^{er} septembre 2023, soulève de nouvelles questions. Celles-ci concernent par exemple

l'échange d'informations entre les partenaires de la CII, l'élaboration d'accords et de procurations ou l'accès mutuel aux données. Lors du séminaire de la CII du 7 mai 2024 à Berne, des experts présenteront les effets de la loi révisée sur la protection des données sur la CII et répondront aux questions sur le sujet. Cette manifestation s'adresse aux coordinateurs CII cantonaux ainsi qu'à d'autres personnes intéressées issues des institutions partenaires de la CII. Plus d'informations et inscription sur : www.iiz.ch/fr/actualites/evenements



SERVICE ET CONTACT

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