



Projets et initiatives stratégiques

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



SIPACFUTURE

Selon le prototype: SIPAC 2.0 réalisable comme prévu

SIPACfuture a franchi une étape importante avec brio: la première partie de la spécification détaillée et le prototype de la solution cible SIPAC 2.0 ont été approuvés mi-décembre par le SECO, dans les délais et le respect du budget alloué. Le projet clé du TC au SECO tient le cap s'agissant du remplacement du système de paiement de l'assurance-chômage (AC).

La première partie de la spécification détaillée précise la façon dont la solution SIPAC 2.0 doit être construite avec le fournisseur externe, Novo Business Consultants AG, afin de satisfaire les principales exigences du projet:

- solution complète compatible avec l'environnement applicatif visé intégré dans la stratégie informatique,
- prise en charge de processus uniformes et conviviaux,
- utilisation de composants standard lorsque cela s'avère possible et judicieux.

Le prototype repose sur la spécification détaillée et contient déjà les principales caractéristiques de fonctionnement du nouveau système de paiement. Il constitue le fondement sur lequel SIPAC 2.0 sera réalisé progressivement avec l'aide du fournisseur externe à partir de janvier 2019.

Caractéristiques de fonctionnement de SIPAC 2.0

Durant les phases de spécification et de réalisation, une attention particulière a été portée aux caractéristiques suivantes de SIPAC 2.0:

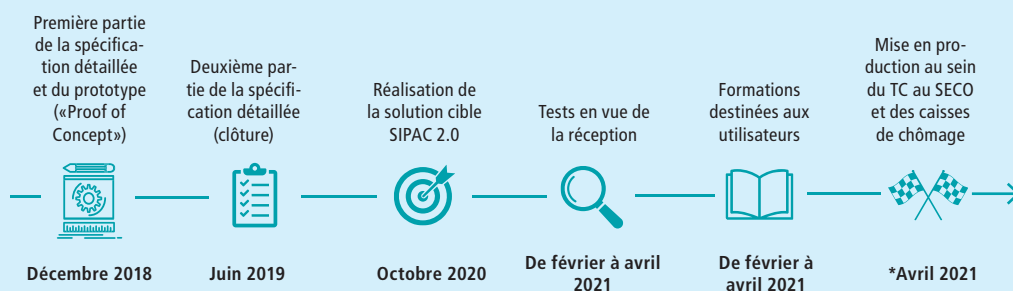
- reproduction de bout en bout des types de prestations de l'AC,
- intégration des composantes SAP standard,
- interaction entre le règlement des dossiers, les règles métier, la gestion des partenaires commerciaux, la comptabilisation et le paiement,
- interfaces avec les systèmes de gestion des documents FileNet, de numérisation Kofax et de génération des documents.

Suite à la page suivante »

Les étapes de la réalisation de SIPAC 2.0

Les prochaines étapes de la réalisation du nouveau système de paiement de l'AC sont les suivantes:

(* la direction du projet examine par ailleurs l'éventualité d'avancer la date de mise en service au mois de janvier 2021)



ÉDITORIAL

Chères lectrices, chers lecteurs,

SIPACfuture, une collaboration qui paye! C'est sous ce credo que nous avons lancé ce projet clé en 2017. Car une chose était claire dès le début: une entreprise aussi ambitieuse, essentielle pour les prestations de l'AC, ne pouvait réussir qu'avec l'implication de tous les acteurs. Le moment est venu de recueillir les premiers fruits de cette action: pour la première fois, le prototype SIPAC 2.0 mis au point avec les caisses de chômage et NOVO AG nous dévoile de manière concrète les prestations que fournira le nouveau système de paiement et la façon dont les dossiers y seront traités. Il nous montre aussi que nous sommes sur la bonne voie, même si le chemin est encore long d'ici 2021. Je tiens à vous remercier pour votre contribution en 2018 et espère pouvoir compter, l'année prochaine encore, sur votre participation à SIPACfuture ou à d'autres projets de l'AC. Il ne me reste plus qu'à vous souhaiter, chères et chers collègues, de passer une belle fin d'année et de conserver votre dynamisme pour les défis que nous relèverons ensemble en 2019.

Oliver Schärli
Chef Marché du travail et assurance-chômage

Pendant quatre mois, le prototype a fait l'objet de tests intensifs dans le cadre de plusieurs itérations avec le fournisseur et les représentants du TC au SECO et des caisses de chômage.

Conditions réunies pour la réalisation

Avec la réception réalisée en décembre 2018, le projet SIPACfuture a démontré que le concept et l'architecture de SIPAC 2.0 pouvaient être mis en œuvre comme prévu. Les modalités de réalisation des exigences, la faisabilité de la solution et le bon fonctionnement de la collaboration avec Novo Business Consultants AG ne font donc aucun doute. Les participants au projet se focalisent désormais sur les prochaines étapes nécessaires d'ici à l'introduction de SIPAC 2.0 prévue en avril 2021 (cf. graphique).

Participation des caisses de chômage

Le projet SIPACfuture s'attache à impliquer toutes les parties prenantes en amont.

Ainsi, des représentants des caisses de chômage participent déjà à l'élaboration de SIPAC 2.0 depuis le début de la phase d'initialisation, qui a eu lieu en septembre 2016. Le prototype permet ainsi aux futurs

« Le prototype contient les principales caractéristiques de fonctionnement du nouveau système de paiement. »

utilisateurs de se familiariser suffisamment tôt avec les caractéristiques de fonctionnement de la solution cible, d'accompagner activement la finalisation de SIPAC 2.0 et de préparer au mieux leur structure organisationnelle pour la mise en service en 2021.

Préparatifs organisationnels

L'un des objectifs majeurs du TC et des caisses de chômage est d'assurer la disponibilité opérationnelle de SIPAC 2.0. Les responsables du projet sont conscients que

le remplacement du système de paiement de l'AC s'accompagnera de changements organisationnels importants pour toutes les personnes concernées. Ces changements seront analysés et concrétisés dans le cadre du projet partiel « Développement de l'organisation » (cf. entretien, page 4). Les attentes et les exigences des acteurs du développement de l'organisation impliqués dans SIPACfuture seront recueillies et les objectifs, stratégies et mesures seront élaborés en commun. Il est ainsi prévu, d'ici fin avril ou au plus tard en mai 2019, de se prononcer sur les propositions formulées dans le projet et de décider de la suite de la procédure.

Rainer Volz

Chef de projet SIPACfuture

ESSAI-PILOTE : PLATEFORME DE PARTAGE DE COLLABORATEURS

Saisonniers : une perspective de travail pour toute l'année

Les hôtels et restaurants offrent de nombreuses places de travail dans les régions de vacances. Les variations saisonnières dans cette branche mettent cependant les travailleurs saisonniers et les établissements face à de grands défis. Avec un nouveau projet coopératif et la plateforme jobs2share.ch, l'association Mitarbeiter-Sharing a mis en place un programme prometteur dans les Grisons et au Tessin. Le SECO suit de près l'essai-pilote qui y est mené.

L'objectif de l'essai-pilote de la plateforme de partage de collaborateurs «Mitarbeiter-Sharing» est d'aborder les défis que pose le chômage saisonnier dans les domaines de l'hôtellerie et de la restauration. L'évolution saisonnière opposée des cantons du Tessin et des Grisons constitue la situation idéale pour donner une perspective de travail pour toute l'année aux travailleurs saisonniers grâce à la collaboration des entreprises actives dans le tourisme estival et hivernal. Néanmoins, en automne, une grande partie des saisonniers reste sans revenu pendant quelques semaines.

Essai-pilote crée des incitations

Pour rendre le passage d'un emploi estival à un emploi hivernal le plus aisé pos-

sible et créer, sur le plan légal, des incitations encourageant les travailleurs à accepter un deuxième poste saisonnier au lieu de percevoir des indemnités de chômage sur une longue période, la commission de surveillance de l'AC a décidé, en avril 2018, de tester une réglementation d'exception sous forme d'un essai-pilote (conformément à l'art. 75a LACI). Ainsi, contrairement aux prescriptions actuelles de la LACI, les participants peuvent faire valoir des indemnités de chômage pendant six semaines par année sans devoir présenter la preuve de recherches d'emploi, aux conditions suivantes: ils sont inscrits dans un ORP du Tessin ou des Grisons, ont un contrat de coopération avec deux entreprises saisonnières et suivent une formation financée par une association de branches (si une telle offre existe).

Ficeler un paquet d'une année

Depuis l'été 2018, la plateforme www.jobs2share.ch aide les demandeurs d'emploi à trouver des emplois complémentaires pour l'été et l'hiver et à proposer un paquet d'une année. Les entreprises publient leurs postes sur ce site et les saisonniers peuvent ainsi chercher un poste complémentaire à celui qu'ils ont déjà, ou en trouver un nouveau.



Saisonniers: au lac en été, dans la neige en hiver – transition aisée pour les régions de vacances

L'essai-pilote de trois ans est suivi par le SECO et évalué par l'entreprise BSS. L'évaluation portera sur l'utilité, les coûts et les effets de cette mesure. Le rapport final est attendu pour fin 2021.

Geneviève Robert

Collaboratrice scientifique, TCMI

La formation – un point essentiel du succès

Nous travaillons, depuis une trentaine d'années déjà, quotidiennement avec le système SIPAC. Ce système nous a permis d'assumer nos missions avec une fiabilité que beaucoup nous envient. Si le système était à l'époque à la pointe de la technologie, il faut reconnaître aujourd'hui qu'il n'est plus adapté, ni aux exigences dans le domaine du SCI, ni à celles d'une gestion rationnelle des processus de travail en fonction des nouvelles technologies. Le renouvellement de l'application est devenu au fil du temps une priorité. Il ne suffit pas de remplacer SIPACfuture par une autre applica-

tion avec une nouvelle interface graphique, mais bien d'introduire un outil de gestion moderne et intégré. Il ne s'agit pas d'une évolution mais bien d'une révolution dans le travail qui nous attend après l'introduction du nouveau système.

Les processus de travail seront entièrement passés en revue et intégrés pour la majorité dans le nouveau système. Selon les premières estimations, plus d'un tiers des processus manuels actuels pourraient être automatisés. Dans ce sens, la formation constituera un point essentiel du succès pour l'introduction

de SIPACfuture. Il faudra à la fois se familiariser avec les divers écrans et avec l'architecture du programme, et intégrer les nouveaux processus de travail dans nos tâches quotidiennes.

Beaucoup de choses vont changer. Ne pas se focaliser sur nos processus actuels mais ouvrir notre esprit à une nouvelle manière de délivrer nos prestations constituera une des clés du succès. La transition vers SIPACfuture demandera un effort de formation et d'adaptation; voilà qui nécessitera un investissement important du personnel et la mise en place de bases théoriques que la pratique viendra consolider. Les premières expériences de formation utilisateurs sur SAP ont rencontré un écho très favorable. Il convient néanmoins de rappeler que la formation repose sur des moyens matériels et pédagogiques, et que le facteur temps entre également en ligne de compte. Les caisses sont habituées à relever des défis et la formation qui sera dispensée, en partie sous la forme de tutoriels vraisemblablement, permettra de maîtriser progressivement notre nouvel outil de travail. Nous disposerons avec SIPACfuture d'un système d'avant-garde pour les dix prochaines années... au minimum.

« Il ne s'agit pas d'une évolution mais bien d'une révolution. »

de SIPACfuture. Il faudra à la fois se familiariser avec les divers écrans et avec l'architecture du programme, et intégrer les nouveaux processus de travail dans nos tâches quotidiennes.

Beaucoup de choses vont changer. Ne pas se focaliser sur nos processus actuels mais ouvrir notre esprit à une nouvelle manière de délivrer nos prestations constituera une des clés du succès. La transition vers SIPACfuture deman-

Pascal Guillet
Directeur de la caisse cantonale neuchâteloise d'assurance-chômage et membre du projet SIPACfuture



COLLOQUE ORP/LMMT 2018

Pour une pratique d'exécution réussie

L'échange régulier d'expériences est un instrument important de l'accord ORP/LMMT/ACT axé sur les résultats. C'est pourquoi le SECO organise chaque année un colloque pour les coordinateurs ORP et les chefs des LMMT. Ce colloque encourage la compréhension des actions communes et le contact entre les collaborateurs.

Le colloque 2018 a eu lieu les 5 et 6 novembre à Yverdon-les-Bains. Le premier jour, le SECO a informé sur sa gestion des projets et processus dans le cadre de la trentaine de projets et mandats en cours. Il a également évoqué l'obligation d'annonce introduite en été 2018 et une étude sur les mesures relatives au marché du travail (MMT). L'AOST a donné des informations sur ses activités et la Suva a parlé de son programme de prévention, en particulier de la charte de la sécurité MMT signée en octobre 2018 par la Suva, l'AOST, Insertion Suisse et le SECO.

Mesure des résultats : non-bénéficiaires également pris en compte

La mesure des résultats pour les non-bénéficiaires de prestations (NBP) a été introduite avec l'accord ORP/LMMT/ACT de 2015 dans le cadre d'un projet pilote, en plus de la mesure basée sur la LACI. Elle détermine le succès d'un ORP dans le conseil et le placement de deux groupes-cibles: les demandeurs d'emploi qui ont encore un travail et ceux qui n'ont pas droit aux indemnités journalières de l'AC. La mesure des résultats NBP améliorée par le SECO l'année passée a été présentée aux coordinateurs ORP le deuxième jour, en vue de son introduction définitive en 2021. Sur la base de cette mesure et des présentations des cantons d'Argovie, de Lucerne, de Schaffhouse et de Vaud, les participants ont déterminé les facteurs de succès pour intégrer les NBP.

Recours efficace aux MMT

Le deuxième jour, les chefs des LMMT cantonaux ont été informés sur plusieurs

nouveautés dans la loi sur la formation continue, sur les deux labels de qualité les plus importants pour les MMT et sur les modules de prévention de la Suva dans le domaine des MMT. La mesure de l'efficacité des MMT a toutefois été le sujet principal. À l'avenir, le projet du SECO prévoit de définir au moins un objectif individuel et de le vérifier à la fin de la MMT. Cela augmentera encore l'efficacité des MMT. Cette mesure basée sur les objectifs sera introduite dans toute la Suisse après la modernisation de PLASTA.

Le colloque ORP/LMMT de cette année a contribué à encourager la transparence et la transmission de pratiques d'exécution efficaces. À l'avenir, il s'agit d'intensifier l'échange d'expériences sur le plan national et les discussions du SECO entre tous les organes d'exécution.

Damien Yerly
Chef Marché du travail et Réinsertion (TCMI)

« Gestion professionnelle des processus de changement »

Dans le cadre du projet SIPACfuture, le TC du SECO souhaite gérer et accompagner activement les processus de changement nécessaires en raison de la modernisation et de la numérisation. Claudia Schneider-Knutti, chef du projet partiel « Développement de l'organisation », explique en quoi cela consiste concrètement.

Le projet SIPACfuture est en phase de réalisation. Pour quelle raison les sujets liés à l'organisation ne sont abordés qu'à présent ?

SIPACfuture se préoccupe déjà depuis longtemps des aspects organisationnels tels que les processus d'exécution des tâches clés de l'AC ou la formation et l'accompagnement des utilisateurs du nouveau système de paiement. Avec le prototype mis au point (cf. article à la page 1), il est désormais possible d'avoir une idée plus concrète du nouveau système de paiement SIPAC 2.0 et de se pencher sur l'analyse et la structure organisationnelles. Par conséquent, le moment me paraît adéquat pour lancer le projet partiel « Développement de l'organisation ».

Quels sont les objectifs du développement de l'organisation de SIPACfuture ?

En définitive, les systèmes modernisés de l'AC sont des instruments de travail qui nous permettent d'exécuter nos tâches avec fiabilité, dans le respect de la loi et en tenant compte des intérêts des clients. Le nouveau système de paiement nous permet d'accomplir cette mission d'une manière plus moderne et plus homogène. Le savoir-faire des responsables des tâches sera toujours nécessaire. Les cadres dirigeants et les collaborateurs ignorent encore ce qui les attend avec SIPAC 2.0 et doivent composer avec cette inconnue. Il convient donc de clarifier l'organisation et les prérequis futurs et de créer les conditions nécessaires pour offrir le meilleur service possible aux bénéficiaires de prestations.

Comment assurer la maîtrise des processus de changement liés à SIPACfuture ?

Nous pourrions dire que nous aurons réussi lorsque l'organisation permanente de TC et les caisses de chômage piloteront et géreront les processus de changement de façon professionnelle avec le soutien du projet SIPACfuture. Cela présuppose une compréhension commune de l'urgence et de la nécessité de ces changements, mais aussi des objectifs clairs et une coopération efficace. Outre un travail collectif, la façon dont chaque personne impliquée dans le processus se prendra



« Il convient de garantir au niveau organisationnel la disponibilité opérationnelle pour SIPAC 2.0. »

en charge sera décisive pour le succès de l'opération.

Qu'est-ce que cela implique pour les caisses de chômage ?

La situation de chaque caisse de chômage est unique s'agissant de la disponibilité opérationnelle future et de l'utilisation de SIPAC 2.0 axée sur les objectifs. Les besoins d'assistance seront déterminés dans le cadre d'une étude. Enfin, il convient de garantir la disponibilité opérationnelle, tant au niveau technique que sur le plan organisationnel. À cet effet, nous avons besoin des connaissances techniques existant dans le domaine de l'AC ainsi que des travaux réalisés dans le cadre du projet.

Entretien avec Claudia Schneider-Knutti
Chef de projet senior TC

SYSTÈME DE CONTRÔLE INTERNE

Organes d'exécution: nouvelle directive SCI

Ces deux dernières années, le SECO a poursuivi le développement du système de contrôle interne (SCI) et l'a mis à jour avec le soutien de l'entreprise PwC. Le nouveau concept et l'organisation du SCI, de même que les lignes directrices et les règles, sont, pour la première fois, clairement établis dans un manuel d'organisation. La directive SCI a été retravaillée et restructurée. Ainsi, les contrôles clés sont à présent énumérés dans l'annexe afin de séparer les généralités des annexes opérationnelles. La consultation des organes d'exécution sur la directive SCI révisée a eu lieu durant l'été 2018. Les commentaires transmis ont été discutés durant la journée SCI du 13.11.2018. La version 6.0 de la directive relative au SCI entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2019, comme prévu.

ORP – ESSAIS PRATIQUES

Optimiser le service conseil ORP: deux projets

Dans le cadre du projet d'optimisation du service de conseil des ORP, le SECO et 17 cantons prévoient deux essais pratiques expérimentaux. Le premier vise à améliorer la qualité du conseil: les conseillers en personnel recevront une formation pratique portant sur les facteurs de réussite tels que la conduite fiable des entretiens et l'activation de ressources orientées solutions. Le deuxième essai permet d'intensifier le service de conseil afin que les demandeurs d'emploi qui viennent de s'inscrire bénéficient d'entretiens supplémentaires durant les premiers mois de chômage. Cet essai permet ainsi aux conseillers de s'occuper des cas particuliers d'une manière plus intensive et ciblée. Il est prévu de lancer ces deux essais durant l'été 2019 et de mettre en place un suivi spécialisé et une évaluation en termes d'efficacité.

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