



Progetti e iniziative strategiche

Campo di prestazioni Mercato del lavoro / Assicurazione
contro la disoccupazione della SECO

SIPADfuturo

Introduzione di SIPAD 2.0: una sfida notevole



La sostituzione del vecchio sistema SIPAD 1.0 per la gestione e il pagamento delle prestazioni dell'assicurazione contro la disoccupazione (AD) è un processo di profonda trasformazione. Il nuovo SIPAD 2.0 infatti modifica radicalmente i compiti e il metodo di lavoro sia degli organi d'esecuzione nei Cantoni e delle casse di disoccupazione sia dell'ufficio di compensazione presso SECO TC. Questa trasformazione è una sfida notevole, non una transizione graduale, ma è necessaria affinché l'AD rimanga al passo coi tempi e con gli sviluppi tecnici.

Le eventuali scosse di assestamento in questo processo sono dovute soprattutto all'elevata complessità, alle svariate esigenze e alle numerose interdipendenze che un

*«Il progetto è maturo,
come dimostrerà l'arrivo del
genere di prestazione ID»*

progetto strategico e fondamentale come questo comporta. Ad esempio, dopo l'introduzione dei generi di prestazione Indennità per lavoro

ridotto e Indennità per intemperie (ILR/IPI) a Pasqua 2023, anche SIPADfuturo ha attraversato acque agitate. Tuttavia, tutti coloro che collaborano al progetto concordano che introdurre lo scorso anno ILR/IPI è stata la cosa giusta e ha permesso di fare preziose esperienze. Il rovescio della medaglia è che, dopo la prima fase introduttiva, il team di progetto è stato principalmente impegnato a elaborare i numerosi ticket pervenuti per ottimizzare il sistema. Infine anche la proroga del progetto di altri due anni ha generato turbolenze: svariati audit sono stati affidati a organismi esterni con conseguente utilizzo delle risorse del progetto, anche per giustificare i motivi del ritardo e i risultati ottenuti in precedenza presso numerosi organi.

Sulla base dei riscontri critici degli organi d'esecuzione e di diversi rapporti di verifica esterni, la direzione di progetto ha adottato una serie di misure. L'attenzione si è focalizzata in particolare sull'attuazione, cioè sul coinvolgimento più stretto della direzione e degli organi del progetto. Ad esempio ora i delegati degli organi d'esecuzione verificano tempestivamente l'attuabilità dei risultati elaborati nel progetto. Questa collaborazione si è consolidata

SIPADfuturo: cambiamenti nella committenza e nella direzione di progetto

Il 1° settembre 2024 Martin Godel, attualmente vicecapo della Direzione per la promozione della piazza economica e capo del Settore Politica a favore delle PMI della SECO, subentrerà a Oliver Schärli nel ruolo di capo del campo di prestazioni TC. Cambia così anche la committenza del progetto SIPADfuturo, che fino all'entrata in carica di Martin Godel verrà assunta ad interim dalla segretaria di Stato Helene Budliger Artieda, supportata dalla delegata Elisabeth Bosshart, appositamente nominata.

Per dare nuovo slancio a SIPADfuturo la direzione della SECO ha inoltre deciso che dopo l'introduzione del genere di

prestazione Indennità per insolvenza nell'estate 2024 ci sarà un cambio anche nella direzione di progetto. Il processo di selezione per la figura esterna di nuovo capoprogetto dovrebbe concludersi nel corso dell'estate. Il vice capoprogetto sarà Fabian Ruhlé, che entrerà alla SECO alla fine dell'estate, dopo aver diretto per 14 anni la cassa di disoccupazione del Canton Argovia. L'attuale capoprogetto in seconda, Roman Barnert, garantirà il passaggio delle consegne e il trasferimento di conoscenze alla nuova direzione di progetto entro la fine del 2024.

e le associazioni dei nostri partner per l'esecuzione – AUSL, VAK ed ErfAa – ricevono aggiornamenti costanti.

Parallelamente a questi adeguamenti di ampia portata, il team di progetto ha continuato a lavorare a pieno ritmo allo sviluppo di SIPAD 2.0. Nel frattempo è stata raggiunta un'altra pietra miliare: l'introduzione del genere di prestazione Indennità per insolvenza (II). Attualmente è in corso la cosiddetta fase «Hypercare», alla quale SECO TC sta dando un forte supporto. Ora siamo certi che anche la seconda fase avrà successo, e questo ci sprona a raggiungere ulteriori obiettivi.

SIPADfuturo è in dirittura d'arrivo, con l'introduzione del genere di prestazione Indennità di disoccupazione (ID) dimostrerà il grado di maturità del progetto. Le condizioni per introdurre l'ID ci sono tutte: la nuova committenza del progetto per l'ultima grande fase è stata designata, e anche il nuovo capoprogetto sarà prescelto dopo l'estate (v. riquadro). L'attuale direzione di progetto si è impegnata a portare avanti il progetto dopo l'introduzione dell'II fino alla conclusione della fase «Hypercare» e ad assicurare in parallelo un passaggio delle consegne in piena regola.

A progetto concluso, quando SECO TC rileverà ufficialmente SIPAD 2.0, si

presenteranno altre questioni importanti. Ci stiamo lavorando, nei minimi dettagli, sapendo che dovremo rinforzare le nostre competenze IT e rispondere a esigenze tecniche sempre maggiori. Ma ritengo che ci siano tutte le premesse affinché SIPADfuturo possa affrontare con grande fiducia l'ultima tappa. Ci vuole insomma l'atteggiamento giusto: mandare in pensione senza rimpianti il vecchio SIPAD 1.0 e accogliere a braccia aperte il nuovo SIPAD 2.0, con tanta buona volontà!

Oliver Schärli
Capo SECO TC / committente di progetto SIPADfuturo

SIPADfuturo

«Non dimentichiamoci dei servizi cantonali»

Il progetto SIPADfuturo (v. newsletter TC n. 25) coinvolge sia i dirigenti delle casse di disoccupazione sia i servizi cantonali competenti (SC). Christine Jäger, delegata AUSL (SC), si esprime in merito al suo ruolo nel progetto e alle sue aspettative rispetto all'introduzione completa di SIPAD 2.0.

Christine Jäger, come considera il suo ruolo di delegata dei SC nel progetto SIPADfuturo e che cosa spera di ottenere per SIPADfuturo a livello di direzione?

I SC sono stati le avanguardie per l'introduzione di SIPAD 2.0 e per un anno hanno testato dal vivo il nuovo sistema di gestione e di pagamento delle prestazioni AD. Le nostre esperienze sono fondamentali per la successiva introduzione delle indennità per insolvenza e dell'indennità di disoccupazione. Il mio ruolo nel progetto è di non dimenticarci dei SC - nonostante tutte le problematiche legate alle casse - e di favorire l'accettazione del nuovo sistema tra i SC.

Come si è ambientata nel suo nuovo ruolo? Che cosa l'ha sorpresa positivamente, quali aspetti sono più difficili?

Partecipo al progetto già dall'agosto 2022 per il Canton Vallese e ho potuto contribuire con molti miglioramenti nel settore ILR/IPI. È un lavoro che sto proseguendo anche ora in veste di delegata AUSL, vale a dire rappresentante di tutti gli uffici del lavoro cantonali. La fiducia che mi ha dimostrato il team

di progetto è stata una bella sorpresa: mi hanno portato con loro come mediatrice a incontri sul posto con i SC. Anche il desiderio espresso dalla segreteria di Stato di testare l'applicazione SIPAD 2.0 nel lavoro quotidiano dei SC

« Vorrei che i SC adottassero SIPAD 2.0 con entusiasmo, loro così abituati a COLSTA »

mi ha fatto molto piacere. Trovo difficile l'attuale situazione relativa alla direzione di progetto, che provoca molta confusione.

Che cosa la motiva al lavoro di progetto e quali sono i suoi obiettivi personali più importanti?

Vorrei che i SC adottassero SIPAD 2.0 con entusiasmo, loro così abituati a COLSTA, per abbattere i pregiudizi e trovare insieme soluzioni. Vorrei che tutte le regioni linguistiche lavorassero con uno strumento di qualità equivalente, vorrei che un giorno i dati per l'IPI possano essere elaborati all'ingresso sul

portale lavoro.swiss. In effetti in questo settore si deve elaborare una grande mole di dati in pochissimo tempo.

Come giudica i progressi finora realizzati da SIPAD 2.0 nel settore ILR/IPI e che cosa si attende o che cosa si attendono i SC dal nuovo sistema per il futuro?

SIPAD 2.0 è molto più complesso di COLSTA ed elabora molti più dati. Se i dati vengono importati correttamente dal sistema, il processo è rapido. Questo avviene per l'ILR, ma non per l'IPI. La scansione con Kofax non è ancora soddisfacente e comporta un enorme lavoro aggiuntivo. Nel frattempo per i documenti in uscita abbiamo le soluzioni, da perfezionare ulteriormente. In futuro ci attendiamo un processo digitale end-to-end dal punto di vista dei clienti sia per l'ILR sia per l'IPI e una collaborazione semplificata con le casse. Speriamo inoltre che un domani, nonostante le linee guida sulla protezione dei dati, sarà possibile un'applicazione più trasparente di SIPAD 2.0.

Intervista con Christine Jäger, delegata AUSL (SC) nel progetto SIPADfuturo



FOTO: SECO

«Realizzare un modello di supporto standardizzato»

Il sistema informatico dell'assicurazione contro la disoccupazione (AD) è complesso e necessita di un Service Desk efficace ed efficiente, che fornisca in modo rapido e professionale un supporto specializzato e tecnico IT agli organi d'esecuzione nell'utilizzo delle applicazioni. I primi riscontri dopo l'attuazione dei risultati del progetto «Standardizzazione del supporto di primo livello centralizzato/decentralizzato» nell'aprile 2023 hanno confermato l'utilità degli incontri sul posto, tra i rappresentanti del Service Desk IT dell'AD e i responsabili delle applicazioni dell'AD (RA AD). Come testimoniano Eugen Schwitter e Stéphane Gavillet del Service Desk, il «Tour de Suisse 2024» presso gli organi d'esecuzione è stato molto positivo e illuminante.

Eugen Schwitter e Stéphane Gavillet, qual era l'obiettivo del progetto «Standardizzazione del supporto di primo livello centralizzato/decentralizzato» e del relativo Tour de Suisse presso gli organi d'esecuzione?

Eugen Schwitter: Già da tempo gli organi d'esecuzione e SECO TC desideravano ottimizzare la collaborazione e lo scambio di informazioni. Le aspettative al riguardo erano tuttavia molto diverse nell'attuazione, a seconda dell'organizzazione strutturale e funzionale. Nell'ambito del progetto si trattava di attuare in modo standardizzato il modello di collaborazione e assistenza definito nella Strategia informatica SPC/AD 2022-2027 con un supporto di primo livello centralizzato e decentralizzato, mettendo a disposizione i necessari ruoli, documenti, processi e strumenti. Gli interlocutori primari per tutte le questioni riguardanti le applicazioni specialistiche sono i RA AD presso gli organi d'esecuzione. Il Service Desk IT dell'AD fornisce supporto in una fase successiva e costituisce il punto di contatto unico (Single-Point-of-Contact SPOC) per tutte le richieste relative a utilizzo e gestione delle applicazioni specialistiche dell'AD.

Stéphane Gavillet: Il «Tour de Suisse» aveva l'obiettivo di fare il punto della situazione con tutti i RA AC. Sul posto abbiamo ricordato la filosofia e gli obiettivi del progetto, i cui risultati erano stati attuati nella primavera 2023.

Quali riscontri avete ricevuto dagli organi d'esecuzione quando sono stati introdotti i risultati del progetto?

Stéphane Gavillet: Nella Svizzera romanda le reazioni sono sempre state molto positive. Dal 3 aprile 2023 i ticket dell'ufficio di compensazione e degli organi d'esecuzione sono elaborati nel progetto Jira «HELPDESK». Tutti hanno constatato una maggiore efficacia ed efficienza nella gestione delle richieste. Il sistema permette la trasparenza sulla cronologia e la tracciabilità di ogni ri-



ILLUSTRAZIONE: SHUTTERSTOCK

chiesta dei RA AD e degli utenti finali.

Eugen Schwitter: Nella Svizzera tedesca i riscontri sono stati dapprima piuttosto cauti, poiché nella fase iniziale era difficile valutare quale sarebbe stata la mole di lavoro per i RA AD. Tuttavia si è stimato che i ruoli, i processi e gli strumenti ora chiaramente definiti e resi disponibili permettono di attuare anche nell'attività quotidiana la collaborazione richiesta nel supporto.

«Sul posto abbiamo ricordato la filosofia e gli obiettivi del progetto»

Stéphane Gavillet

Come si è svolto il «Tour de Suisse» e quali erano le vostre aspettative?

Eugen Schwitter: Per ogni organo d'esecuzione abbiamo organizzato con il RA AD visite in loco. Il nostro obiettivo era soprattutto valutare insieme che cosa funziona bene e che cosa meno bene nel sistema di supporto, e su questa base effettuare possibili adeguamenti e ottimizzazioni. Questo scambio diretto di informazioni è molto importante per noi e contribuisce a una collaborazione mirata che genera un valore aggiunto.

Stéphane Gavillet: Nel quadro del «Tour de Suisse» abbiamo dato ogni volta a ciascuno il tempo di esprimersi sulle questioni relative al settore supporto dell'AD. Desideravamo non solo presentarci a tutti per creare un canale

di comunicazione privilegiato tra i RA AD e il Service Desk, ma anche illustrare il funzionamento dell'assistenza di 1°, 2° e 3° livello dell'AD con tutte le parti interessate.

Quali sono i primi risultati dei vostri incontri con i RA AD?

Stéphane Gavillet: I risultati del «Tour de Suisse» sono molto positivi per il Service Desk nella sua gestione del supporto di primo livello. La gestione del supporto di 2° e 3° livello dovrà invece essere migliorata.

Eugen Schwitter: Condivido l'osservazione di Stéphane. I RA AD degli organi d'esecuzione si sono organizzati bene. Apprezzano però che li seguiamo da vicino, che segnaliamo direttamente errori e che ci scambiamo costantemente informazioni su novità relative a processi e tool. In questo modo si può assicurare agli utenti un supporto di primo livello ottimale e decentralizzato.

A quali conclusioni siete arrivati per il progetto e il «Tour de Suisse»?

Stéphane Gavillet: Nel 2022 abbiamo avviato una revisione dei processi di supporto dell'AD. I primi risultati scaturiti dal progetto di «standardizzazione del supporto centralizzato/decentralizzato di primo livello» e dal progetto Jira «HELPDESK» sono positivi. Esiste un potenziale di miglioramento nel follow-up dei ticket del 2° e 3° livello come anche nella creazione di una cultura del supporto che permetterà di colmare le differenze constatate nella gestione dei ticket tra l'IT e i settori specializzati.

Eugen Schwitter: A fine giugno, alla conclusione del «Tour de Suisse», analizzeremo le informazioni acquisite e su questa base introdurremo misure di ottimizzazione. Informeremo i RA AD sull'attuazione delle misure, formandoli in merito se necessario.

Intervista con Eugen Schwitter e Stéphane Gavillet, Service Desk IT dell'AD (ITSD TCIT)

Protezione dei dati - Facilitare anziché ostacolare

A Berna all'inizio di maggio la CII nazionale ha proposto per la prima volta un seminario tematico, esaudendo così la richiesta dei coordinatori cantonali CII di un'occasione di scambio su temi specifici, in aggiunta al convegno annuale. All'insegna del motto «Facilitare anziché ostacolare», il seminario è stato dedicato alle ripercussioni sulla CII della nuova legge sulla protezione dei dati.

Daniel Knöpfli, membro del Comitato di sviluppo e coordinamento CII nazionale e rappresentante dell'Iniziativa delle città per la politica sociale, ha tenuto il discorso di apertura, sottolineando che una CII funzionante dipende da uno scambio di informazioni trasparente, per poter elaborare soluzioni adeguate per le persone in situazioni difficili. Il valore aggiunto della CII consiste nella collaborazione interprofessionale, che permette una visione comune e globale della situazione degli interessati. «Invece di servirci della protezione dei dati per argomentare contro la collaborazione, dovremmo incentrare il nostro lavoro sulla persona e sulla facilitazione», ha esortato Knöpfli.

L'«impalcatura» giuridica della CII
Nelle due relazioni della mattinata il prof. Ueli Kieser e l'esperta di protezione dei dati Ursula Uttinger hanno illustrato come

utilizzare i margini di manovra nella CII in modo conforme alla protezione dei dati. Kieser ha presentato la perizia giuridica aggiornata in merito a collaborazione e protezione dei dati, l'«impalcatura» giuridica per la CII, prestando particolare attenzione all'obbligo del segreto conforme-

*«Trattamento dei dati:
si può acconsentire
solo con cognizione
di causa»*

mente all'articolo 33 LPGA e alle deroghe da esso regolamentate in leggi specifiche, in particolare LADI e LAI. Ha inoltre illustrato le pertinenti norme della legge sulla protezione dei dati (LPD) facendo anche riferimento alle normative cantonali in materia, spesso di portata più ampia.

Nella sua relazione Ursula Uttinger ha sottolineato l'importanza dell'autodeterminazione informativa: la persona interessata può acconsentire al trattamento dei dati solo se sa che cosa accade ai suoi dati. Con la revisione della LPD l'obbligo di informazione vige ora anche per il trattamento di dati personali «normali» e non più solo per quelli degni di particolare protezione. Bisogna inoltre considerare ancora più attentamente i possibili rischi per l'integrità individuale derivanti dal rafforzamento dell'approccio basato sui rischi. A seconda dei casi è necessaria una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati.

Sfruttare le revisioni di legge per rafforzare la CII

Nei workshop del pomeriggio, il Cantone Vallese ha presentato il suo progetto per la protezione dei dati. Le moderatrici hanno mostrato come la revisione di diverse leggi a livello federale e cantonale possa essere usata per rafforzare la CII nel Cantone. Ursula Uttinger ha risposto nel suo workshop a domande sulla trasparenza e ha stimolato la discussione sulla dialettica tra autodeterminazione e obbligo di collaborare. L'esperta di protezione dei dati ha anche illustrato requisiti e forma di una dichiarazione di consenso, sottolineando l'importanza del suo carattere facoltativo e di un'informazione e trasparenza adeguate affinché gli interessati possano acconsentire allo svincolo dal segreto professionale.

Le risposte scritte alle domande di carattere pratico poste dai partecipanti del seminario, la perizia giuridica e le relazioni verranno pubblicate entro fine giugno sul sito della CII (www.iiz.ch).

Carmen Schenk

Collaboratrice scientifica, Segreteria nazionale CII



I due relatori principali, l'esperta di protezione dei dati Ursula Uttinger e il prof. dr. iur. Ueli Kieser rispondono a domande pratiche sulla protezione dei dati.

i SERVIZIO E CONTATTO

Questa newsletter è presente anche sul sito web di lavoro.swiss e su TC-Net.

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Mercato del lavoro / Assicurazione contro la disoccupazione
Holzikofenweg 36, CH-3003 Berna

Telefono: +41 58 462 56 56
E-mail: tc-geko@seco.admin.ch

www.seco.admin.ch

www.lavoro.swiss

