



# Projets et initiatives stratégiques

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



## SIPAC 2.0 – PREMIÈRE PHASE DE CONSTRUCTION

# Déroulement axé processus avec pilotage actif

Le SECO vient de conclure, en collaboration avec les représentants des caisses et le partenaire NOVO, la première de six phases de construction du nouveau système de paiement SIPAC 2.0. La base technique et les premières fonctionnalités pour le genre de prestation indemnité en cas d'insolvabilité ainsi que la nouvelle Inbox ont été réalisées. L'accent est mis sur le déroulement orienté sur les processus et un pilotage amélioré des utilisateurs. La deuxième phase, elle, sera entamée sous peu.

Le projet d'envergure SIPACfuture avance comme prévu, si bien que SIPAC 2.0 est en train de prendre forme. Grâce à l'Inbox (l'actuelle

boîte à lettres), le nouveau système offre une surface structurée avec toutes les informations pertinentes. Toutes les tâches, demandes, délais, etc. peuvent être visualisés et filtrés selon plusieurs critères.

### Fonctions automatisées

Outre une meilleure vue d'ensemble, SIPAC 2.0 se distingue par un pilotage actif des utilisateurs. Le système avertit les utilisateurs lorsque des documents n'ont pas encore été vérifiés. Si des documents manquants doivent être demandés, SIPAC 2.0 crée automatiquement – en réponse au message généré par le système – une nouvelle tâche avec un délai indiquant l'échéance. De plus, si des délais ne sont pas respectés, des

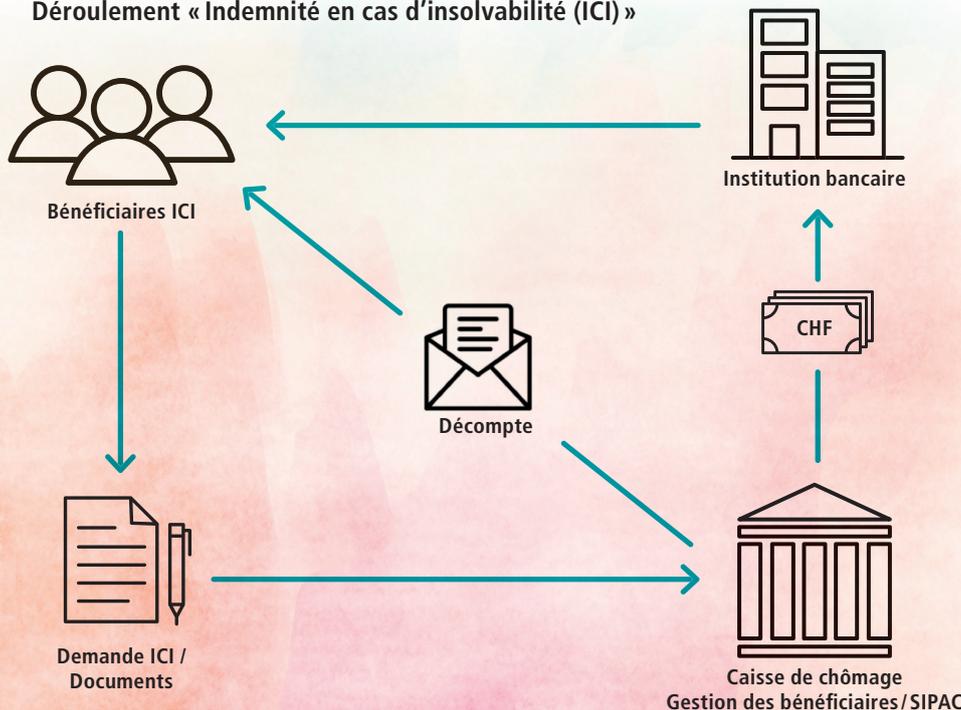
## ÉDITORIAL

Chères lectrices,  
chers lecteurs,

Trouver des solutions et franchir des paliers, telles sont les tâches principales à accomplir dans nos grands et petits projets liés à la technologie de l'information et visant à apporter à l'AC une touche de modernité nécessaire. Dans la présente Newsletter, nous évoquons les nombreux succès obtenus, mais également les difficultés rencontrées. Une chose est sûre: le slogan du projet SIPACfuture « Ensemble pour que ça paie » ne peut rester lettre morte et s'applique à tous nos projets de développement. Pour continuer à mettre en avant les solutions trouvées et les étapes franchies, il faut miser sur une collaboration active et cohérente du SECO TC, des organes d'exécution et des partenaires externes. Ce n'est qu'ainsi que nous pourrons fournir les prestations efficaces auxquelles les citoyens peuvent s'attendre, de la part de l'AC. Une année bien remplie touchant à sa fin, je vous souhaite, chères et chers collègues, des fêtes reposantes et conviviales.

**Oliver Schärli**  
Chef Marché du travail et assurance-chômage

### Déroulement « Indemnité en cas d'insolvabilité (ICI) »



rappels prêts pour l'envoi sont générés automatiquement.

### Soutien « end-to-end »

Le soutien qu'offre le nouveau système réduit la charge administrative des caisses. L'interaction des différentes fonctions de SIPAC 2.0 facilite le travail quotidien.

*« L'interaction des différentes fonctions de SIPAC 2.0 facilite le travail quotidien. »*

Ainsi, les documents approuvés pour l'envoi sont archivés automatiquement dans la gestion électronique des documents (GED). Le soutien par le système, « end-to-end », commence dès l'entrée des formulaires et des documents. Moyennant une technologie moderne de reconnaissance

optique des caractères (OCR), le courrier entrant est converti en documents qui se prêtent aux recherches et transféré dans le système. La personne chargée du dossier peut ensuite vérifier, si nécessaire adapter, et approuver les données.

### Tout le monde est partenaire

Les nouvelles relations avec les partenaires, voilà une amélioration supplémentaire: le système traite toute personne et entreprise comme un partenaire. Cette fonctionnalité permet d'établir des relations complexes et de relier tous les éléments entre eux. Cela n'est pas sans contribuer à une perspective globale dans le traitement du dossier.

### Cas concrets

Malgré le grand nombre de fonctionnalités techniques, l'élaboration de cas

concrètement applicables et proches de la réalité est très importante. De ce fait, l'équipe du projet collabore étroitement avec les représentants des caisses, en suivant les processus valables aujourd'hui (voir graphique). En procédant ainsi, l'objectif est de soutenir au mieux la logique du système et de réduire et d'optimiser la charge administrative grâce aux automatismes. Enfin, la direction du projet informe en continu et de manière transparente les caisses de chômage des phases de construction à venir du nouveau système SIPAC 2.0.

Fabian Heierli, Brigitte Loosli, Rainer Volz  
Équipe du projet SIPACfuture

MESURES DU CONSEIL FÉDÉRAL 2020-2022 POUR LA RÉINSERTION

## Programme d'impulsion : soumettez vos projets

**Pour financer des projets cantonaux et intercantonaux visant à réintégrer des demandeurs d'emploi seniors et difficiles à placer, les fonds de l'assurance-chômage disposera de moyens supplémentaires de janvier 2020 jusqu'à fin 2022. Depuis novembre 2019, les cantons peuvent soumettre des projets allant dans ce sens auprès du SECO. Le programme d'impulsion est complété par un essai pilote qui vise la réinsertion de demandeurs d'emploi de plus de 50 ans arrivés en fin de droits.**

En mai, le Conseil fédéral a adopté un paquet de mesures visant à encourager le potentiel de la main-d'œuvre indigène. Deux des mesures relèvent du domaine de compétence du service public de l'emploi (SPE):

- programme d'impulsion visant la réinsertion de demandeurs d'emploi seniors et, en particulier, difficiles à placer (mesure 5)
- essai pilote visant la réinsertion de personnes de plus de 50 ans en fin de droits (mesure 6)

### Les 50+ au centre de l'attention

Le programme d'impulsion veut favoriser la réinsertion de demandeurs d'emploi difficiles à placer. Une attention particulière est accordée aux personnes de plus de 50 ans, dont la réintégration sur le marché du travail s'avère souvent difficile, surtout en combinaison avec d'autres facteurs de risque. De janvier 2020 à fin 2022, il est possible d'obtenir un financement pour des projets cantonaux répondant aux objectifs du programme. Les cantons intéressés peuvent dès maintenant soumettre de tels projets auprès du TC au SECO. Les informations et les documents sont disponibles sur le TCNet.

Outre des projets cantonaux, il est également possible de soumettre, selon la même procédure, des projets de portée intercantonale. En plus, cinq projets coordonnés de manière centralisée, mais auxquels les cantons sont appelés

à participer, verront probablement le jour. Les travaux y relatifs, qui débutent en janvier 2020, sont dirigés par un groupe de pilotage du SECO et de l'Association des offices suisses du travail (AOST). Début 2020, les cantons recevront de plus amples informations sur le contenu et l'organisation de ces projets.

*« Les documents et les informations pour la soumission des projets sont disponibles sur le TCNet. »*

### Essai pilote : clarification

Dès 2020, et parallèlement au programme d'impulsion, il sera effectué un essai pilote pour les plus de 50 ans arrivés en fin de droits, qui mettra lui aussi l'accent sur la réinsertion. Actuellement, l'AOST est en train de le concrétiser avec le concours du SECO. La Commission de surveillance du fonds de l'assurance-chômage décidera fin février 2020 de la forme définitive à donner à cet essai pilote.

Tant le programme d'impulsion que l'essai pilote constituent des occasions importantes pour le développement futur du SPE. Mettant l'accent sur des groupes cibles qui représentent aujourd'hui déjà un grand défi, les deux mesures ne manqueront pas de donner de nouvelles impulsions au SPE.

Isabel Schirmer  
Coordination du programme, SECO TCQL



## « Tirer parti de notre expérience pratique »

En tant que membres de l'équipe du sous-projet SIPACfuture ERP (Enterprise-Resource-Planning), Pierre Ansermoz, Alain Tardy et Christian Truog ont activement contribué au succès de l'introduction de la nouvelle solution SIPAC 2.0 pour les frais d'administration dans les caisses de chômage. Les trois représentants de caisses de Genève, Lausanne et Zürich racontent comment ils ont vécu la formation et l'introduction, quels ont été les facteurs de succès importants pour eux et quel est à leurs yeux l'intérêt de la nouvelle solution :

« Au début, les spécialistes de SIPACfuture nous ont présenté les détails du projet technique. Nous savions par expérience quels aspects spécifiques il faut éclaircir pour simplifier les processus. Devenue ainsi le fruit d'un excellent travail d'équipe, l'introduction de la solution SIPAC 2.0 pour les frais d'administration a eu lieu en collaboration avec le partenaire externe NOVO et les collaborateurs du SECO concernés. Nous avons pu exploiter notre expérience pratique pour définir les processus. Nous aimerions préciser que la qualité de la communication et une concertation constante ont été essentielles pour qu'un bon accueil soit réservé à la

solution. Son utilisation plus aisée est un grand avantage d'après nous. Par ailleurs, l'actualisation et l'adaptation des directives financières contribuent aussi à son acceptation.

Nous nous réjouissons que l'exploitation de cette solution soit largement automatisée. Le système exécute les étapes de processus de manière autonome. Cela réduit notre charge administrative et nous donne la possibilité de mettre l'accent sur les questions plus complexes, de manière à accroître la qualité des prestations que nous fournissons aux assurés. Notre objectif premier est de préserver la qualité – le système nous permet toutefois de raccourcir significativement la durée de presque tous les processus liés au système. Les formations organisées ont très bien préparé les collaborateurs de nos caisses au changement. De manière rétrospective,

l'introduction de la nouvelle solution a représenté un véritable défi exigeant un grand engagement de la part de tous les membres de l'équipe de projet qui y ont participé. Cet effort a été largement récompensé d'après nous et nous sommes très satisfaits du changement. »



Christian Truog, Pierre Ansermoz et Alain Tardy  
Membres de l'équipe du sous-projet ERP, SIPACfuture

### MODERNISATION PLASTA

## Première étape clé franchie

Début novembre 2019, la première des cinq unités de réalisation concernant la modernisation PLASTA a été mise à disposition pour son utilisation. Elle comprend notamment l'application « saisir demandeur d'emploi ». De nouvelles fonctions (p. ex. « recherche rapide » et « Autosuggest ») permettent aux organes d'exécution de retrouver rapidement l'objet recherché par combinaison de mots-clés.

Lors des tests précédant la mise en place de la première unité de réalisation UR 3.1,



la partie modernisée de PLASTA a affiché une utilisation accrue de performances. Le SECO a tout de même décidé de valider la mise en place afin de pouvoir recueillir des expériences opérationnelles. Durant une phase de test intensive avec le nouveau partenaire stratégique adesso, il a fallu corriger de nombreux bogues présentant un degré de gravité élevé pour que le système fonctionne parfaitement lors du déploiement. Les bogues minimes qui subsistent encore seront corrigés d'ici au 30 décembre 2019 au moyen d'un nouveau release.

### Utilisation de la partie modernisée

Lors du lancement de la phase de déploiement « modernisation PLASTA » en août 2019 à Berne, les participants ont pu assister à une démonstration de la première unité de réalisation et se familiariser avec cette dernière. L'UR 3.1 comprend la saisie des demandeurs d'emploi et la fixation des délais. Le déploiement et l'utilisation de la partie modernisée se sont déroulés différemment selon les organes d'exécution. Plusieurs cantons ont imposé son

utilisation dans certains ORP, d'autres ont décidé d'attendre la deuxième unité de réalisation « affaires demandeur d'emploi » (UR 3.2).

Les retours sur la modernisation de l'interface utilisateurs sont positifs jusqu'à présent. Le nombre d'utilisateurs de l'UR 3.1 est estimé à environ 200. L'application modernisée est stable. Les expériences actuelles et les connaissances qui en découlent seront intégrées dans les unités de réalisation à venir.

### Retard pour la 2<sup>e</sup> unité

Le déploiement de l'UR 3.1 marque la première étape importante de la modernisation PLASTA. Les exigences de développement imposées au partenaire stratégique étant élevées, les prochaines unités de réalisation prendront cependant du retard. Actuellement, le SECO consolide la nouvelle planification et prépare la communication avec les organes d'exécution. Le déploiement de l'UR 3.2, prévu en février, sera remis au 3<sup>e</sup> trimestre 2020.

Kurt Gerber  
Chef ITAS 1 et chef du projet Modernisation PLASTA

# Nouvelle interface utilisateur

La 2<sup>e</sup> étape d'introduction de la nouvelle interface utilisateur de la GED SIPAC (ICN) dans les caisses de chômage s'est déroulée en octobre. Roger Rink, responsable du projet au SECO TC, nous explique les défis particuliers liés à ce projet. Il prend aussi position sur les problèmes de performance survenus indépendamment lors de l'indexation de documents.

**La nouvelle interface utilisateur de la GED SIPAC a-t-elle pu être implémentée avec succès dans toutes les caisses de chômage dans les délais ?**

Grâce à une vaste nouvelle planification, impliquant une stratégie d'introduction par étapes adaptée, nous avons réussi à atteindre les jalons fixés pour l'introduction, dans les temps et avec la qualité requise. Ainsi, je pense que l'on peut dire que l'introduction de la nouvelle surface dans les caisses a été concluante.

**Quels résultats de l'opération pilote et du premier volet d'introduction de septembre ont pu être mis en œuvre dans la 2<sup>e</sup> étape ?**

Nous avons identifié certains défauts dans la nouvelle interface utilisateur aussi bien durant l'opération pilote que la première introduction, par exemple dans l'utilisation des champs de commentaire ou au niveau de différents tris. Diverses mises à jour du logiciel ont permis d'y remédier. En outre, nous avons

obtenu des informations liées à l'utilisation quotidienne du logiciel, que nous avons mises à disposition des caisses via un manuel.

**Quels ont été les défis particuliers dans ce projet ?**

Pour l'essentiel, ce fut la planification serrée des délais en combinaison avec



« Un des défis a été que chaque caisse dispose de son propre environnement informatique. »

les exigences logicielles des caisses. Il a parfois encore fallu les spécifier sur place, les réaliser chez le fournisseur et les tester dans nos locaux. Un défi particulier a été le fait que chaque caisse dispose de son propre environnement informatique, qui représente toujours un cas unique et que nous devons traiter comme tel.

**Enfin, est-ce que les problèmes de performance lors de l'indexation des documents ont pu être abordés ou résolus ?**

Cette problématique s'était accentuée au cours des derniers mois. Elle n'était pas en lien direct avec le projet d'introduction de la nouvelle interface, certes, mais elle représentait évidemment une réelle urgence pour les caisses. C'est pourquoi il a été nécessaire de prendre des mesures immédiates à long terme pour les problèmes de performance constatés. Le point essentiel a consisté à paralléliser le traitement. Les mesures ont été lancées début novembre de manière effective et ont, selon nous, apporté les améliorations attendues. Toutefois, nous continuerons bien entendu de suivre de près l'évolution.

Entretien avec Roger Rink  
Responsable du projet GED SIPAC, TCIT

## SÉCURITÉ INFORMATIQUE

### Dangers actuels : discussion entre responsables

Afin de pouvoir réagir rapidement en cas de problèmes de sécurité informatique, la coopération étroite entre les organes d'exécution et l'organe de compensation est essentielle. Début septembre, les responsables de la sécurité informatique (CISO) ont pu échanger une première fois sur la situation sécuritaire actuelle. Deux spécialistes externes ont présenté les dangers et les défis actuels pour les CISO. Un de leurs messages clés : une attaque des systèmes informatiques par un logiciel malveillant se produira ; la question est de savoir quand, et comment il convient d'y réagir. La prochaine rencontre, en juin 2020, sera l'occasion d'un échange des premières expériences en lien avec la mise en œuvre de la stratégie de sécurité informatique de l'AC.

## REPLACEMENT DU LOGICIEL VIADOR

### Le développement de rapports tourne à plein régime

Pour remplacer le logiciel d'évaluation obsolète Viador UR2, le travail de développement intense consacré aux modèles de données – plus d'une centaine – a débuté en août, après la conclusion du travail d'analyse. Chaque modèle est testé en créant et en exécutant des rapports cantonaux choisis. Jusqu'à la fin de l'année, l'organe de compensation met sans relâche les nouveaux modèles à disposition des cantons, qui pourront ainsi créer en même temps leurs propres rapports. Viador fonctionnant désormais avec un risque de panne accru, une grande partie des efforts est actuellement consacrée à soutenir les cantons. Profitant de ce soutien, nombre de cantons sont déjà très avancés dans le processus de remplacement.



## SERVICE ET CONTACT

La Newsletter est également disponible sur le site internet [travail.swiss](http://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](mailto:tc-geko@seco.admin.ch)

[www.seco.admin.ch](http://www.seco.admin.ch)  
[www.travail.swiss](http://www.travail.swiss)



travail.swiss