



# Projets et initiatives stratégiques

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



## PROJET eAC « SERVICES EN LIGNE »

### eServices de l'AC et du SPE : plus de 160 000 inscriptions

Depuis l'introduction du premier eService dans le cadre du projet eAC en avril 2020, le nombre des utilisateurs de services électroniques dans Job-Room sur travail.swiss a sans cesse fortement augmenté. La pandémie de COVID-19 représente aussi un défi pour le projet eAC. Concernant l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT) en particulier, le soutien numérique nécessaire a pu être offert rapidement. Le nouvel eService « Inscription auprès du service de l'emploi (ORP) », proposé depuis le 1er juillet 2021, a été très utilisé.

Les eServices de l'assurance-chômage (AC) et du service public de l'emploi (SPE) ont été très bien accueillis par les assurés et les demandeurs d'emploi depuis leur déploiement échelonné à partir d'avril 2020. Jusqu'à présent, environ 163 000 utilisateurs se sont inscrits dans Job-Room. Les nouveaux eServices étant développés selon le principe du « design centré sur l'utilisateur », les souhaits et besoins des groupes cibles sont toujours au centre de l'attention. Ainsi, le nouvel eService « Inscription auprès du service de l'emploi (ORP) » a déjà

été utilisé par environ 55 000 demandeurs d'emploi (voir tableau plus bas). Avec la collaboration des spécialistes et des responsables du déploiement dans les cantons, les exigences pour l'exécution sont examinées minutieusement, des tests sont exécutés et le déploiement est assuré.

#### eServices dans le cadre du processus RHT

Suite à des décisions politiques prises dans le cadre de la pandémie, depuis mars 2020 le préavis de RHT a été simplifié et la procédure de décompte sommaire de l'indemnité en cas de RHT a été introduite. Les eServices correspondants ont été développés en continu dans le cadre du projet eAC et mis à disposition à temps. Depuis l'introduction de l'eService « Préavis RHT », environ 93 000 préavis électroniques ont été remis aux autorités cantonales. Concernant l'eService « Demande et décompte RHT », un bon tiers des 14 000 demandes environ a été remis en ligne au 3<sup>e</sup> trimestre de 2021. Pour 2022, les différents scénarios en matière de RHT et les adaptations correspondantes dans les eServices seront préparés en fonction des décisions politiques.

## ÉDITORIAL

### Chères lectrices, chers lecteurs,

En tant que clientes et clients, nous attendons toutes et tous aujourd'hui de pouvoir disposer de services électroniques - à tous les niveaux, simples et compréhensibles, et disponibles à toute heure. C'est pourquoi, depuis avril 2020, nous avons continuellement étendu nos eServices pour les assurés et les demandeurs d'emploi dans le cadre du projet eAC. Le nombre croissant d'utilisateurs est réjouissant: plus de 160 000 utilisateurs enregistrés dans Job-Room et déjà environ 55 000 inscriptions en ligne au service public de l'emploi grâce au nouvel eService à disposition! Concernant l'indemnité en cas de RHT, pour laquelle la demande a dépassé toute attente, nous avons pu introduire rapidement les eServices nécessaires à une exécution rigoureuse. Digital first – un mot d'ordre qui s'applique à nous aussi! Mes plus vifs remerciements vont à toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de l'AC et du SPE; rien ne peut remplacer votre engagement sans faille en cette période mouvementée! Je vous souhaite d'agréables fêtes de fin d'année et une excellente santé!

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

eServices de l'AC et du SPE	En exploitation depuis	Total des formulaires électroniques remis
Preuves des recherches d'emploi	Avril 2020	Env. 850 000
Dossiers de candidature	Avril 2020	Env. 290 000
Indications de la personne assurée	Mai 2021	Env. 193 000
Inscription auprès du service de l'emploi (ORP)	Juillet 2021	Env. 55 000

## Intégration dans SIPAC 2.0 et PLASTA

Jusqu'à présent, divers eServices dans le domaine de l'AC et du SPE ont été mis en exploitation dans le cadre du projet eAC. Le 1<sup>er</sup> juillet 2021, un transfert de données structurées vers PLASTA a pu être mis en œuvre dans le cadre de l'eService « Inscription auprès du service de l'emploi (ORP) ». L'intégration du portail de l'AC travail.swiss et de SIPAC 2.0 est aussi en cours d'élaboration. Mi-novembre 2021, le « Proof of Concept » (PoC) a été achevé pour le processus « Préavis RHT (pour raisons d'ordre économique) ». Les résultats du PoC constituent la base sur laquelle la direction du TC décidera quels

eServices basés sur SIPAC 2.0 pourront être proposés sur le portail de l'AC. Cette décision sera communiquée d'ici fin 2021. L'intégration des systèmes d'arrière-plan de SIPAC 2.0 et PLASTA ouvre de nou-

*« Les eServices pour la RHT ont été développés en continu et mis à disposition à temps. »*

velles possibilités pour les eServices, qui entraîneront probablement une prolongation du projet eAC. La suite de la planification est en cours d'examen et sera

communiquée aux organes d'exécution fin 2021/début 2022.

Malgré la pandémie de COVID-19, cette année les travaux relatifs au projet se sont poursuivis avec les spécialistes conformément au plan et de manière ciblée. Grâce à l'engagement volontaire de tous les participants, les services électroniques de l'AC et du SPE ont pu être proposés rapidement et conformément aux besoins durant cette période mouvementée.

**Davide Li Cavoli**  
Chef du projet eAC

**Mauro Tomeo**  
Chef de sous-projet métier eAC eServices

SIPACfuture

## Progrès majeurs et road-show

**Grâce à l'engagement volontaire et à l'étroite collaboration du SECO-TC et des caisses de chômage (CCh) avec le partenaire de réalisation NOVO, des progrès majeurs ont été réalisés cette année dans le projet SIPACfuture. La nouvelle solution doit être présentée aux futurs utilisateurs de SIPAC 2.0 à partir d'avril 2022 dans le cadre d'un road-show.**

Des spécialistes supplémentaires ont rejoint le projet SIPACfuture et la collaboration de tous les participants s'est intensifiée; des composants importants de SIPAC 2.0 ont aussi atteint un bon degré de développement. Dans les types de prestations Insolvabilité, RHT et Intempéries en particulier, la solution est arrivée à un bon niveau de maturité sur l'ensemble du processus, jusqu'au paiement et à la restitution. Concernant les gestions des partenaires d'affaires, de l'organisation et des entrées et sorties, le niveau atteint est bon

lui aussi. En outre, de premières versions de mise en œuvre ont pu être testées pour l'indemnité de chômage (IC). Pour ce type de prestations, il reste beaucoup de travail à faire en commun. Les retours des experts des CCh et du TC au SECO sont positifs.

### Examen et planification minutieux

Vu les difficultés rencontrées en matière de migration des données et documents, NOVO a changé de sous-traitant. La nouvelle équipe de migration a déjà commencé son travail et livrera les premiers composants cette année. NOVO et la direction de l'ensemble du projet du TC au SECO examinent en ce moment si le retard pris dans ce domaine peut être rattrapé et comment ce retard se répercute sur la planification. Ils analyseront aussi dans quelle mesure le temps restant jusqu'à la mise en service suffit pour mettre en œuvre le genre de prestations IC. Le mandant et la direction du projet tiennent à l'objectif de la

mise en service de SIPAC 2.0 en automne 2022. L'ampleur des prestations qui seront prêtes à ce moment-là et ce qui devra éventuellement être livré ultérieurement font actuellement l'objet d'un examen et d'une

*Un grand travail a été accompli cette année grâce à l'engagement considérable de tous les participants.*

planification minutieuse. Les résultats de cette analyse seront disponibles d'ici début février 2022 et les conclusions seront discutées avec les CCh.

### Liaison au portail de l'AC

Le « Proof-of-concept » (PoC) pour relier SIPAC 2.0 au portail de l'AC travail.swiss a été achevé avec succès. Les résultats du PoC constituent la base sur laquelle la direction du TC décidera quels eServices basés sur SIPAC 2.0 pourront être proposés sur le portail de l'AC. Cette décision sera communiquée d'ici fin 2021.

À partir d'avril 2022, l'équipe du projet SIPACfuture présentera SIPAC 2.0 aux futurs utilisateurs dans le cadre d'un road-show. Les CCh auront ainsi un aperçu détaillé de la solution à venir.

Un grand travail a été accompli et mis en œuvre cette année grâce à l'engagement considérable de tous les participants. Le mandant et la direction de l'ensemble du projet se réjouissent de poursuivre cette bonne collaboration en 2022!



Si la pandémie le permet: road-show pour présenter SIPAC 2.0

**Rainer Volz et Roman Barnert**  
Direction du projet SIPACfuture

# Tester et pérenniser de nouvelles approches

Les mesures 5 (programme d'impulsion) et 6 (essai pilote «Supported Employment») du train de mesures visant à encourager le potentiel de main d'œuvre disponible en Suisse ont démarré avec succès. Elles ont toutes deux pour but de soutenir davantage les demandeurs d'emploi seniors, dont la réinsertion dans le marché du travail est semée d'embûches.

Il n'existe ni processus standard de conseil destiné aux chômeurs seniors ni mesure qui fonctionne pour tout demandeur d'emploi, quel qu'il soit. La situation individuelle des personnes concernées sur le marché du travail est dans tous les cas décisive, comme le montrent tant les études sur le sujet que les expériences glanées dans le cadre de l'exécution. Le Conseil fédéral a pris en compte cet état de fait en décidant, en 2019, de mettre en œuvre un programme d'impulsion et un essai pilote pour les chômeurs seniors et difficiles à

placer (cf. entretien ci-dessous). De 2020 à 2024, l'AC dispose de moyens supplémentaires pour soutenir ce groupe-cible de manière renforcée dans sa réinsertion dans le marché du travail.

## Programme d'impulsion : 28 projets développés

Les personnes de plus de 50 ans qui perdent leur travail ont souvent beaucoup de difficultés à retrouver un emploi. C'est là qu'intervient le programme d'impulsion (mesure 5). Il soutient des projets d'organes cantonaux d'exécution qui améliorent l'offre de mesures, notamment dans le domaine du conseil, et qui renforcent les compétences des ORP à cet égard ainsi qu'en matière d'accompagnement et de placement. Ces projets visent aussi à tester de nouvelles idées pour ce groupe-cible et, le cas échéant, à les pérenniser.

Les cantons ont jusqu'à présent élaboré 28 projets dont le coût total s'élève à près de 68 millions de francs. Ces projets misent ce faisant sur différentes approches,

l'accent étant mis sur l'intensification du conseil dispensé au groupe cible au moyen des offres de job coaching (internes ou externes à l'ORP) et du perfectionnement du personnel des ORP ciblé sur le groupe concerné. D'autres projets cantonaux visent à mettre les demandeurs d'emploi seniors en réseau avec les employeurs de leur région ou à investir dans le développement des compétences numériques du groupe cible.

Les retards initialement pris en raison de la pandémie de coronavirus ont pu être rattrapés au cours de l'année 2021. Le SECO continue à recevoir de nouvelles demandes portant sur des projets cantonaux. Les projets approuvés seront mis en œuvre jusqu'à fin 2024 et font l'objet d'une évaluation parallèle.

Isabel Kissling-Schirmer et Selina Furgler  
Collaboratrices scientifiques

## ESSAI PILOTE « SUPPORTED EMPLOYMENT »

# « La volonté est déterminante ! »

L'essai pilote «Supported Employment» fait partie, en tant que mesure 6, de la stratégie de la Confédération pour encourager le potentiel de main d'œuvre disponible en Suisse. La cheffe de projet de l'AOST, Michaela Williner, nous parle des particularités et du lancement de la nouvelle mesure du marché du travail (MMT) en faveur des demandeurs d'emploi de 50 ans et plus.

## À qui s'adresse la mesure «Supported Employment» (MMT-SE) et quel est son objectif ?

La MMT-SE s'adresse aux demandeurs d'emploi de 50 ans et plus proches de l'arrivée en fin de droit. Cette mesure ciblée vise à leur faire reprendre pied durablement dans le marché du travail primaire. L'objectif est qu'ils trouvent rapidement un emploi compétitif dans ce marché et qu'ils gardent durablement cet emploi ou un emploi équivalent.

## En quoi le «Supported Employment» est-il nouveau ?

La MMT-SE se distingue des MMT ordinaires sur plusieurs points. La

participation est facultative et tous les demandeurs d'emploi du groupe cible sont invités à prendre part sans que l'ORP ne les y assigne. La volonté du demandeur d'emploi de prendre un nouvel élan avec l'aide du coach SE est déterminante ! Dans le cadre de la MMT-SE, on commence directement à chercher un emploi approprié pour la personne dans le marché du travail primaire. Le coach participe activement à la recherche et accompagne le participant et l'employeur aussi après l'entrée en fonction. La mesure dure jusqu'à 18 mois, même après l'arrivée en fin de droit. En outre, les coachs SE peuvent, si nécessaire, verser une indemnité à l'employeur et/ou organiser des mesures de formation après l'entrée en fonction de la personne.

## Comment la mesure est-elle organisée et qui s'en charge ?

Treize cantons participent au projet pilote «Supported Employment»\*. Chaque canton participant mandate un fournisseur SE pour exécuter la MMT. Le projet pilote dure trois ans. En tant que responsable du projet, l'AOST contrôle l'utilisation des fonds, coordonne la

collaboration entre tous les acteurs participants et s'occupe du monitoring.

## La MMT-SE a débuté officiellement le 1er août. Le lancement s'est-il bien passé ?

Globalement, l'essai pilote a bien démarré : 16 % des demandeurs d'emploi inscrits de 50 ans et plus se sont annoncés auprès du fournisseur pour un entretien d'information. Deux tiers d'entre eux ont ensuite commencé la MMT-SE. Cela représente un taux de participation de 10 %, qui constitue la valeur exacte utilisée pour calculer les places disponibles. En octobre 2021, nous avons mené un sondage en ligne sur le lancement de la MMT. Tant les cantons participants que les fournisseurs jugent que la MMT-SE a bien démarré. Après quelques incertitudes au début, une certaine routine s'est déjà installée.

Entrevue avec Michaela Williner  
Cheffe de projet AOST (Association des offices suisses du travail)

\* Cantons participants: AG, AR, BL, BE, GE, GR, JU, LU, SO, SG, TG, VD et VS

# Déploiement réussi du PLASTA modernisé

Les deux dernières des cinq unités de réalisation du projet « Modernisation PLASTA » ont été déployées dans l'exploitation pilote en septembre 2021: « Mesures du marché du travail » et « Administration ». Le déploiement complet auprès des ORP et des services de logistique des mesures du marché du travail (LMMT) a eu lieu début octobre 2021. Après une replanification au printemps 2020, le plan du projet a été respecté et les coûts sont restés inférieurs au budget prévu.

Le projet « Modernisation PLASTA » se trouve dans sa phase finale. L'exploitation de l'application modernisée est stable et fiable. L'introduction de la

GED-PLASTA ICN a permis de supprimer la limitation par Internet Explorer. L'utilisation unique de Edge permettra à PLASTA d'atteindre des temps de réponses encore nettement plus rapides. La mise hors service de PLASTA UR2 est prévue pour le 8 décembre 2021.

## Plus que l'exploitation à l'OFIT

À la fin du projet, notre nouveau fournisseur, adesso Schweiz AG, reprendra la responsabilité de l'assistance, de la maintenance, du développement et des futurs projets, remplaçant ainsi l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT) dans ces domaines. PLASTA restera toutefois exploité à l'OFIT. La transmission des travaux et du savoir-faire, ainsi que l'élaboration des manuels d'utilisation

sont en cours. Les processus et les outils pour le soutien à la gestion des niveaux de service sont en cours de réalisation, si bien que la qualité des services exigée par le comité de coordination informatique peut être mesurée et garantie.

## Regard vers l'avenir

Au terme de ce projet qui a nécessité beaucoup de ressources, nous pourrions nous pencher sur le développement de PLASTA et le soutien aux organes d'exécution, un projet repoussé depuis plusieurs années. À partir de 2023, un groupe interdisciplinaire de collaborateurs réfléchira à la question de ce qu'un « futur PLASTA » doit mettre à disposition pour soutenir les ORP et LMMT et comment intégrer cela dans le paysage IT de l'assurance-chômage.

La direction du projet et le SECO-TC sont très heureux que le projet « Modernisation PLASTA » arrive à son terme avec succès. Cela n'a été possible que grâce à une équipe de projet compétente et engagée ainsi que des collègues externes qualifiés, que ce soit dans les rôles de collaborateur de l'exécution, chef de sous-projet, développeur, ingénieur en exigences, analyste métier ou testeur. L'OFIT a aussi accompagné le projet avec compétence dans tous les domaines et contribué au succès du projet.



Après l'introduction de la GED-PLASTA ICN probablement fin mars 2022, les temps de réponse dans PLASTA seront nettement plus courts.

**Kurt Gerber**

Chef ITAS1/Chef du projet Modernisation PLASTA

## JOURNÉES CII 17 ET 18 NOVEMBRE 2021

### Le développement de la CII au centre des discussions

Les journées de la CII 2021 se sont déroulées dans le joli hôtel Art nouveau de Flüeli-Ranft. Partager un moment avec d'autres, échanger, réseauter – des besoins essentiels de la vie humaine. Dans son discours sur les enseignements et les chances de la crise de COVID-19, le philosophe et auteur Ludwig Hasler l'a affirmé en parlant d'un « théâtre de résonance ». Car la réflexion avec d'autres favorise notre propre développement : quelque chose se passe. Au-delà des enseignements à tirer de la pandémie, les responsables cantonaux de la CII se sont interrogés sur les manières de développer la CII et de renforcer le rôle des coordinateurs cantonaux. Conclusion: loin d'être un simple système, la CII est une véritable culture qui doit se refléter dans nos pratiques quotidiennes.

## SERVICE DESK IT DE L'AC

### Améliorations de l'information aux clients

C'est typique: on a besoin de l'informatique, mais elle ne fonctionne pas. On contacte le service desk IT de l'AC, et on commence par devoir attendre. Mais pendant combien de temps? Et notre demande est-elle bien en cours de traitement? Désormais nos clients et utilisateurs sont informés régulièrement et de manière proactive du statut de leur(s) demande(s). Chacune des informations indique par ailleurs le délai dans lequel le ou la client(e) peut espérer obtenir une solution ou la prochaine information sur le statut. Les nouveaux processus mis en place au service desk IT de l'AC garantissent que les tickets soient traités rapidement et qu'ils bénéficient d'une surveillance proactive. Ainsi nos clients et utilisateurs sont informés de l'état actuel en tout temps

## i 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