



Projets et initiatives stratégiques

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



SIPACfuture

ÉDITORIAL

Priorité : transition sécurisée de SIPAC 1.0 vers SIPAC 2.0

Après d'intenses années de travaux, le nouveau système de paiement de l'assurance-chômage (AC) est sur le point de franchir sa première étape de déploiement : à partir du 12 avril, les organes d'exécution pourront traiter intégralement l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail et en cas d'intempéries via SIPAC 2.0. Même si tout se déroule comme prévu, de nombreuses tâches de déploiement doivent encore être coordonnées avant de voir le bout du tunnel.

Selon la nouvelle planification de juin 2022, le déploiement de SIPAC 2.0 auprès des organes d'exécution se déroulera en deux étapes :

- ▶ **Pâques 2023** : indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT) et indemnité en cas d'intempéries (INTEMP)
- ▶ **Fin 2023** : gestion des bénéficiaires avec indemnité de chômage (IC), indemnité en cas d'insolvabilité (ICI) et affaires internationales (INTR)

Le projet SIPACfuture est globalement prêt à être déployé pour les prestations RHT et INTEMP à Pâques 2023, conformément au calendrier. Les formations SIPAC 2.0 se déroulent comme prévu (voir article ci-dessous), de même que les préparatifs pour la mise en production et la mise en service.

Le projet soutient l'exploitation

Le transfert sécurisé de l'ancienne solution (SIPAC 1.0) vers la nouvelle (SIPAC 2.0) doit être garanti à tous les niveaux et constitue une priorité absolue pour les responsables du projet. Une fois les étapes de déploiement achevées, l'exploitation continuera d'être soutenue jusqu'à ce qu'elle soit stable, autrement dit :

- ▶ Les utilisateurs et les utilisatrices sont formés.
- ▶ L'exploitation est préparée.
- ▶ Les données et documents existants dans SIPAC 1.0 sont migrés dans SIPAC 2.0.
- ▶ La nouvelle solution ainsi que l'organisation de la gestion et de l'exploitation sont activées.
- ▶ Pendant la première durée d'exploitation, le projet soutient l'exploitation ainsi que l'analyse et la résolution des problèmes.



À la fin de la phase de déploiement, c'est-à-dire jusqu'en juin 2024 :

- ▶ Les résultats du projet, les systèmes de test et les outils sont transmis à l'organisation d'exploitation et de maintenance.
- ▶ Une fois la mise en exploitation réussie de toutes les parties de SIPAC 2.0, l'ancien système de paiement sera mis hors service.
- ▶ Après décision du SECO-TC concernant la réception de la clôture du projet, on procédera à l'évaluation de la clôture du projet, à la transmission des points en suspens à l'organisation de base, à la clôture du projet et à la dissolution de l'organisation du projet.

Chères lectrices,
chers lecteurs,

Le compte à rebours pour le décollage de notre projet clé SIPACfuture a commencé ! SIPAC 2.0, le nouveau système de paiement de l'AC, débutera sa première mission au service de nos assurés après Pâques. À son bord, tout d'abord les collaborateurs des OE chargés du traitement des indemnités en cas de RHT et d'INTEMP. Les autres collaborateurs suivront au tournant de l'année 2023/24. À partir de là, il est prévu que toutes les prestations de l'AC, indemnité de chômage, indemnité en cas d'insolvabilité et affaires internationales incluses, soient traitées au moyen de SIPACfuture. Comme toujours lors du lancement d'une telle entreprise, il y aura quelques turbulences. Toutefois, nous les mandants du SECO TC et la direction du projet sommes convaincus de la qualité et de la stabilité de SIPAC 2.0, qui ont pu être assurées grâce à l'engagement considérable de toutes les personnes concernées ces dernières années. Qu'elles en soient une nouvelle fois remerciées ici ! Et maintenant : décollage !

Oliver Schärli
Chef Marché du travail et
assurance-chômage

Déroulement du déploiement

S'agissant de la première étape du déploiement de SIPAC 2.0, l'équipe de projet a élaboré un « scénario technique », qui planifie et documente toutes les étapes nécessaires au déploiement de RHT et INTEMP à Pâques 2023. Une fois les tests de réception terminés (mars 2023), les travaux de mise en production devraient débuter le 1^{er} avril 2023 avec les travaux ou étapes suivants :

► **Migration des données et des documents** : le transfert des données et des documents de SIPAC 1.0 vers SIPAC 2.0, prévu les 5 et 6 avril, a été planifié jusque dans les moindres détails. En collaboration avec le partenaire de réalisation, un processus de migration reproductible a été élaboré et testé à plusieurs reprises, de sorte que la migration devrait se dérouler sans problème, quasiment en un seul clic.

► **Tests et premières étapes de l'exécution en production (« early run »)** : dès que SIPAC 2.0 et les données/documents migrés seront disponibles, des tests

et des premières tâches d'exécution seront menés, probablement les 10 et 11 avril 2023, pour vérifier que SIPAC 2.0 fonctionne correctement et ne présente pas d'erreurs empêchant son bon fonctionnement.

► **Décision : validation ou interruption** : il est prévu que le 11 avril au soir, l'équipe de projet émette une recommandation de validation (activation de SIPAC 2.0) ou un éventuel « roll-back » (interruption et retour à l'ancien système). Sur la base de cette recommandation, le mandant du projet SECO-TC décidera le soir même d'attribuer au projet SIPAC 2.0 un « go » ou un « no go ». Ensuite, en collaboration avec la direction générale du projet, ils communiqueront par écrit aux parties prenantes de SIPACfuture.

► **Activation lors de la validation** : une fois l'application SIPAC 2.0 validée par le mandant, elle peut être mise en production. Pour ce faire, elle sera activée pour une utilisation productive, probablement jusqu'au 12 avril au matin. Le lendemain,

soit le 13 avril au matin, les nouveaux eServices seront également activés sur le portail de l'AC.

L'équipe de projet est chargée du support de SIPAC 2.0 après son déploiement et peut intervenir pour corriger des erreurs ou effectuer des mises à jour / à niveau, garantissant ainsi le bon fonctionnement de l'application.

Expériences pour la deuxième étape

La première étape du déploiement, prévue à Pâques 2023, constitue un défi et une épreuve pour toutes les parties prenantes, en dépit de la planification, des travaux préparatoires et de l'assurance qualité. Grâce au déploiement de RHT et INTEMP qui fournira son lot d'expériences, il nous sera possible de corriger les éventuelles « erreurs de jeunesse » de SIPAC 2.0 en vue de la deuxième étape de déploiement (IC, ICI, INTR) en fin d'année 2023.

Roman Barnert / Rainer Volz

Direction de l'ensemble du projet SIPACfuture

UTILISATION DE L'AUTOMATISATION ROBOTISÉE DES PROCESSUS DANS DES PROJETS AC

« Robots » : assidus, mais (encore) stupides...

Les solutions robotiques intelligentes doivent permettre d'automatiser les tâches répétitives et chronophages, afin que les collaborateurs puissent se consacrer à des tâches complexes à valeur ajoutée. En pratique, comment ces solutions fonctionnent-elles ? Dans le cadre des paiements rétroactifs RHT IVJF, nous avons utilisé un outil RPA (automatisation robotisée des processus) qui nous a aidés sur le plan technique.

S'agissant des paiements rétroactifs RHT IVJF, nous avons décidé de recourir à un outil RPA dont la tâche technique consistait à vérifier scrupuleusement les requêtes déposées. Une fois programmés, les outils RPA peuvent travailler comme un être humain sur un ordinateur et effectuer certaines tâches prédéfinies, pour autant qu'elles soient largement standardisées et qu'elles reposent sur des règles ainsi que sur des données structurées.

Apprentissage des tâches

Adapter des applications et des bases de données existantes ou développer une nouvelle application pour la mise en œuvre technique des paiements rétroactifs RHT IVJF aurait été complexe et risqué. À la suite des expériences fructueuses menées dans le canton de Zurich et de la possibilité d'un achat à court terme, nous avons opté pour l'application SAP iRPA (intelligent RPA). Grâce à un scénario technique (script) et à un codage, l'outil RPA a appris à lire les données structurées mises à disposition par les entreprises sur eServices, à les contrôler en les comparant à l'application Gestion des bénéficiaires

(GB) de SIPAC et à déterminer la suite du processus conformément au référentiel. En principe, cela a permis de classer tous les documents dans GED SIPAC et de saisir les paiements dans GB. Ainsi, le « robot » a travaillé exactement comme l'aurait fait un être humain, mais plus rapidement, sans faire de pause et en assurant une qualité constante ; il ne possède toutefois pas (encore) d'intelligence.

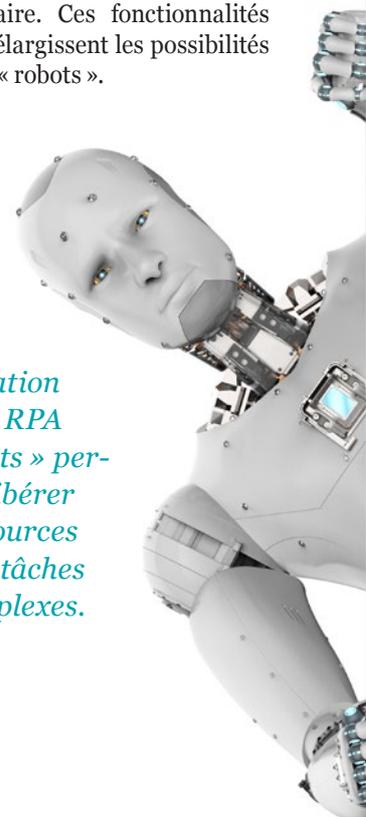
Processus d'apprentissage continu

Qu'est-ce qu'un outil RPA intelligent peut faire de plus ? Grâce à l'apprentissage automatique et à l'IA (intelligence artificielle), les robots apprennent continuellement en observant les utilisateurs lorsqu'ils exécutent des processus (cela n'était pas encore possible dans le cas des paiements rétroactifs RHT IVJF). Il n'est donc plus nécessaire de ne programmer toutes les étapes que manuellement dans le système. En outre, cet outil permet de créer une interface utilisateur supplémentaire, de niveau supérieur, utile notamment pour exécuter des étapes du processus, collecter des données et les transmettre à l'utilisateur pour finaliser sa décision. Il est également

possible d'ajouter des éléments d'interface utilisateur tels que des boutons ou des étiquettes sans modifier leur code, selon un principe modulaire. Ces fonctionnalités « intelligentes » élargissent les possibilités d'utilisation des « robots ».

Stephan Goetz
Chef de groupe/TCIT

L'utilisation d'outils RPA « intelligents » permet de libérer des ressources pour des tâches plus complexes.



« S'exercer grâce aux cas pratiques »

Philipp Bruppacher, Liridon Ferizi, Roxana Fröhlich, Samra Pepic, Angelo Röllin et Kai Suppiger ont participé aux premières formations sur SIPACfuture en lien avec l'introduction partielle de SIPAC 2.0 à Pâques 2023. Ils contribuent ainsi au succès de l'introduction du nouveau système de paiement au sein des OE. Les six collaborateurs chargés de l'exécution dans les cantons de ZH, ZG et BS racontent comment ils ont vécu les formations jusqu'à maintenant et quels étaient pour eux les facteurs importants.

« Ce qui était positif pour nous, c'est que les formations étaient bien structurées, la théorie étant abordée en premier et la pratique ensuite. En outre, les formateurs nous ont soutenus en permanence et l'échange entre participants était également bon. Au début, la nouvelle solution nous a semblé complexe et peu conviviale, mais les cas pratiques nous ont permis de nous exercer suffisamment pendant la formation, ce qui a apporté peu à peu plus de clarté.

Pour nous, les avantages de SIPAC 2.0 résident dans l'harmonisation des processus, des outils et des modèles de documents pour l'exécution dans toute la Suisse. Nos clients bénéficient ainsi d'un service plus uniforme, indépendamment de leur lieu de domicile ou de l'endroit où est situé le siège de leur entreprise. Nous jugeons utile le rassemblement des différentes étapes de l'exécution dans SIPAC 2.0, car il facilite la documentation des

cas. De plus, la nouvelle solution appuie le traitement des cas par des vérifications automatiques poussées, ce qui contribue à réduire le taux d'erreurs. Certains aspects du nouveau système ne nous semblent toutefois pas encore répondre de manière optimale aux besoins de nos clients, en particulier dans le domaine des évaluations.

Nous voyons dans SIPAC 2.0 une chance d'apporter de l'innovation par la collaboration entre l'ensemble des collaborateurs de l'organe de compensation et ceux chargés de l'exécution. Une nouvelle solution s'accompagne, outre de nombreuses perspectives, également de défis. Quelques-unes que soient la planification, l'organisation et la communication, tout ne se déroulera peut-être pas comme prévu lors de l'introduction, nous devons en être bien conscients dès maintenant. Nous trouvons dans un processus de transformation excitant par rapport auquel nous devons être ouverts. »

INDEMNITÉ EN CAS DE RÉDUCTION DE L'HORAIRE DE TRAVAIL : PAIEMENTS RÉTROACTIFS RHT IVJF

« Derniers versements prévus au troisième trimestre »

Les quelque 160 000 entreprises qui avaient décompté des indemnités en cas de RHT en 2020 et 2021 dans le cadre de la procédure sommaire ont pu réclamer pour ces périodes un paiement rétroactif des indemnités pour les parts de salaire correspondant aux droits aux vacances et aux jours fériés (RHT IVJF) des employés payés au mois. Les demandes devaient être déposées auprès du SECO avant le 31 décembre 2022. Découvrons ensemble les coulisses de ce travail de longue haleine avec Elisabeth Bosshart, cheffe de projet.

Elisabeth Bosshart, combien de demandes de paiements rétroactifs RHT IVJF avez-vous reçues, et quel montant a déjà été versé aux entreprises ?

Nous avons reçu au total 49 000 requêtes. Un pointage au 15 février montre que 30 000 demandes ont déjà été traitées, 200 000 décomptes vérifiés et 488 millions de francs versés.

Quels ont été les plus gros défis à relever pour une mise en œuvre harmonieuse ?

Suite à la décision du Conseil fédéral en mars 2022 invitant les entreprises à déposer des demandes de paiements rétroactifs, nombreuses ont été les attentes en termes de rapidité d'exécution. Le Parlement a approuvé le crédit supplémentaire à la mi-juin, et les demandes en question pouvaient déjà être déposées à partir du 11 juillet. En d'autres termes, nous n'avions que quatre mois pour tout mettre

en place ! Par ailleurs, les caisses de chômage ont eu besoin d'informations détaillées pour traiter les paiements rétroactifs. Un service en ligne (eService) a dû être créé, de même qu'un outil de plausibilité sophistiqué pour soutenir les caisses de chômage dans leurs tâches de contrôle des requêtes. Autre défi majeur : le volume des demandes auquel on a dû faire face. Pour un million de décomptes RHT, chaque seconde de travail équivaut à douze jours de travail supplémentaires. Lors de la mise en œuvre, il a fallu donc tenir compte de l'exactitude des calculs et des contrôles et garantir une utilisation conviviale, tout en optimisant les performances des systèmes informatiques. Selon la masse de travail, jusqu'à dix eServices et cinq outils de plausibilité étaient utilisés en parallèle.

Quand les paiements rétroactifs seront-ils plus ou moins terminés ?



Entretien avec Elisabeth Bosshart
Cheffe de projet Paiements rétroactifs RHT IVJF

Entre la mi-décembre et fin décembre 2022, délai fixé pour le dépôt des requêtes, on a reçu encore près de 7000 demandes, émanant essentiellement de grosses entreprises employant beaucoup de collaborateurs et qui doivent gérer de nombreuses périodes de décompte. Même avec l'aide de l'outil de plausibilité, toutes ces périodes doivent être vérifiées une à une par les caisses de chômage, qui doivent souvent réclamer des documents manquants. Les derniers versements devaient être traités au troisième trimestre de cette année.

Quel bilan tirez-vous de ce projet ?

Sa mise en œuvre a demandé un effort considérable de la part de toutes les personnes impliquées, et malgré des délais serrés, nous avons relevé ce défi grâce à notre engagement et notre savoir-faire. C'est formidable de voir comme tout le monde s'est donné à fond pour voir ce projet aboutir !

Créer les bases d'une planification cohérente

La commission de surveillance de l'assurance-chômage (CS AC) a lancé en fin d'année un projet visant à élaborer une stratégie pour le service public de l'emploi (SPE). L'équipe de projet, composée d'environ 80 représentantes et représentants de tous les cantons et du SECO-TC, a entre-temps démarré les travaux. Il est prévu de publier la « Stratégie SPE 2030 » à l'été 2023.

La CS AC a chargé le SECO-TC, en collaboration avec les cantons, d'élaborer une stratégie pour le SPE d'ici juin 2023, afin de répondre à diverses questions, dont celles-ci :

- Est-il possible à l'avenir de simplifier et d'automatiser les procédures administratives et les activités de contrôle du service public de l'emploi pour ainsi avoir davantage de ressources pour les activités de conseil ORP ?
- Est-ce qu'un outil d'appariement automatisé faciliterait la mise en œuvre

de l'obligation d'annoncer les postes vacants ?

- Quelles conséquences la numérisation a-t-elle sur les profils de poste des collaborateurs des autorités cantonales d'exécution ?
- Comment développer les mesures de marché du travail de manière efficace, en les ciblant et en les adaptant aux besoins des demandeurs d'emploi ?

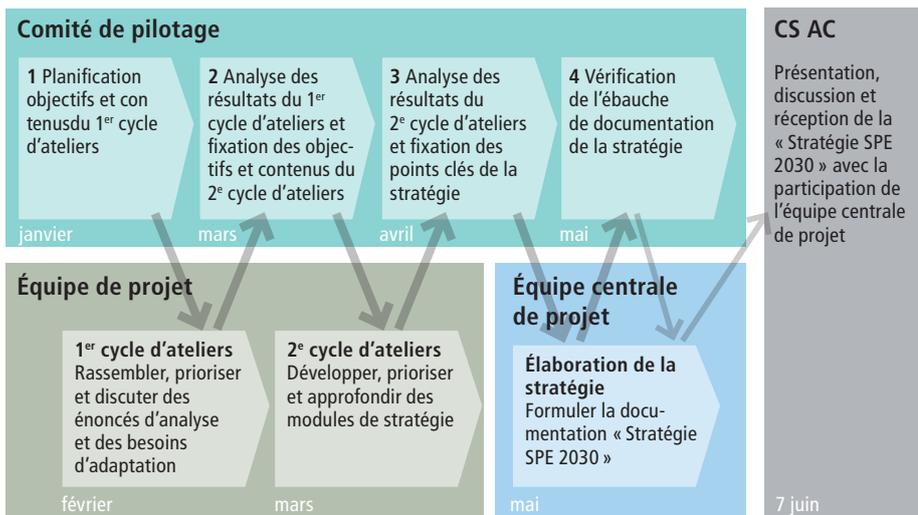
Le projet « Stratégie SPE 2030 » a pour objectif principal de fournir à la CS AC

et au SECO-TC une base permettant de planifier de manière cohérente les futurs projets stratégiques. Cette stratégie doit également faciliter la transformation numérique et mettre en évidence les possibilités permettant à l'avenir de mieux adapter les prestations de conseil et de placement des ORP ainsi que les mesures de marché du travail aux exigences des demandeurs d'emploi et des employeurs.

La CS AC est chargée de sa mise en œuvre. Certains membres de la CS AC, de l'AOST et du SECO-TC sont représentés dans le comité de pilotage du projet. Quelque 60 personnes de tous les cantons ainsi que 15 collaborateurs du SECO-TC font partie de l'équipe du projet.

Élaboration de modules stratégiques

En janvier, le comité de pilotage a défini les objectifs du projet, les étapes et l'échéancier (cf. illustration). Lors de trois ateliers régionaux qui se sont déroulés en février et mars, les forces et les faiblesses du SPE ont été analysées, sur la base desquelles une vision a été définie, de même que les domaines d'action stratégiques et les objectifs. Ces modules stratégiques vont être vérifiés en avril par le comité de pilotage, pour ensuite permettre à l'équipe centrale du projet de rédiger le document stratégique proprement dit. Il est prévu de soumettre la « Stratégie SPE 2030 » le 7 juin 2023 à l'approbation de la CS AC, et ensuite de la publier.



Étapes et échéancier de l'élaboration de la « Stratégie SPE 2030 »

Simon Röthlisberger

Chef de projet « Stratégie SPE 2030 »/TCMI

RÉVISION PARTIELLE DE LA LACI

Indemnités en cas de RHT : davantage de soutien aux formatrices et formateurs professionnels

La révision partielle de la loi sur l'assurance-chômage (LACI) en cours actuellement prévoit une nouvelle disposition relative à l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT) pour les formateurs d'apprentis en réponse à la motion Bühler 16.3884. Le nouvel article 32 al. 6 P-LACI prévoit que l'autorité cantonale autorise les formateurs à poursuivre la formation et l'encadrement des apprentis dans l'entreprise pendant les heures où les formateurs subissent une perte de travail à prendre en considération, pour autant que la formation des apprentis ne puisse pas être assurée d'une autre manière. Cette adap-

tation de la loi vise à garantir que la formation des apprentis ne soit pas interrompue lorsque leur entreprise formatrice recourt à l'indemnité en cas de RHT. Le Conseil fédéral a approuvé le projet de loi ainsi que le message le 15 février 2023. Les débats parlementaires débiteront à la session d'été 2023.

Une autre révision partielle de la LACI qui concerne le système d'indemnisation des caisses de chômage, les stages professionnels durant le délai d'attente spécial et des questions touchant à l'informatique est également en cours actuellement. La procédure de consultation s'est terminée le 20 mars 2023.



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

