



Projets et initiatives stratégiques

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



SIPACfuture

SIPAC 2.0: qualité et ressources sont décisives

La qualité des résultats obtenus lors des étapes du projet et la disponibilité du personnel requis sont déterminantes pour pouvoir mener à bien l'introduction de SIPAC 2.0 prévue pour octobre 2022. La direction du projet prête une attention particulière à ces deux aspects et prévoit de lancer la phase d'introduction en juin 2022.

La planification de SIPACfuture telle qu'elle a été revue en décembre 2020 a nécessité une adaptation du contrat avec le partenaire NOVO. Tous les participants au projet SIPAC 2.0 considèrent le nouveau délai fixé pour l'introduction, soit octobre 2022, comme réaliste et faisable. Les résultats obtenus lors des étapes de développement (itérations) mises en œuvre depuis début 2021 correspondent à la planification. L'équipe de projet élabore et vérifie continuellement les spécifications de détail en vue de la réalisation par étapes de la nouvelle solution SIPAC 2.0. Les

progrès obtenus à cet égard sont certes en léger retard sur la planification mais cela n'a pas de répercussions sur les étapes.

Assurance-qualité sous la loupe

Les étapes 5 et 6 ont été achevées avec succès et dans les délais. La solution présente donc déjà une grande maturité pour les types de prestations Indemnité en cas d'insolvabilité (ICI), en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT) et en cas d'intempéries (INTEMP). Les experts des caisses de chômage (CCh) et du SECO-TC fournissent des retours positifs quant au niveau atteint (cf. ci-dessous). L'optimisation de l'organisation du projet et de la collaboration a contribué à améliorer la qualité des résultats, conjointement avec le partenaire NOVO. Le SECO-TC accompagne et appuie NOVO dans le cadre d'une mesure continue d'assurance-qualité et veille à ce que seuls des résultats de la qualité requise soient validés et acceptés.

ÉDITORIAL

Chères lectrices,
chers lecteurs,

Les résultats de la dernière enquête auprès des clients, que nous présentons dans cette newsletter, sont réjouissants : quatre demandeurs d'emploi et employeurs sur cinq sont satisfaits des prestations des ORP. Même image positive pour les caisses de chômage, puisque le taux des demandeurs d'emploi se disant satisfaits dépasse les 80 %. Nos efforts continus pour optimiser les prestations du service public de l'emploi et de l'assurance-chômage paient donc. Nous poursuivons nos projets stratégiques de manière prioritaire et continue afin que cela dure. Les articles sur SIPACfuture ou sur l'optimisation du conseil ORP le montrent. Celui sur la collaboration interinstitutionnelle indique que les efforts d'optimisation des prestations dépassent les frontières des différentes assurances sociales. Bonne lecture !

Oliver Schärli
Chef Marché du travail et
assurance-chômage



Un fort engagement de tous les collaborateurs impliqués des CCh et du SECO-TC demeure nécessaire à la réussite du projet.

Fort engagement requis

La charge de travail des personnes clés dans l'équipe du projet demeure donc élevée. Le recours à d'autres spécialistes des CCh et du SECO-TC a pu être mis en œuvre avec succès grâce à la flexibilité de tous les intervenants et va devoir être poursuivi. Il permet de maîtriser une ampleur du projet en constante extension. Un fort engagement de toutes les personnes impliquées demeurera nécessaire.

Certains éléments continuent à avoir un grand impact sur le succès du projet et le respect du délai d'octobre 2022 prévu pour l'introduction de SIPAC 2.0. Ce sont :

- la disponibilité future du personnel des CCh et du SECO-TC,
- les répercussions éventuelles à venir de la pandémie de COVID-19 et

- l'accueil réservé au nouveau système informatique et aux adaptations de processus qui l'accompagnent.

Phase d'introduction à partir de juin 2022

L'étape 7, entamée dans les délais en juin 2021 et déjà en test, sera suivie de deux autres avant le lancement de

L'optimisation de l'organisation du projet a permis d'améliorer la qualité des résultats.

la phase d'« introduction » à partir de juin 2022. L'introduction du release de base de SIPAC 2.0, prévue pour octobre 2022, représente un grand défi pour

l'assurance-chômage (AC), car quelque 2000 utilisateurs passeront simultanément à la nouvelle solution SIPAC. La charge de travail supplémentaire induite ne pourra probablement être maîtrisée que si le volume de travail lié à l'activité quotidienne reste moyen ou « normal ». Tel sera ou non le cas essentiellement en fonction des répercussions de la pandémie de COVID-19 à ce moment-là.

La migration technique du système actuel SAP ERP utilisé pour les opérations financières de l'AC vers SAP S/4 aura lieu tout de suite après l'introduction de SIPAC 2.0, de sorte que l'ensemble du projet devrait être achevé d'ici à fin 2023.

Roman Barnert et Rainer Volz
Direction du projet SIPACfuture

SIPACfuture – VU PAR... LES COLLABORATEURS DES CAISSES DE CHÔMAGE (CCh)

« SIPAC 2.0 apportera de nombreux avantages et simplifications »

Les phases (itérations) 5 et 6 de SIPAC 2.0 sont terminées. Les solutions pour les types de prestations Indemnité en cas d'insolvabilité (ICI), en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT) et en cas d'intempéries (INTEMP) ont déjà atteint un degré de maturité élevé. Une experte et un expert des CCh de l'équipe de SIPACfuture s'expriment sur l'état actuel du projet.

Georg Lattenberg (CCh TG) de l'équipe SIPACfuture ICI:

« Au début du projet, nous avons dû élaborer les spécifications détaillées axées sur le long terme sur la base des exigences de l'exécution et des constatations du travail quotidien avec la solution SIPAC 1.0 actuelle. Il a fallu tenir compte de la législation en vigueur. Sur cette base, nous avons développé des

« Nous avons d'abord testé le système avec des cas simples, puis des cas très complexes. »

processus par étapes dans la nouvelle solution SIPAC 2.0 pour permettre un traitement structuré, convivial et logique des cas d'indemnisation. Une fois les fonctions de base disponibles, nous avons testé le système, d'abord avec des cas simples, puis des cas très complexes; la plupart des erreurs constatées ont pu être corrigées lors de l'itération suivante. Du point de vue des représentants des caisses qui ont participé au développement,



« Le concept de formation doit maintenant être mis au point. »

un environnement de travail a pu être créé grâce auquel nous pourrions accomplir notre mandat avec professionnalité dans les années à venir. Le concept de formation doit maintenant être mis au point, afin de préparer au mieux les utilisateurs finaux aux travaux qu'ils auront à effectuer. »

Nicole Zimmer (CCh BE) de l'équipe SIPACfuture RHT/INTEMP:

« Vu que j'ai rejoint l'équipe en avril 2021 pour effectuer les tests, je n'ai pas beaucoup d'expérience pour l'instant. Mes tâches ont surtout consisté à me familiariser avec le nouveau système SIPAC 2.0 et à tester ses fonctionnalités. Dans ce cadre, nous ne pouvons que

constater les éventuelles erreurs, qui sont corrigées par les spécialistes TI du partenaire de réalisation. Le défi réside dans le fait de toujours formuler ses exigences clairement pour qu'elles soient mises en œuvre de façon correcte. Malheureusement, je n'ai encore rencontré personne de l'équipe, vu que je suis arrivée en pleine crise COVID. D'après mon expérience, la collaboration a toujours très bien fonctionné, même en ligne. Vu que nous ne pouvions pas tester sur place, nous avons économisé le temps de trajet pour l'investir davantage dans les tests. Une fois mis en œuvre, SIPAC 2.0 apportera de nombreux avantages et simplifications et uniformisera plusieurs applications. »

De bonnes notes pour les services des ORP et des CCh

Les avis sur les offices régionaux de placement (ORP) et caisses de chômage (CCh) sont aujourd'hui légèrement plus positifs qu'en 2017, comme le montrent les résultats de deux enquêtes réalisées sur mandat du SECO. Plus de 80% des demandeurs d'emploi et des entreprises sont ainsi satisfaits des prestations des ORP et des CCh.

Au premier semestre 2021, Empiricon AG et le LINK Institut ont mené une enquête de satisfaction concernant les services des ORP et des CCh auprès de 50 000 demandeurs d'emploi (DE) et 6000 entreprises respectivement.

DE satisfaits

82% des DE interrogés ont indiqué être globalement satisfaits des services des ORP. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui obtenu lors de l'enquête de 2017. La procédure d'inscription, la transmission des informations,

l'amabilité des conseillers et l'attention portée par ceux-ci à une réinsertion rapide des DE obtiennent également une évaluation très favorable. Quatre sondés sur cinq déclarent que la mesure relative au marché du travail dont ils ont bénéficié leur a été utile dans la recherche d'emploi.

60% des DE font usage de la priorité de l'information pour les postes soumis à l'obligation d'annonce. Un quart d'entre eux ont été invités à au moins un entretien pour un tel poste.

Les DE s'estiment à 84% globalement satisfaits des services des CCh. Cette valeur est restée stable. La régularité des paiements et l'amabilité des collaborateurs des caisses sont considérés comme des points forts.

Davantage de contacts avec les employeurs

L'obligation d'annonce influe aussi sur les résultats de l'enquête auprès des entreprises. Les trois quarts d'entre

elles ont déjà entendu parler de l'obligation d'annoncer les postes vacants. Parmi elles, 40% ont déjà eu à pourvoir un poste concerné par cette obligation. Environ un quart de celles-ci ont engagé au moins une personne proposée par l'ORP.

La part des entreprises interrogées qui ont déjà eu un contact avec un ORP est passée de 55% en 2017 à 70%. L'utilisation des prestations des ORP a aussi nettement augmenté, passant de cinq employeurs sur dix en 2017 à sept sur dix aujourd'hui.

Il est réjouissant de constater que la satisfaction des employeurs eu égard aux prestations des ORP et concernant l'annonce de postes vacants est en hausse. Ainsi, huit clients des ORP sur dix sont assez ou très satisfaits. La disposition des employeurs à annoncer des postes vacants à l'ORP a aussi connu une évolution positive puisqu'ils sont aujourd'hui 60% à se déclarer prêts à le faire pour tout ou partie de leurs postes.

Geneviève Robert

Collaboratrice scientifique

Hugo Brügger

Collaborateur scientifique

«80 % de satisfaction, c'est remarquable!»

Les enquêtes régulières auprès des clients sur mandat du SECO donnent des indications importantes pour le pilotage du service public de l'emploi et des caisses de chômage. **Simon Röthlisberger, qui dirige ce domaine au SECO-TC, donne son avis sur les derniers résultats.**

Simon Röthlisberger, comment jugez-vous les derniers résultats des enquêtes ?

Je suis impressionné que les ORP et les caisses de chômage obtiennent un si bon retour sur la question de la satisfaction globale des demandeurs d'emploi: 80% des demandeurs d'emploi et des employeurs sont satisfaits de leurs services – un résultat remarquable! En outre, je suis ravi que, par rapport aux enquêtes précédentes, les résultats soient aussi bons, voire meilleurs pour toutes les questions posées.

Par rapport aux enquêtes passées, à quoi attribuez-vous

les meilleurs résultats chez les employeurs ?

L'introduction de l'obligation d'annoncer les postes vacants a certainement eu une influence considérable sur l'opinion des employeurs. On le remarque à la meilleure connaissance des ORP et aux contacts plus fréquents pris par les employeurs. Il est réjouissant de constater que davantage de contacts améliore la satisfaction globale des employeurs. J'attribue cela en premier lieu aux services plus professionnels rendus par les ORP aux employeurs. Le fait qu'un employeur sur trois dise qu'à l'avenir il annoncera tous ses postes vacants à l'ORP montre que passer par ce canal pour recruter du personnel a pris de l'importance ces dernières années. Jusque-là, cette part s'élevait à seulement 20% environ.

Dans quels domaines les caisses de chômage et les ORP peuvent-ils encore le plus s'améliorer ?

Auprès des caisses de chômage, l'enquête montre que la ponctualité des premiers



Entretien avec **Simon Röthlisberger**
Chef Pilotage et Aide à la décision SPE et CCh

paiements et le fait de pouvoir joindre facilement les collaborateurs peuvent encore être améliorés. Dans les ORP, à la fois les demandeurs d'emploi et les employeurs indiquent que la qualité du conseil pourrait être meilleure. Alors que l'amabilité et la transmission des informations sont jugées très bonnes pour les collaborateurs des ORP, le conseil à proprement parler obtient un résultat en dessous de la moyenne. Il faut toutefois souligner que par rapport à la dernière enquête, les ORP se sont améliorés dans presque tous les critères. Les efforts consentis par les ORP ces dernières années pour améliorer la qualité de leur conseil commencent à porter leurs fruits. Mais à mon avis, on pourrait encore faire mieux.

Faciliter la communication avec les employeurs

Les employeurs sont des partenaires clés des assurances sociales, de l'aide sociale et des autorités chargées de la formation et de la migration. Tous ces acteurs communiquent d'une manière ou d'une autre. Un état des lieux dressé par la CII nationale indique les besoins communicationnels entre les acteurs CII ainsi que les informations requises par les employeurs.

Des employeurs engagés, voilà qui est indispensable pour une insertion professionnelle réussie. Ce sont eux qui fournissent les places nécessaires à la réalisation d'essais de travail et de stages et à la réintégration du marché du travail. À ce jour, une réelle coordination entre les institutions impliquées fait défaut, surtout pour ce qui est de la communication avec les employeurs. Parmi les motifs allégués par les acteurs CII, il y a l'hétérogénéité

des prescriptions légales, provoquant des conflits d'objectifs, les difficultés de se coordonner et le manque de promesses politiques. Les employeurs, quant à eux, font part d'une complexité croissante tant du système que des conditions légales. Ayant de la peine à s'orienter, ils appellent de leurs vœux une collaboration plus ouverte entre les différents offices ainsi que des interlocuteurs clairement désignés.

Renforcer la perspective extérieure (« outside-in »)

Par ailleurs, les représentants des employeurs interrogés constatent que les divers acteurs CII utilisent parfois différents termes pour une même situation. De leur avis, cela n'est pas idéal et peut créer des confusions, en particulier dans les entreprises établies dans plusieurs cantons. C'est pourquoi l'état des lieux préconise l'utilisation d'un seul et même vocabulaire dans la communication

Les droits en matière d'assurances sociales des personnes du domaine de l'asile

Un autre résultat de la CII nationale est l'aperçu, publié il y a peu, qui répond à des questions concernant les droits en matière d'assurances sociales des réfugiés et des étrangers admis provisoirement. Ce dernier montre clairement qui a droit à quelles prestations dans quelle situation. Les professionnels peuvent ainsi s'éviter des investigations laborieuses et faire valoir rapidement un droit à des prestations des assurances sociales.

Site web CII: www.iiz.ch

formelle entre les acteurs CII et les employeurs. Cette langue doit être parlante et proche de la pratique. Renforcer la perspective extérieure (« outside-in ») des institutions favorise en outre la compréhension mutuelle entre les autorités et avec les employeurs.

Créer un vocabulaire commun

Lors de sa séance de septembre 2021, le comité de pilotage CII a approuvé un projet visant à clarifier ces questions terminologiques et à créer un vocabulaire commun avec les acteurs de la CII et les employeurs. Des guides, des listes et un glossaire viendront soutenir les institutions dans leur communication avec les employeurs et sensibiliser tous les acteurs à l'importance de l'homogénéité terminologique.



Les acteurs de la CII et les employeurs acquièrent un vocabulaire commun pour communiquer au sein d'un même projet.

Sabina Schmidlin

Directrice du bureau national de la CII

OPTIMISATION DU CONSEIL ORP

Reprise du sous-projet Qualité du conseil

Après une interruption due à la COVID-19, le sous-projet Qualité du conseil a pu reprendre en mai 2021 dans les cantons de Bâle-Ville, Fribourg, Genève, Grisons, Saint-Gall, Schaffhouse, Thurgovie, Vaud et Valais. La formation des chefs d'équipe est presque terminée dans tous les ORP; celle des conseillers en personnel durera jusqu'au printemps prochain. La reprise du sous-projet Intensité du conseil est prévue pour avril 2022. L'essai sur le terrain est en cours de redéfinition avec les cantons participants de Bâle-Campagne, Berne, Lucerne, Ob- et Nidwald, Soleure et Zurich. Il s'agira de clarifier ces prochains mois comment le conseil à distance par téléphone ou vidéoconférence pourra être intégré judicieusement dans le conseil intensifié.

PRÉVISIONS

Lancement du baromètre suisse du marché de l'emploi

En collaboration avec les cantons, le SECO-TC a démarré un projet qui utilise l'expertise existante dans les institutions des services publics de l'emploi pour élaborer un indicateur précoce du marché de l'emploi. Le « baromètre suisse du marché de l'emploi » a été lancé en septembre 2021 et montre l'évolution probable à court terme du chômage et de l'emploi. L'indicateur se base sur un sondage mensuel en ligne auprès d'experts du marché de l'emploi de 22 cantons. Vu que le baromètre repose sur des estimations mensuelles réalisées par des experts, l'indicateur reflète de très près l'état du marché de l'emploi.



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