Newsletter décembre 2025

Projets et initiatives stratégiques

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

SIPACfutur

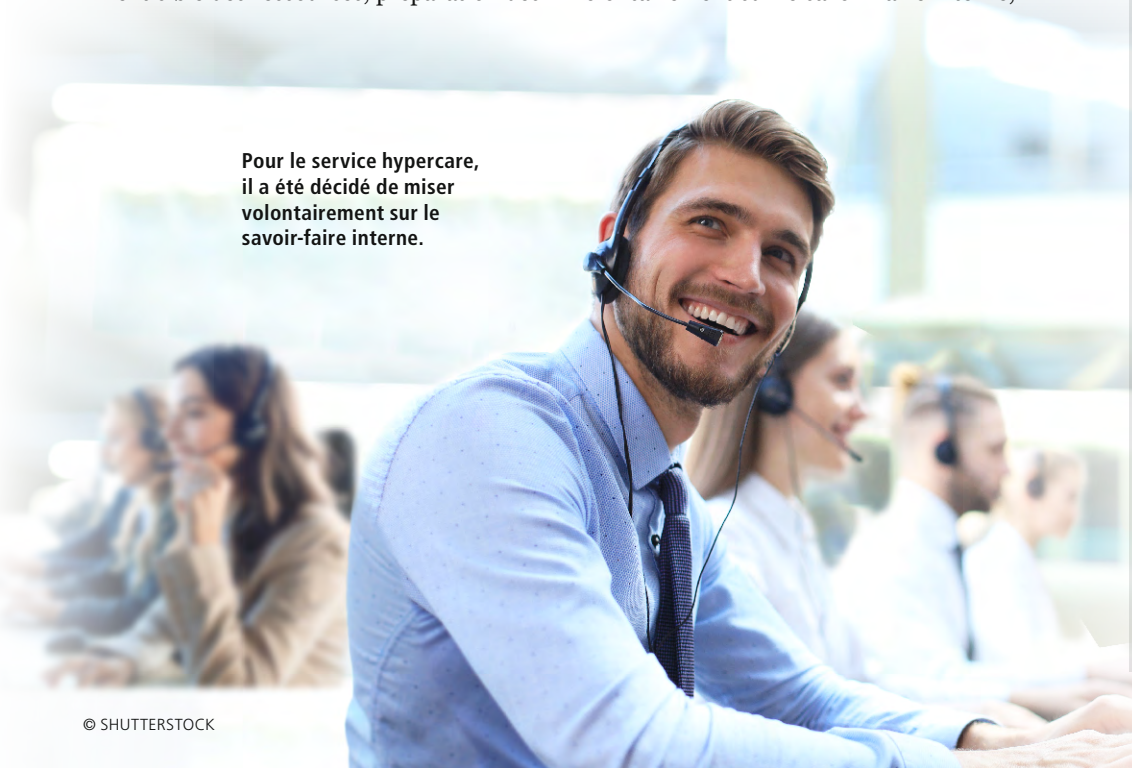
SIPAC 2.0 IC : assistance hypercare, garante de la stabilité

Le sous-projet « Préparation de l'application et déploiement » prépare le soutien hypercare pour l'exploitation de SIPAC 2.0 Indemnités de chômage (IC) depuis octobre 2024. Plus d'une centaine de personnes issues des organes d'exécution et du SECO-TC seront mobilisées à la date du déploiement fixée au 6 janvier. Objectif : garantir une mise en production stable, efficace et axée client du nouveau système de traitement et de paiement des prestations de l'assurance-chômage (AC).

Le déploiement de SIPAC 2.0 IC marque le début d'une phase exigeante pour SECO-TC, le projet SIPACfutur, mais tout particulièrement pour les caisses de chômage (CCh). Afin d'assurer une transition stable et efficace de l'exploitation opérationnelle, trois domaines ont été préparés depuis octobre 2024 visant à soutenir le service hypercare dès le 6 janvier 2026 : renforcement ciblé des ressources, préparation des CCh et optimisation des processus et outils d'assistance technique.

Développement durable des ressources

Une grande partie des demandes relatives au domaine IC sont de nature métier. Lors du développement des ressources du service hypercare, il a été décidé de miser volontairement sur le savoir-faire interne,



Pour le service hypercare, il a été décidé de miser volontairement sur le savoir-faire interne.

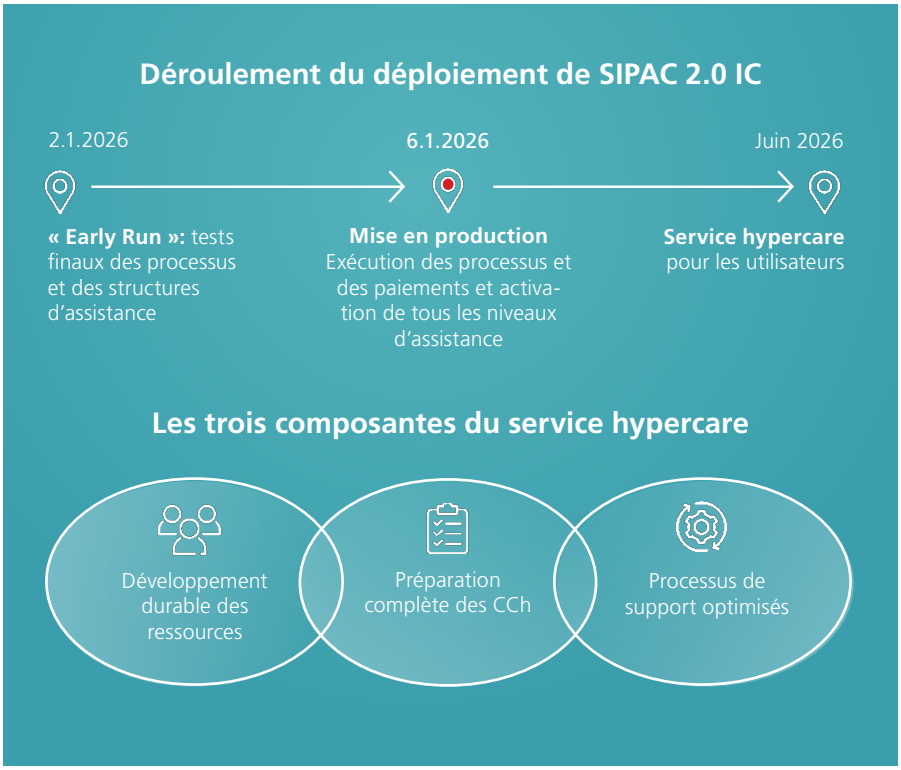
© SHUTTERSTOCK

ÉDITORIAL

Chères lectrices, chers lecteurs,

Cette fin d'année ne sera pas de tout repos pour le SECO-TC, les caisses de chômage, l'ensemble du service public de l'emploi (SPE) et l'assurance-chômage (AC). Alors qu'il est d'usage de se retrouver en famille pour passer de bons moments, nous nous apprêtons en effet à récolter les fruits d'un dur labeur. Le 6 janvier 2026, nous lançons SIPAC 2.0 pour le genre de prestations de l'indemnité de chômage, la prestation la plus exigeante. Il s'agira de l'aboutissement d'années de développement et de préparation du nouveau système de paiement SIPACfutur de l'AC. Nous devrons dès lors redoubler d'efforts pendant un certain temps. Nous appelons cette phase « hypercare », au cours de laquelle nous nous focaliserons sur les ressources, la préparation et le soutien. Notre objectif : un lancement stable et orienté client pour l'indemnité de chômage. Même si nos priorités ne se limiteront pas qu'au cercle familial pendant ces fêtes, je souhaite à chacun de nombreux instants de sérénité. Puissent ces moments offrir repos et réconfort dans une période exigeante pour nous tous.

Martin Godel
Chef Marché du travail / Assurance-chômage



© SECO-TC

tant au niveau du projet que de l'exploitation. Le recrutement auprès des caisses de chômage est en cours depuis début 2025. Il en résulte une enveloppe de ressources équivalente à 15 postes à temps plein (ETP) pour le soutien dans les domaines de la comptabilité et de la gestion des bénéficiaires (GB). Qu'il s'agisse de personnes engagées depuis longtemps dans le projet, de celles impliquées dans les tests du sous-projet IC depuis avril 2025, ou encore des collaborateurs récemment recrutés par les caisses de chômage et intégrés au projet en octobre 2025, l'objectif reste le même : renforcer durablement les ressources du système d'assurance-chômage, au bénéfice des clients, de l'exploitation et du projet.

Une assistance fiable est essentielle pour garantir un démarrage stable de l'exploitation productive de SIPAC 2.0 IC.

En outre, SECO-TC met à disposition 19 postes ETP supplémentaires pour assurer le service d'assistance technique hypercare. Les ressources informatiques ont également été renforcées : une analyse des répercussions sur les domaines d'application spécialisés ITAS 1 à 4 et sur le Service Desk a incité le SECO-TC à créer neuf postes supplémentaires pour ces domaines. Au total, plus d'une centaine de personnes participeront au service hypercare, formant une équipe techniquement solide, étendue et bien coordonnée.

Préparation complète des CCh

Les deux coaches en déploiement, Martin Möri (pour la Suisse alémanique) et Vincent Chesneau (pour la Suisse romande et le Tessin) du SECO-TC, se sont rendus dans la quasi-totalité des CCh entre le printemps et l'automne 2025. Ils ont accompagné les caisses dans les préparatifs organisationnels et techniques, transmis des connaissances essentielles sur le projet et l'expertise métier, en répondant aux nombreuses questions des futurs utilisateurs. Ces échanges ont permis d'approfondir les connaissances sur les différentes situations et conditions initiales des caisses et leurs attentes quant au lancement de SIPAC 2.0 IC. La principale préoccupation concerne la garantie des paiements IC en janvier 2026, tout en laissant transparaître une réelle impatience quant à la mise en service du nouveau système. Les visites des coaches avaient pour objectif de réduire au plus vite les sources d'erreurs potentielles grâce à des contrôles ciblés, et d'améliorer ainsi la qualité du lancement de l'exploitation SIPAC 2.0 IC.

Processus de support optimisés

Les processus de support ont également été améliorés sur la base d'expériences tirées des déploiements précédents des genres de prestation des indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail, d'intempéries et d'insolvabilité. Le processus de tickets dans JIRA a été structuré plus clairement, notamment en ce qui concerne la priorisation, l'attribution aux équipes et le suivi. L'utilisation du SAP Companion, qui fournit des informations contextuelles dans l'application, constitue également une avancée significative. Cela permet d'éviter les erreurs de traitement et de communiquer de manière ciblée sur les dysfonctionnements du système et les solutions de contournement. Enfin, l'assistance de premier niveau a, elle aussi, été repensée : spécialistes, informaticiens et comptables travailleront désormais dans la même pièce pour le service hypercare et assureront un triage rapide et coordonné des questions et des tickets. Les informations seront disponibles en continu dans Confluence et mises, pour la première fois, à disposition des collaborateurs des caisses. L'échange direct via l'info-bulle dans Teams offre une aide rapide et adaptée à la situation, sans avoir à mettre en place un service d'assistance téléphonique classique.

Travaux finaux et recharge des batteries

Depuis le 1er octobre 2025, l'environnement test SIPAC 2.0 IC tourne déjà dans des conditions proches de la production et fournit des informations précieuses pour l'exploitation future. Les formations, la documentation et les derniers détails seront finalisées durant les semaines précédant le déploiement. Le service hypercare est géré par le spécialiste de la gestion des processus d'assistance métier (Leo Nadj) et le gestionnaire des processus d'assistance IT (Yan Kalbermatten), ainsi que par le représentant du sous-projet pour l'assistance technique et la phase hypercare (Martin Sauter). Un service d'assistance fiable est essentiel pour garantir un démarrage stable et orienté client de l'exploitation de SIPAC 2.0 IC. Toutes les parties prenantes travaillent intensément et conjointement dans ce sens. La période de Noël doit aussi permettre à chacun de reprendre des forces afin d'être prêt pour les premières phases de mise en service et pour la mise en production ultérieure de SIPAC 2.0 IC (voir graphique).

L'enjeu principal des CCh concerne la garantie des paiements IC en janvier 2026.

Orianne Geissbühler
Communication et gestion du changement, SIPACfutur

Projet partiel « Qualité du conseil » : un éclairage sur la chaîne de causalité

Le conseil dispensé dans les offices régionaux de placement (ORP) est un élément central du service public de l'emploi. Le projet partiel « Qualité du conseil », mené dans neuf cantons, a examiné dans quelle mesure une formation, suivie d'un coaching, s'adressant aux conseillers et conseillères en personnel, a eu des effets tant sur ces derniers que sur les demandeurs d'emploi qu'ils accompagnent. Le programme de formation n'a eu, en moyenne, aucune incidence sur la durée de la recherche d'emploi, ni sur la durabilité de la réinsertion.

Innovant et réalisé sur le terrain, le projet partiel « Qualité du conseil » visait à étudier les effets sur les demandeurs d'emploi d'un programme de formation de cinq jours destiné aux conseillers en personnel et suivi d'un coaching comportemental. La formation portait sur les facteurs de réussite du conseil ORP élaborés par le Freiburg Institut : guider le processus, accompagner en coopérant et activer des ressources. De plus, les responsables d'équipe ont été formés comme coachs afin d'ancrer durablement les éléments du conseil dans l'organisation.

Résultats de l'évaluation

Les formations ont été très bien accueillies par les participants. Les conseillers en personnel ont indiqué avoir pu améliorer leurs compétences en matière de conseil, notamment en ce qui concerne la définition d'objectifs et l'activation des ressources. Malgré ces retours positifs, il n'y a pas eu, en moyenne, d'incidence des formations suivies par les conseillers en personnel sur la durée de la recherche d'emploi des personnes concernées ou sur la durabilité de la réinsertion.

Les effets observés varient toutefois fortement selon les ORP. Les conditions-cadres organisationnelles ainsi que des différences individuelles entre les conseillers en personnel et les cadres expliquent en partie cette hétérogénéité. Certains conseillers en personnel ont modifié leur stratégie de conseil pour être moins dans le contrôle et davantage dans le soutien, ce qui n'était pas l'objectif des formations. Le contrôle et le soutien doivent être considérés comme deux éléments complémentaires du conseil, à utiliser de manière ciblée. Les demandeurs d'emploi accompagnés par des conseillers en personnel formés dans le cadre du projet ont fait preuve d'une plus grande efficacité personnelle et ont davantage cherché des emplois de plus haut niveau. Cependant, l'intensité de la recherche d'emploi a quelque peu diminué, ce qui n'est pas souhaitable du point de vue des ORP.

Chaîne de causalité complexe

Cette étude fournit de précieux enseignements pour les futurs programmes de conseil et de formation. Elle montre également la complexité de la chaîne de causalité dans le conseil ORP : la formation et le coaching dispensés par les responsables d'équipe visaient à optimiser le comportement des conseillers en personnel et leur conduite des entretiens. Les conseils dispensés ensuite aux demandeurs d'emploi toutes les quatre à six semaines devaient permettre d'accélérer et de pérenniser la réinsertion de ceux-ci. Même si cet effet n'a pas pu être démontré globalement, certains canaux d'influence ont néanmoins été mis en évidence. De plus, les expériences réalisées soulignent l'importance de l'intégration des éléments du conseil dans l'organisation. Enfin, il faut tenir compte de l'expérience individuelle et des conditions d'exercice de l'activité de conseiller en personnel pour mettre au point des programmes de conseil et de formation efficaces. Bon nombre des cantons participants poursuivent les formations ou le coaching vidéo sous une forme adaptée à leurs besoins, ou ont trouvé leur propre méthode pour améliorer la qualité du conseil.

Les expériences réalisées soulignent l'importance de l'intégration des éléments du conseil dans l'organisation.

Plus d'informations sur travail.swiss : Optimisation du conseil ORP

Mirjam Strupler Leiser
Collaboratrice scientifique / co-cheffe de projet

Simon Röthlisberger
Chef Pilotage et Aide à la décision / co-chef de projet

© SHUTTERSTOCK

L'étude montre la complexité de la chaîne de causalité dans le conseil ORP.

Reprendre le travail après des troubles psychiques

Des troubles psychiques peuvent mener à l'incapacité de travail, à de longues absences et à la perte d'emploi. Accompagner les personnes concernées est une tâche exigeante pour tous les spécialistes et institutions participant à la collaboration interinstitutionnelle (CII). Le comité national de pilotage de la CII a fait de ce thème l'une de ses priorités. La discussion a été lancée lors des journées nationales CII des 5 et 6 novembre 2025 à Genève.

© hoffmannsbilder

« Une incapacité de travail partielle serait souvent plus judicieuse pour la réadaptation. »

Tanja Kuhn, WorkMed SA

Près de la moitié des bénéficiaires de l'aide sociale présentent des troubles psychiques. Il en va de même pour l'assurance-invalidité (AI) : les troubles psychiques sont la cause de l'invalidité pour plus de la moitié des bénéficiaires de rentes AI. Les cas d'incapacité de travail liée à des troubles psychiques sont en hausse. Notre manière d'aborder cette question évolue elle aussi : la qualité de vie est désormais meilleure, nous demandons plus vite de l'aide et nous en parlons plus ouvertement. Tanja Kuhn, de WorkMed SA : « Les congés maladie liés à des troubles psychiques durent longtemps et causent souvent, au début, une incapacité de travail totale. Or une incapacité de travail partielle serait souvent plus judicieuse pour la réadaptation. »
Les journées nationales CII étaient consacrées à l'intégration professionnelle des personnes affectées psychologiquement. Des ateliers ont permis d'identifier des pistes prometteuses pour l'accompagnement et le conseil. Il a aussi été question de mesures visant à améliorer la collaboration entre les intervenants de la santé et du social.

Importance de la biographie professionnelle

La biographie professionnelle permet d'offrir un accompagnement solide aux personnes atteintes de troubles psychiques, puisqu'elle révèle des schémas comportementaux et des enjeux psychiques qui peuvent être pris en compte dans le choix du nouvel emploi. Le point de vue des employeurs doit alors aussi être considéré. Le diagnostic tiré de la biographie professionnelle permet de définir des interventions tant au niveau thérapeutique qu'en matière de réinsertion.

Profil reWork dans le contexte du conseil

Souvent considérées comme un risque par les employeurs, les personnes ayant des problèmes de santé trouvent difficilement un emploi. L'association COMPASSO s'engage pour l'insertion professionnelle dans le marché primaire du travail et a redéfini le profil reWork. Celui-ci met en évidence les ressources dont disposent les demandeurs d'emploi. Une capacité de travail partielle peut ainsi être identifiée et mise en pratique. Le profil reWork n'est pas une expertise médicale : il facilite le dialogue avec les médecins, assurés et employeurs, tout en servant de base pour les essais de travail, le maintien de l'emploi ou les placements ciblés.

Façonner une collaboration efficace entre la santé et le social

Les facteurs socioéconomiques ont une grande influence sur la santé. La compréhension biopsychosociale de la santé ne progresse que lentement. Le manque de connaissances, des structures floues et des systèmes de financement différents compliquent la collaboration entre la santé et le social. Un service de coordination, reposant idéalement sur des structures déjà établies, peut favoriser les échanges.
Plus d'infos :
www.iiz.ch/fr/actualites/evenements

Sabina Schmidlin
Responsable du Bureau national de la CII

RÉVISION DE LA LACI

Modifications de LACI et OACI : entrée en vigueur le 1er janvier 2026

Le 26 novembre 2025, le Conseil fédéral a fixé l'entrée en vigueur des modifications de la loi sur l'assurance-chômage (LACI) au 1er janvier 2026. Ce qui change concrètement :

- introduction d'un système de bonus-malus pour toutes les caisses de chômage au lieu d'indemnisations forfaitaires,
- publication d'indicateurs de performance relatifs aux frais d'administration,
- accès facilité aux stages professionnels,
- base légale élargie pour la cyberadministration,
- exécution simplifiée des indemnités en cas de RHT et d'intempéries (au 1er janvier 2027).

Ces modifications mettent en œuvre la motion Müller « Caisses d'assurance-chômage. Améliorer la transparence » et une recommandation formulée dans le rapport en réponse au postulat Jositsch « Crise du coronavirus. Élargir l'expérience professionnelle des jeunes qui terminent leur apprentissage et sont sans emploi ». Vous trouverez de plus amples informations sur travail.swiss, rubrique Révisions de la LACI.

SERVICE ET CONTACT

La newsletter est également disponible sur le site internet travail.swiss ainsi que sur 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

travail.swiss