



# Projets et initiatives stratégiques

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

SIPACfutur

## Un démarrage marqué par des défis, avec des progrès constants

**Le nouveau système de paiement SIPAC 2.0 a été mis en service à l'échelle nationale pour le genre de prestation indemnité chômage (IC) début 2026. Malgré une préparation intensive, le lancement a été marqué par des perturbations techniques, de nouveaux processus à apprivoiser et une charge de travail importante pour les CCh. Grâce à des mesures coordonnées et une étroite collaboration entre toutes les parties prenantes du projet SIPACfutur, les principaux problèmes ont pu être progressivement maîtrisés et l'efficacité des paiements améliorée.**

Avec l'exploitation de SIPAC 1.0 – un système utilisé depuis plus de trois décennies – il n'était plus possible de suivre le rythme des évolutions technologiques. Le développement de SIPAC 2.0 ne visait donc pas seulement à remplacer un système obsolète. Il s'agissait de combler le retard en matière de modernisation et de rendre l'exécution de l'assurance-chômage (AC), à moyen et long terme, plus numérique, plus intégrée, plus conforme à la législation, plus efficace et plus pérenne – avec moins de ruptures de support, moins de sources d'erreurs et davantage de services en ligne pour les assurés et les organes d'exécution (OE).

Ces exigences ambitieuses ne pouvaient être satisfaites par une simple évolution de l'application existante, mais nécessitaient une réorientation fondamentale. La responsabilité était d'autant plus importante que, depuis le

ÉDITORIAL

Chères lectrices, chers lecteurs,


Entre fin 2025 et début 2026, le comité de pilotage du projet, déterminé et conscient de l'enjeu, a décidé de déployer le genre de prestation « Indemnité de chômage » (IC) dans SIPAC 2.0. Les préparatifs des organes d'exécution ont été tout aussi importants : communication, formations, visites sur place et augmentation des ressources en personnel afin d'atténuer, si besoin, la perte d'efficacité attendue, notamment en 2026.

Il était clair pour le comité de pilotage du projet qu'une étape de cette ampleur n'allait pas être franchie sans heurts. C'est pourquoi, du côté du SECO, l'exploitation technique a été renforcée dès 2025 ; des super-utilisateurs ainsi que des experts ont été mobilisés pour la phase hypercare. Le personnel des caisses de chômage et du SECO a fourni un effort exceptionnel en décembre, effectué des heures supplémentaires et travaillé le week-end pour alléger ou préparer le mois de janvier.

La phase de cutover s'est déroulée comme prévu, ce qui n'a en revanche pas été le cas de la mise en service de SIPAC 2.0 IC, malgré des préparatifs minutieux. L'interaction de SIPAC 2.0 avec les autres éléments du système global s'est révélée instable. Des paiements ont été retardés en janvier, et les nouvelles inscriptions à traiter ont commencé à s'accumuler. Cela a eu des conséquences importantes pour les personnes concernées, ce que nous regrettons sincèrement. Dans le même temps, les prestations aux personnes ayant droit à l'indemnité ont toujours été garanties. Le personnel des organes d'exécution et les équipes du projet ont démontré un engagement remarquable durant cette phase, contribuant ainsi de manière essentielle à stabiliser la situation et à garantir que la grande majorité des paiements soient déjà effectués en janvier. Les médias se sont fait l'écho de la situation, ce qui a suscité de nombreuses réactions et généré un volume accru de demandes.

Aujourd'hui, près de trois mois après le remplacement de SIPAC 1.0 vieux de 30 ans, nous envisageons la suite avec confiance : les principaux dysfonctionnements survenus en janvier (gestion des données entrantes, Job-Room, interfaces, etc.) ont été corrigés. Certes, des processus ne fonctionnent pas encore de manière optimale. Mais la charge de travail est en voie de normalisation et les retards sont progressivement résorbés. Ils devraient l'être en grande partie au terme de la phase hypercare fin juin 2026. Peu à peu, un environnement de travail moderne et tourné vers l'avenir se met en place pour les organes d'exécution. Il s'agit d'une étape importante du développement numérique de l'assurance-chômage. En concertation avec les organes d'exécution, nous poursuivons les efforts engagés au-delà de la phase hypercare.

Nous adressons nos sincères remerciements à l'ensemble des intervenants pour leur engagement, leur persévérance et leur patience. Semaine après semaine, nous continuerons à faire évoluer SIPAC 2.0 vers ce qu'il doit être : un système stable, fiable et au service des assurés.

  
**Martin Godel**  
Chef Marché du travail / Assurance-chômage





© SECO-TC

L'équipe hypercare de SIPACfutur accompagne et soutient les collaboratrices et collaborateurs des caisses de chômage dans l'utilisation de SIPAC 2.0.

déploiement complet, environ 1800 collaborateurs des CCh, 200 des ACt et 120 du SECO-TC travaillent quotidiennement avec SIPAC 2.0 ; à cela s'ajoutent indirectement, quelque 1500 collaborateurs des ORP, reliés par des interfaces, et environ 150 000 chômeurs dépendent de versements réguliers.

### **Une planification du cutover étroitement coordonnée**

Le déploiement de SIPAC 2.0 pour le genre de prestation IC a donc nécessité une préparation en synergie entre les OE, le projet SIPACfutur et le SECO-TC. La planification du cutover a exigé une approche coordonnée et rigoureuse de la part de tous les intervenants, permettant de garantir que l'exploitation de SIPAC 2.0 IC puisse démarrer progressivement dans le cadre de la phase de déploiement anticipé (*early run*), conformément au calendrier prévu, du 2 au 5 janvier 2026, avec une montée en charge progressive du nombre d'OE. Le déploiement anticipé a abouti à des premières conclusions sur le comportement du système, des conclusions qui ne constituaient pas un obstacle à sa mise en service. Le 5 janvier 2026, la mise en service de SIPAC 2.0 IC a été décidée par le mandant du projet en concertation avec les membres du comité de projet. À partir du 6 janvier 2026, toutes les CCh de Suisse ont par conséquent commencé à travailler avec SIPAC 2.0 IC.

### **Stabilité et performance : un défi à relever**

La complexité de l'ensemble des systèmes utilisés dans le cadre de l'AC et, en particulier, leur interaction se sont

révélées être un défi peu après la mise en service. Des défaillances affectant SIPAC 2.0 et Job-Room, mais aussi des problèmes liés au transfert de données et de documents entre le système de numérisation et SIPAC, ainsi qu'à l'échange de données entre PLASTA et SIPAC, ont entraîné des restrictions classées comme graves dans onze cas (incidents majeurs).

*La stabilité du système de certaines applications de l'AC et la performance de SIPAC 2.0 ont été les principaux problèmes après la mise en service.*

En résumé, la stabilité de certaines applications de l'AC et la performance de SIPAC 2.0 ont constitué les principaux problèmes rencontrés après le déploiement. Ceux-ci ont eu un impact direct sur les activités opérationnelles des OE et, en raison des retards dans les versements, sur les clients de l'AC. Les CCh ont accusé des retards dans les paiements, en particulier au cours des deux premières semaines de fonctionnement, et, par conséquent, dans le traitement des nouvelles demandes d'IC.

### **Des changements significatifs pour les collaborateurs des CCh**

Les nouveaux processus systémiques de SIPAC 2.0 visent notamment à harmoniser les méthodes de travail des CCh et à améliorer la qualité des résultats. Les étapes des processus ont été standardisées à cet effet et sont désormais guidées

par le système. Pour les collaborateurs des CCh, cela a toutefois représenté un changement significatif par rapport au travail avec l'ancien système. En particulier lors des premières étapes d'utilisation de SIPAC 2.0, celle-ci s'inscrit encore dans une phase d'adaptation, ce qui peut influencer l'efficacité du travail. La charge de travail supplémentaire liée à la gestion des données et à l'exécution des étapes de processus prescrites reste un point critique majeur que les CCh continuent à soulever fréquemment.

### **Phase d'hypercare jusqu'à fin juin 2026**

Dans le cadre d'un projet informatique de cette envergure, il n'est pas rare de rencontrer des difficultés après la mise en service. C'est pourquoi une phase d'accompagnement intensif a été prévue dès la mise en service et jusqu'à fin juin 2026 ; elle est axée à la fois sur la résolution des problèmes techniques et sur l'accompagnement direct des collaborateurs des CCh. Une organisation de support étendue, comptant environ 150 personnes, a été mise en place à cet effet : environ 100 collaborateurs spécialisés, issus des domaines métier, de l'ERP ainsi que des niveaux d'assistance 2 et 3, auxquels s'ajoutent l'équipe d'exploitation informatique et le Service Desk, qui regroupent environ 50 personnes supplémentaires. La multiplication des dysfonctionnements, leurs répercussions et la nécessité impérieuse pour les OE de pouvoir fournir des services – en particulier les versements aux bénéficiaires de l'AC – ont entraîné, fin janvier 2026, une pression croissante sur les CCh et ont attiré l'attention des médias.

## Réduction des retards de traitement

Les CCh ont résorbé les retards de traitement au sein de leurs organisations en recourant aux heures supplémentaires et au travail le week-end. Le SECO-TC a quant à lui concentré ses efforts sur 3 axes prioritaires :

- Garantie de la stabilité de l'ensemble des applications de l'AC (les incidents majeurs ont été résolus)
- Mesures de soutien et d'allègement destinées aux CCh dans leurs activités opérationnelles
- Amélioration de la performance lors de l'interaction des systèmes et au sein de ceux-ci — en particulier SIPAC 2.0

Une nette amélioration a pu être observée en ce qui concerne les versements à partir de février 2026 grâce à une collaboration transparente, axée sur les objectifs et les solutions, entre les OE, les cantons et le SECO. Les arriérés de paiement étaient en grande partie résorbés à la fin février. Du début de l'année au 16 mars 2026, les CCh ont versé 1172,1 millions de francs de versements prévus. Cette évolution est déterminante, d'autant plus que le système

SIPAC 2.0 devra assurer chaque année le versement de prestations de l'AC à hauteur de 8 à 10 milliards de francs. La réduction du nombre de demandes d'IC en attente se poursuit et nécessite encore des efforts supplémentaires de la part des CCh.

*La collaboration axée sur la recherche de solutions entre les OE et le SECO a permis une nette amélioration du traitement des paiements à partir de février 2026.*

## Une situation en voie de stabilisation

Avec le recul, le lancement de SIPAC 2.0 IC s'est avéré plus complexe que prévu. Dans ces conditions exigeantes, tous les acteurs ont toutefois défini et mis en œuvre de manière cohérente des mesures concertées, appropriées et efficaces. Après les difficultés initiales — notamment en matière de paiements —, la situation s'est progressivement améliorée et continue de se stabiliser.

L'efficacité des CCh dans l'utilisation du nouveau système continue de progresser dans ce domaine ; d'autres optimisations du système viendront encore la renforcer.

Il convient de continuer à suivre comment l'efficacité du traitement des nouvelles demandes évolue. Les processus manuels et partiellement automatisés doivent encore être analysés au regard de l'efficacité globale du travail (à moyen terme) et de l'efficacité des coûts (à long terme), et être adaptés si nécessaire. Le SECO-TC et les OE élaboreront et mettront en œuvre conjointement, dans une logique d'amélioration continue, les mesures nécessaires pour continuer à améliorer l'efficacité tout en respectant les objectifs de SIPAC 2.0. À cet égard, le traitement de plus en plus direct des données numériques provenant de Job-Room jouera notamment un rôle central. Le but reste de poursuivre la stabilisation de SIPAC 2.0 et d'améliorer durablement les conditions de travail des OE.

Fabian Ruhlé et Oriane Geissbühler  
Communication et gestion du changement

SIPACfutur

# Deux témoignages sur le déploiement : entre début exigeant et potentiel

**Comment les caisses de chômage (CCh) ont-elles vécu les premières semaines suivant le déploiement de SIPAC 2.0 IC ? Michael Schweitzer (directeur CCh du canton de Saint-Gall) et Pierluigi Zuccolotto (directeur CCh du canton du Tessin) reviennent sur les points que les équipes bien préparées ont pu gérer dans l'activité courante, les défis posés par la stabilité du système et la communication, et le potentiel qu'ils voient dans le nouveau système.**

## Les premières semaines après le déploiement

Michael Schweitzer décrit la phase de démarrage comme « exigeante » et « éprouvante », tout en affichant une « certaine satisfaction », car son équipe a très bien surmonté les difficultés du début.

Pierluigi Zuccolotto évoque lui aussi des premières semaines particulièrement ardues : « Les premières semaines ont été très, très difficiles... Nous avons beaucoup de questions, mais aucune réponse. »

## Travaux préparatoires

À Saint-Gall, la préparation a été jugée « très bonne » avec des formateurs compétents et des formations structurées de manière rigoureuse. Michael Schweitzer rappelle cependant un contexte compli-

qué : « Il a été difficile de tout concilier à l'automne, surtout avec la hausse du chômage. »

Pour le Tessin, Pierluigi Zuccolotto dresse également un bilan globalement positif : « Les travaux préparatoires étaient bons ; nous étions prêts pour SIPAC 2.0. »

## Formations

Michael Schweitzer estime que les formations dispensées à Saint-Gall étaient globalement suffisantes et souligne les possibilités d'exercices supplémentaires qui ont été offertes à son équipe.

Pierluigi partage cette appréciation pour le Tessin : « Nous étions satisfaits de la formation, et les collaborateurs aussi, car elle leur a permis de se familiariser avec le logiciel. »

## Points à améliorer

Bien que la préparation ait été satisfaisante dans l'ensemble, les deux responsables relèvent quelques points d'amélioration. Pour Michael Schweitzer, il aurait fallu approfondir certains aspects techniques : « Par endroits, j'aurais souhaité davantage d'instructions sur des thèmes techniques spécifiques, tels que les déductions de tiers. »

Pierluigi Zuccolotto relève d'une part un manque de profondeur dans la communication (« Nous n'étions pas informés en détail, plutôt de manière superficielle »). D'autre part, il déplore un problème opérationnel majeur durant la phase de démarrage : « Des problèmes avec l'inbox : nous ne recevions les documents qu'après 10, 14, 20 heures... c'était très difficile, le plus gros problème. »

## Communication et soutien

Michael Schweitzer perçoit globalement le support et le traitement des tickets de manière positive (« très engagés » ; « un effort énorme »). Il regrette cependant la communication officielle durant la phase initiale, qu'il n'estime que « partiellement satisfaisante », car elle était « trop centrée sur les paiements ». Par ailleurs, il salue l'organisation des séances d'information de la direction (« une volonté réelle de tenir tout le monde informé »).

Pierluigi Zuccolotto a particulièrement apprécié la régularité des informations (« Où en sommes-nous ? Où allons-nous ? »), mais évoque aussi un ton parfois tendu : « Les commentaires n'étaient pas très

*« Nous avons un très bon contact avec une personne au SECO. Elle nous a présenté des solutions. »*

Pierluigi Zuccolotto



aimables : « Ça ne fonctionne pas ; c'est une catastrophe. » » Il souligne aussi l'importance d'une ligne de soutien directe : « Nous avons un très bon contact avec une personne au SECO. Elle nous a présenté des solutions. C'était très, très précieux. »

## Effets de la couverture médiatique

L'influence des médias est évaluée différemment par les deux responsables. Pour Michael Schweitzer, elle a été ponctuelle : les effets de la couverture ont été « concrètement que très situationnels ». Il n'y a eu que quelques clients « qui ont suivi le mouvement ». Pour lui personnellement, « les demandes de médias ont eu une influence importante », mais elles n'ont pas eu d'incidence directe sur le travail quotidien.

Pierluigi Zuccolotto, en revanche, a vécu la situation au Tessin comme nettement moins tendue : « Dans les médias tessinois, il y a eu un ou deux articles. Ce n'était pas aussi fort qu'en Suisse alémanique ou en Suisse romande. Chez nous, ce n'était pas si tendu, pas de grandes discussions. » Il écarte aussi l'idée d'une insécurité sensible entraînant une charge de travail supplémentaire (« Non, non... nous n'avons pas eu beaucoup de problèmes »).

## Potentiel de la nouvelle application

Pour Michael Schweitzer, le potentiel réside avant tout dans l'intégration des données et la numérisation : « SAP est très performant en matière d'intégration et de mise en relation des données. J'y vois un fort potentiel pour aller encore beaucoup plus loin dans la numérisation. » Il relève toutefois que l'utilisation est « nettement plus exigeante » : le système nécessite « beaucoup trop de clics », au point qu'il a fallu équiper les collaborateurs de souris ergonomiques.

Pierluigi Zuccolotto évoque lui aussi un « potentiel de développement », mais souligne comme obstacle actuel le temps nécessaire pour les étapes de processus plus détaillées : « Avant, 2 ou 3 minutes suffisaient ; maintenant il faut compter 15 ou 30 minutes ».

En conclusion, malgré les difficultés initiales, les deux directeurs de CCh voient un réel potentiel d'évolution dans le nouveau système. Ils considèrent SIPAC 2.0 comme une étape indispensable pour remplacer un système vieux de plus de 30 ans. Avec la stabilisation progressive et les futures améliorations, l'application pourra mieux exploiter ses atouts et soutenir durablement les activités quotidiennes.

*« Par endroits, j'aurais souhaité davantage d'instructions sur des thèmes techniques spécifiques. »*

Michael Schweitzer



## PROJET «MIGRATION DU CMS TRAVAIL.SWISS»

### Refonte du site travail.swiss à partir de mi-mai 2026

Le site travail.swiss fait peau neuve à partir de mi-mai 2026. Sur le plan technique, cette migration s'impose, car le système de gestion des contenus web (Content Management System CMS) utilisé jusqu'à maintenant ne sera plus opérationnel à la fin du mois de juin 2026. Cette refonte permet d'améliorer la structure, les contenus et la navigation. Le but est notamment de permettre un accès plus rapide aux informations et services essentiels.

Cette refonte du site travail.swiss nécessite, de la part des cantons et organes d'exé-

tion, quelques ajustements. Les liens pointant vers travail.swiss doivent ainsi être vérifiés et, si nécessaire, mis à jour. Des informations concrètes sur les ajustements à effectuer seront fournies mi-avril. Vous trouverez de plus amples informations à la page Refonte du site travail.swiss (migration du CMS).



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

