



Projets et initiatives stratégiques

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



STRATÉGIE DE SÉCURITÉ INFORMATIQUE DE L'AC

Stratégie de minimisation des risques lancée

Avec la mise en œuvre des mesures de sécurité informatique, l'assurance-chômage (AC) vise notamment à diminuer les risques de fuite de données. Pour empêcher ou minimiser le dommage qu'une fuite de données entraînerait pour les personnes et entreprises concernées, une étroite collaboration entre l'organe de compensation et les organes d'exécution est indispensable. Il y a fuite de données lorsque des personnes peuvent consulter ou traiter des données sans y être autorisées.

Un collaborateur lit un courriel apparemment envoyé par son chef et ouvre innocemment la pièce jointe. Peu de temps après, une alarme se déclenche au centre de calcul interne: un logiciel malveillant attaque les serveurs les uns après les autres, si bien qu'après quelques heures, tout l'environnement informatique de l'entreprise doit être mis hors service. Le courriel était donc un leurre très bien ficelé d'un expéditeur externe, dont le document attaché contenait un programme malveillant.

Une combinaison de mesures

Nous entendons parler régulièrement de ce genre de problèmes de sécurité, qui montrent que les attaques externes sur des

systèmes IT internes ne peuvent pas être évitées complètement. Le plus important est d'empêcher que les personnes et entreprises concernées par les données enregistrées subissent un dommage. À l'AC, nous poursuivons cet objectif par une combinaison équilibrée de mesures de sécurité organisationnelles et techniques, et grâce à une collaboration fiable et efficace entre l'organe de compensation et les organes d'exécution. Le comité de la commission de surveillance de l'AC a validé la mise en œuvre de la stratégie de sécurité informatique fin 2018. La suite de l'article décrit les éléments centraux de cette mise en œuvre.

Gestion des risques étendue

Le danger de subir une cyberattaque est permanent. Un danger qui trouve un point faible fait naître un risque. Il s'agit donc en premier lieu de supprimer les points faibles là où il y a un danger pour la sécurité. La gestion interne des risques établit les bases de décision nécessaires pour ce faire; nous l'avons donc étendue pour l'AC.

Responsabilités claires

Une séparation claire des responsabilités de la direction, de la mise en œuvre opérationnelle et de la révision est essentielle pour une organisation efficace de la sécurité:

- la commission de surveillance, direction du TC et comités de coordination informatique garantissent la conformité des mesures de sécurité avec les objectifs globaux de l'organisation;
- les responsables de la sécurité informatique (CISO) de l'organe de compensation et

ÉDITORIAL

Chères lectrices,
chers lecteurs

Nous mettons tout en œuvre pour que les assurés reçoivent ponctuellement les prestations de l'assurance-chômage qui leur sont dues. Toutefois, la ponctualité à elle seule ne suffit pas. Encore faut-il que les versements soient corrects et sûrs et que les droits de la personnalité des bénéficiaires soient protégés à cette occasion. La sécurité informatique est donc une priorité absolue pour nous, en particulier dans le cadre des projets actuels de modernisation et de numérisation de l'AC. La numérisation entraîne un flux de données de plus en plus substantiel et ramifié. Nous ne pouvons laisser passer aucune faille permettant une fuite de données et leur utilisation abusive. Déployer de manière rigoureuse la stratégie globale de l'AC en matière de sécurité informatique est la meilleure garantie de réduire les risques liés aux cyberattaques et d'éviter les dommages éventuels pour l'AC et nos assurés.

Oliver Schärli
Chef Marché du travail et
assurance-chômage



- des organes d'exécution garantissent, en tant que spécialistes, la mise en œuvre des mesures de sécurité dans le cadre des objectifs de l'organisation;
- les services de révision vérifient la mise en œuvre en toute indépendance.

Plateforme pour échange rapide

Une bonne collaboration entre tous les CISO est essentielle pour réagir rapidement aux dangers et aux cyberattaques. L'étape la plus importante est l'annonce immédiate et le traitement rapide des problèmes de sécurité. Nous mettons donc une plateforme électronique à la disposition des CISO des organes d'exécution, qui permet un échange rapide et efficace d'informations entre

les CISO et surtout aussi avec l'organe de compensation.

«Il s'agit en premier lieu de supprimer les points faibles là où il y a un danger pour la sécurité.»

Autorisations en fonction des rôles

L'introduction d'une gestion des autorisations d'accès aux applications en fonction des rôles augmente davantage la sécurité informatique (cf. article en bas).

Mesures de sécurité techniques

Aujourd'hui, il est relativement aisé d'élaborer une cyberattaque grâce aux

outils disponibles en ligne gratuitement. Ces attaques ont donc lieu souvent. Des mesures techniques de protection ciblée permettent de mettre au jour les cyberattaques immédiatement et de les éviter ou les rendre inoffensives.

Grâce à ce catalogue de mesures organisationnelles et techniques, l'AC pourra faire baisser les risques résiduels de cyberattaques à un niveau supportable d'ici à l'été 2021.

Urs Meier
Chef de groupe TCIT / CISO AC

AUTORISATIONS BASÉES SUR LES RÔLES

Une gestion globale des accès améliore la sécurité IT

À l'avenir, avant d'être attribuées, toutes les autorisations d'accès aux services IT de l'AC seront vérifiées automatiquement s'agissant de leur compatibilité. En outre, les chefs des organes d'exécution pourront désormais attribuer et gérer eux-mêmes des autorisations.

La pratique actuelle d'attribution de droits et de rôles au sein des services IT de l'AC ne prévoit aucun contrôle de leur compatibilité en dehors des services IT. Les utilisateurs disposent donc de plusieurs comptes sans que cela ne se remarque et la vérification des droits d'accès actifs d'un utilisateur à tous les services IT prend beaucoup de temps. Une gestion des accès basée sur les rôles permettra de combler ces points faibles, qui concernent aussi la sécurité. Pour ce faire, il s'agit de respecter deux conditions:

- définir des rôles propres à toutes les applications – les rôles opérationnels;
- introduire une gestion des identités et des accès centralisée adaptée aux besoins de l'AC (GIA AC)

Définition des rôles opérationnels

La définition des rôles opérationnels de toute l'AC par le SECO-TC progresse: les premiers rôles opérationnels ont déjà été convenus avec les spécialistes et le service juridique. La définition englobe tant les rôles des applications spécialisées contenus dans les rôles opérationnels que la vérification de la compatibilité avec d'autres rôles opérationnels. «Chef de caisse» ou «Collaborateur indemnité de chômage» sont des exemples de rôles opérationnels définis pour l'ensemble de l'AC.

Le projet GIA AC avance

Dans le cadre du projet GIA AC, une nouvelle gestion des identités et des accès sera mise en place, comportant deux fonctions principales:

- Identity Management (gestion des identités), qui concerne l'identification (qui?) et l'authentification (preuve qu'il s'agit bien de la bonne personne);
- Access Management (gestion des accès), où les autorisations (qui a le droit de faire quoi ou dispose de quels rôles?) pour tous les services IT reliés à GIA

AC sont administrées de manière centralisée.

- Dans GIA AC, l'attribution des rôles des applications spécialisées aux rôles opérationnels définis est mise en œuvre. Les administrateurs principaux autorisés dans les organes d'exécution ou dans des organisations tierces (p. ex. agences de placement privées) procèdent à l'attribution de ces rôles opérationnels. Avant l'attribution, GIA AC vérifie la conformité des rôles opérationnels et garantit la séparation des fonctions entre tâches opérationnelles et tâches de contrôle.

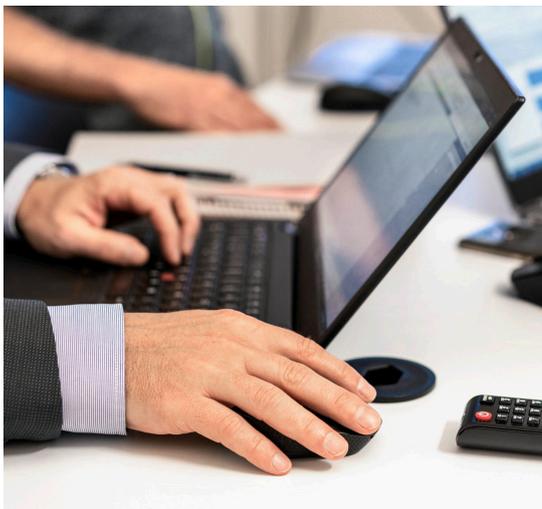
Pour que les organes d'exécution puissent à l'avenir s'occuper principalement eux-mêmes de l'administration de leurs utilisateurs, les processus actuels seront adaptés:

- auto-enregistrement de tous les utilisateurs, avec possibilité de pré-enregistrement;
- administration autonome et attribution directe de rôles opérationnels dans toutes les organisations par des administrateurs principaux responsables.

Le projet GIA AC se trouve dans sa phase de réalisation. À partir de 2020, les applications spécialisées seront reliées les unes après les autres à GIA AC et l'attribution des accès sera modifiée.

Michael Indermühle
chef du projet GIA AC

Franziska Winkler
cheffe IT Service Desk



Orienter le conseil ORP vers l'avenir

En collaboration avec 16 cantons, le SECO a lancé un projet d'optimisation du conseil ORP. Il consiste en deux essais sur le terrain: Le premier vise à améliorer la qualité du conseil par une formation pratique. Dans le second, les demandeurs d'emploi seront conseillés de manière plus intense. Concrètement, le rythme du conseil doublera au cours du premier semestre de chômage.

Quel est l'objectif du projet d'optimisation du conseil ORP?

Avec ce projet, nous souhaitons diriger le conseil ORP vers l'avenir. Le conseil est déjà aujourd'hui l'activité principale des ORP, avec près de 1,5 million d'entretiens par an dans toute la Suisse. En raison de l'avancée de la numérisation, on peut supposer que l'activité de conseil prendra plus de place à l'avenir que les activités de contrôle et administratives. Du point de vue du SECO, il est donc judicieux d'investir dans le conseil.

Qu'attendez-vous d'une plus grande qualité et intensité du conseil?

Le projet devrait aider les ORP à professionnaliser davantage leurs services et à

soutenir encore mieux les demandeurs d'emploi dans leur réinsertion dans le marché du travail. De nombreuses recherches ont été menées sur l'efficacité des services publics de l'emploi. En revanche, ce qui se passe lors des entretiens de conseil, ce qui marche et ne marche pas en matière de résultats est resté dans l'ombre. Cette lacune doit être comblée par les essais sur le terrain. Grâce à l'analyse de séquences vidéo, les conseillers développeront leur propre style de conseil dans des formations orientées vers la pratique et identifieront les comportements particulièrement efficaces qu'il conviendra de renforcer.

Où en est le projet par rapport à sa mise en œuvre?

Les 10 et 12 juillet, 16 cantons ont participé au lancement officiel du projet. Des travaux préparatoires sont en cours dans les cantons avec le soutien du Freiburg-Institut et du Bureau de conseil B,S,S. Les partenaires externes sont responsables de la gestion du projet, de la formation et de l'évaluation des essais sur le terrain. La formation et l'intensification des activités de conseil débuteront au premier trimestre 2020.

Comment les constats seront-ils intégrés dans le travail des ORP?



« Conséquence de la numérisation: l'activité de conseil prendra plus de place à l'avenir »

Les deux essais sur le terrain seront évalués afin de pouvoir mesurer les liens de causalité des mesures sur les résultats. Dans ce contexte, des recherches seront menées pour déterminer si les coûts liés à la formation de conseil et aux entretiens supplémentaires permettent une réintégration plus rapide et plus durable des demandeurs d'emploi. Si l'évaluation en matière d'efficacité et de calcul coût-bénéfice s'avère positive pour les deux essais sur le terrain, il faudra investir davantage à l'avenir dans la formation et le perfectionnement des conseillers ORP et augmenter l'intensité du conseil; cela au moins durant la phase initiale de chômage.

Entretien avec Simon Röthlisberger
Responsable Pilotage et Aide à la décision, TCM

Saisir les chances de la numérisation

Avec le nouveau système de paiement SIPAC 2.0, les organes de compensation et d'exécution entendent optimiser ensemble les prestations de l'AC. À cet effet, il est indispensable que SIPACfuture saisisse rigoureusement les chances de la numérisation et de la modernisation pour aboutir à des processus plus efficaces et efficients et à un système plus performant.

SIPAC 2.0 vise, en recourant à des processus de bout en bout intégrés, numérisés et contrôlés, à réduire les délais de traitement et les taux d'erreur de l'AC et à améliorer la conformité de l'exécution à la loi (« compliance »). Pour atteindre ces objectifs, il saisit très largement les chances que la numérisation et la modernisation offrent aujourd'hui. Voici comment:

- **Scénarios self-service pour le portail de l'AC:** l'étroite connexion entre SIPAC 2.0 et le programme eAC permet de prolonger les processus

par des scénarios self-service sur « travail.swiss ». Les assurés pourront à l'avenir déposer leurs demandes et consulter leurs documents, les faire examiner en grande partie automatiquement et consulter leurs données et documents sur le portail.

- **Numérisation de la gestion des données entrantes:** lors de la réception du courrier, les données seront systématiquement numérisées et introduites directement dans le système SIAPC au moyen de la reconnaissance de texte et de contrôles approfondis.
- **Traitement intégré:** les utilisateurs seront à l'avenir conduits à travers le système SIPAC par des processus de bout en bout sans ruptures de supports ni redondances. Les bénéficiaires et les tiers seront intégrés aux processus. En outre, le système soutiendra largement la détection des abus et le respect de la compliance.

- **Numérisation de la gestion des données sortantes:** les informations et documents destinés aux bénéficiaires et aux tiers seront aussi mis à disposition sous forme numérisée. Il ne sera plus nécessaire de signer les documents émis, qui seront transmis directement par les différents canaux (portail de l'AC ou courrier postal).
- Numérisation accrue dans le domaine des **interfaces** (p. ex. conformément à la procédure unifiée de communication des salaires « PUCS »).
- Un meilleur appui du système de bout en bout impliquant un degré plus élevé d'automatisation sera assuré pour **l'exécution de l'accord bilatéral en matière d'AC**.
- Des fonctions intégrées remplaceront les listes Excel locales pour les **rappels**.

Roman Barnert & Rainer Volz
Direction du projet SIPACfuture

Blended learning pour les caisses de chômage

La numérisation fait son entrée également dans la formation du TC SECO. En effet, la plateforme de gestion des cours a été remplacée l'année dernière par une nouvelle solution d'usage plus facile. Cette année, ce sera la formation de base des caisses de chômage (CCh) qui sera modernisée. Les cours en présentiel traditionnels seront complétés par une offre e-learning – mélange de formes appelé blended learning.

Par le développement et la modernisation de sa formation de base de cette année, le TC du SECO vise trois objectifs :

- une organisation plus efficace et flexible de l'apprentissage
- une préparation facilitée des cours en présentiel
- un recours plus fréquent aux formes d'apprentissage et d'enseignement numériques (e-learning)

La formation de base dans le domaine IC/MMT concerne chaque année entre 5 à 10 pour cent des 1700 collaborateurs des CCh publiques et privées. Jusqu'à présent, l'offre se limitait aux cours en présentiel : six cours sur une période de 9 à 12 mois. Sans le cours de communication, la formation de base comprenait 5 cours en présentiel (12 journées de cours au total), qui pouvaient être suivis sur une durée de 6 mois.

Nouveauté : flip the classroom

Désormais, les participants peuvent organiser la formation de base de manière autonome et flexible (c'est-à-dire

travailler quand et où ils l'entendent) : sa durée peut ainsi varier, selon les cas, de 3 à 8 mois. Le nombre de cours en présentiel a été réduit à 3 (6 journées de cours au total), qui sont dorénavant organisés comme des ateliers. En amont d'un atelier, les apprenants effectuent une série de 7 à 10 unités e-learning, qui leur permettent d'acquérir les connaissances de manière autonome et proactive et de tester ou d'observer leurs progrès à l'aide de quiz. L'atelier commence par un rafraîchissement des contenus e-learning. Au sein de petits groupes, les participants élaborent des solutions à des exemples de cas plus complexes, ce qui rend l'apprentissage plus contrôlable et interactif pour les participants. Dans la littérature spécialisée, ce passage continu d'un mode d'apprentissage à l'autre est appelé flip the classroom.

E-learning très apprécié

La numérisation favorise le contrôle de la qualité. Les unités e-learning sont structurées de sorte à permettre aux participants de donner un feedback à la fois quantitatif et qualitatif. Aussi, la structure des unités peut-elle être continuellement adaptée aux besoins des apprenants. Les 150 premiers participants se sont dit très satisfaits du nouveau format et, dans l'ensemble, la flexibilisation de la formation de base est très appréciée.

Les cours sur le TCNet

Actuellement la nouvelle forme de formation de base est proposée en allemand. Les unités e-learning, quant à elles, sont déjà disponibles en français et en italien. Les informations sur les cours en présentiel en français seront publiées d'ici à fin septembre. Tous les cours de la formation de base sont consultables sur le TCNet, où l'on peut également s'y inscrire. En outre, les unités e-learning sont à disposition de tous les collaborateurs qui souhaitent mettre à jour leurs connaissances.

La numérisation croissante de la formation se reflète également dans les grands projets informatiques du TC, où le recours à des tutoriels et à l'e-learning est toujours plus marqué – en particulier en ce qui concerne l'introduction de SIPAC 2.0.

Pia Richard

cheffe formations SECO TC

Ralph Wieser

chef de projet TCM



SIPACFUTURE

Le Tribunal confirme la conformité de l'appel d'offres pour l'actuel grand projet IT

Dans son arrêt du 22 août 2019, le Tribunal administratif fédéral a rejeté le recours déposé contre la décision d'adjudication de SIPACfuture en décembre 2017. Il confirme ainsi que la procédure d'appel d'offres a été élaborée et menée correctement. Le projet en est actuellement à l'examen échelonné et la réception partielle des spécifications détaillées du nouveau système de paiement SIPAC 2.0, comme prévu. La réalisation de la version de base de SIPAC 2.0 en six étapes, entre juillet 2019 et décembre 2020, est en cours. La première étape aura déjà été

mise en œuvre et sera prête à être testée à la mi-septembre 2019. Les préparatifs pour le remplacement de la solution MAVK pour les frais d'administration par SAP FI/CO en septembre 2019 se déroulent aussi conformément au calendrier prévu. Les recommandations formulées sur SIPACfuture dans le rapport du CDF de juin 2019 portent principalement sur une planification détaillée de la réalisation, laquelle est maintenant prête. La mise en production de la version de base de SIPAC 2.0 à l'AC reste prévue pour avril 2021. Par ailleurs, la direction du TC a validé le projet «digiFIT» en juillet 2019, de manière à soutenir le développement organisationnel des projets jusqu'en 2022.



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