Newsletter avril 2020

# Projets et initiatives stratégiques

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

EAC – SERVICES EN LIGNE

## Le projet eAC lance les premiers services en ligne à titre pilote

**Au printemps 2019, la phase intensive de conception a fait place à la mise en œuvre des deux premiers services en ligne de l'assurance-chômage (AC). La collaboration étroite entre les demandeurs d'emploi et les organes d'exécution a abouti à une solution orientée client. Lors de la phase pilote avec cinq cantons, qui s'est déroulée de novembre 2019 à ce jour, près de 400 demandeurs d'emploi ont testé avec succès les services en ligne « Preuves des recherches personnelles en vue de trouver un emploi » et « Documents de candidature ».**

Le projet eAC cible la numérisation des processus de l'AC, en accordant toujours la priorité aux besoins des demandeurs d'emploi et des assurés. Les aspects déterminants lors de tout développement de service pour l'AC sont notamment le traitement efficace des cas, la transmission sécurisée des données, la gestion optimale des utilisateurs et la réduction des charges administratives.

### Les unités portent leurs fruits

Pour rendre les premiers résultats rapidement utilisables, le projet « eAC – Services en ligne » se compose de quatre unités de réalisation (UR). La première (UR 1) couvre deux services auxquels l'ORP accorde une grande importance (cf. tableau). En novembre 2019, ceux-ci ont été introduits à titre pilote dans cinq cantons (BS, GE, GR, SG et ZH) pour une durée de cinq mois. Les résultats très satisfaisants obtenus sur la base des tests effectués par quelque 400 demandeurs d'emploi ont fourni des informations essentielles sur la maturité des services. Ceux-ci pourront par conséquent être implantés dans toute la Suisse dès avril 2020.

*Chaque développement de services a pour priorité les besoins des demandeurs d'emploi et des assurés.*

**eAC : unités de réalisation et éventail des services – mise en œuvre de 2020 à 2022**

| Unité | Groupes cibles principaux | Éventail des services |
|---|---|---|
| UR 1 | Demandeurs d'emploi ORP | • Preuves des recherches personnelles en vue de trouver un emploi<br>• Documents de candidature |
| UR 2 | Organisateurs MMT AC | • Attestation (y compris décompte SCI) |
| UR 3 | Assuré<br>AC<br>ACt<br>Employeurs | • Indemnité de chômage (IC)<br>• Indemnité en cas d'insolvabilité (ICI)<br>• Indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail (RHT)<br>• Indemnité en cas d'intempéries (INT) |
| UR 4 | Tous les groupes cibles avec exécution | • Communication, notifications, téléchargement de documents, simplification des échanges groupes cibles avec exécution |

ÉDITORIAL

**Chères lectrices, chers lecteurs,**

Le coronavirus occupe tous les esprits – avec des conséquences lourdes également pour le bien-être économique de la Suisse. Le SECO et l'AC mobilisent toutes leurs forces pour faire face à la vague, bien compréhensible, de demandes de nos assurés. Pour beaucoup d'entre eux, le contexte économique est difficile et incertain. Dans cette situation extraordinaire, notre premier devoir – et notre volonté – est d'assurer au mieux la continuité des prestations de l'AC. En ce moment, l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail se révèle un moyen efficace, pour nombre d'employeurs et de travailleurs, pour répondre aux angoisses existentielles grandissantes. Bien que « COVID-19 » nous (pré)occupe tous, n'oublions pas que l'AC continue à mener à bien des projets prometteurs – à l'instar des services en lignes à venir dans le cadre d'eAC – qui ne manqueront pas de nous faciliter la vie, surtout dans des situations extrêmes. Informez-vous ici de leur avancement. Mais avant tout, restez en bonne santé !

**Oliver Schärli**
Chef Marché du travail et assurance-chômage

**Actuellement, les preuves génèrent beaucoup de papier**
Avec environ deux millions d'exemplaires par année, le formulaire « Preuves des recherches personnelles en vue de trouver un emploi » est l'un des plus utilisés de l'AC dans le cadre de l'obligation de limiter les dommages. Les demandeurs d'emploi remettent aujourd'hui les preuves par courrier postal. Dès avril 2020, ils pourront s'en charger par voie électronique à l'aide d'une assistance guidée. On peut s'attendre non seulement à une amélioration qualitative de la saisie des données mais également à un traitement plus efficace des cas ainsi qu'à des allègements administratifs.

**Extension de l'offre des services**
L'UR 1 a fourni les premières valeurs en matière de services en ligne ainsi qu'une base pour l'extension ultérieure des services. Pour faciliter encore la communication et les processus pour les citoyens dans le cadre de l'AC, les formulaires fréquemment utilisés ainsi que les interactions nécessaires continueront d'être numérisés dans les UR 2, 3 et 4 à venir. Il est prévu de mettre à disposition cette année encore des attestations électroniques pour les mesures du marché du travail (MMT). Celles-ci comptent aujourd'hui un volume qui dépasse 430 000 formulaires imprimés par année.

**Davide Li Cavoli**
Chef de projet « eAC – Services en ligne »

**Mauro Tomeo**
Chef Soutien opérationnel ORP/LMMT/ACt

PROJET « EAC – SERVICES EN LIGNE »

# « Un changement de paradigme dans l'interaction »

**L'exploitation pilote des deux premiers services en ligne de l'AC a pu démarrer dans cinq cantons début novembre 2019. La responsable cantonale en charge de cette introduction aux Grisons, Agatha Thürler de l'Office de l'industrie, des arts et métiers et du travail (KIGA), explique ce que signifie cette transition numérique pour les demandeurs d'emploi et les organes d'exécution. Elle présente les premières expériences réalisées dans ce cadre.**

***Avec le projet « eAC – Services en ligne », le TC du SECO accomplit un premier pas vers la transformation numérique de l'AC. Comment vivez-vous ce projet ?***
Il signifie un changement de paradigme dans l'interaction avec nos premiers clients, les demandeurs d'emploi. Il leur balisera le chemin pour transmettre au service public de l'emploi (SPE) leurs questions et les documents exigés par voie numérique, quels que soient le lieu et l'heure. Il est remarquable que ces services en ligne aient pu être élaborés pour que chacun puisse les utiliser intuitivement, sans difficulté majeure et indépendamment de son niveau de formation.

***L'exploitation pilote des services en ligne « Télécharger les documents de candidature » et « Transmission des preuves des recherches personnelles en vue de trouver un emploi » a démarré en novembre 2019. Quelles sont vos expériences à ce jour ?***
Lors de la préparation pilote, nos collaborateurs ORP ont tout de suite reconnu les avantages de ces services en ligne pour les clients, mais aussi pour le SPE. Les réactions et les retours des ORP et des demandeurs d'emploi étaient majoritairement positifs. Il importe que dès le lancement à l'échelle suisse en avril 2020, les collaborateurs ORP informent soigneusement les personnes qui souhaitent utiliser les services en ligne, tout en reconnaissant certaines difficultés à le faire.

***En votre qualité de responsable de l'introduction dans le canton pilote des Grisons, vous avez pu participer à la conception de ce pas vers le numérique. Vos attentes ont-elles été comblées ?***
J'apprécie énormément de pouvoir collaborer dans un groupe de travail interdisciplinaire constructif. Le groupe de projet du SECO a immédiatement tenu compte des préoccupations de nos collaborateurs ORP et des demandeurs d'emploi qui participaient à la phase pilote. Selon moi, les besoins régionaux ont été judicieusement pris en compte dans ce projet. Des solutions ciblées ont été trouvées conjointement là où cela s'avérait pertinent.

***Comment estimez-vous le niveau de maturité et l'utilité des deux services en ligne pour les demandeurs d'emploi ?***
Même si nous ne sommes pas encore parvenus à un transfert de données entièrement transactionnel, je suis convaincue que le pas vers la numérisation a été franchi au bon moment. Les services sont intuitifs et les contenus adaptés aux appareils mobiles. L'offre en ligne gagne ainsi nettement en attrait et en convivialité. Le développement des prochains services en ligne peut désormais se fonder sur le niveau de maturité atteint.

*« Les besoins régionaux ont été judicieusement pris en compte dans ce projet. »*

***Les organes d'exécution devraient également profiter de l'introduction des services en ligne. Quelle plus-value voyez-vous concrètement ?***
Les organes d'exécution seront sensiblement déchargés sur le plan administratif grâce au transfert automatique et indexé des documents. Il s'agira alors d'allouer de manière judicieuse les ressources internes gagnées à des services créateurs de plus-value. Point important : l'introduction progressive des services en ligne nous donne la possibilité d'accompagner de manière optimale les demandeurs d'emploi ainsi que nos collaborateurs dans cette transition numérique.

**Entretien avec Agatha Thürler**
Cheffe de projet
Division coordination du service de l'emploi
KIGA Grisons

# Mesures du marché du travail : 5 étapes pour une utilisation ciblée

**Avec son projet « Mesure de l'efficacité des MMT basée sur les objectifs », le SECO vise à introduire dans les mesures relatives au marché du travail un processus pour l'accord d'objectifs et l'évaluation à l'échelle nationale. On veut ainsi assurer une utilisation ciblée des MMT, promouvoir l'échange d'expériences et garantir la transparence dans la mise en œuvre des MMT.**

En 2015, deux évaluations internes de la Confédération consacrées au service public de l'emploi et aux mesures du marché du travail (MMT) soulignaient un potentiel d'amélioration dans la mise en œuvre des MMT. Dans la foulée, le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) a élaboré en 2016 un concept visant à introduire – à partir des besoins de réinsertion du demandeur d'emploi (DE) – un processus d'accord d'objectifs et d'évaluation pour les MMT. Ce nouveau processus a trois buts :

- utilisation plus ciblée des MMT
- collaboration renforcée entre les services de la logistique des mesures du marché du travail (LMMT) et les offices régionaux le placement (ORP), avec adaptations régulières de l'offre MMT aux besoins
- amélioration de la qualité du conseil grâce à une action basée sur les objectifs MMT

Secondé par une étude de faisabilité, le concept du SECO a été mis en œuvre d'octobre 2016 à décembre 2017 dans les cantons d'Argovie, Schwyz et Zurich sous forme de phase pilote. Sur la base des résultats obtenus, le SECO a décidé en février 2018 – dans le cadre du projet « Mesure de l'efficacité des MMT basée sur les objectifs » – d'introduire le nouveau processus à l'échelle nationale. Pour le lancement, un groupe de travail formé de représentants cantonaux ORP et LMMT ainsi que du SECO a été mis en place.

## Mise en œuvre du processus dans PLASTA

Le groupe de travail avait pour mandat d'établir les éléments opératifs de base pour mettre en œuvre le nouveau processus dans le système d'information en matière de placement et de statistique du marché du travail (PLASTA). Ses propositions, élaborées entre août 2018 et juin 2019, ont permis de définir les processus opératifs et techniques dans PLASTA. Le processus esquissé par la phase de conception doit permettre de mesurer systématiquement, sur la base d'informations actuelles, la qualité et l'efficacité des MMT et d'assurer leur utilisation ciblée. Le groupe de travail propose d'élaborer la nouvelle solution dans PLASTA sur la base de cinq processus opératifs (voir illustration).

## Grille des objectifs standards MMT

Voici les trois facteurs clés basés sur le processus de travail pour une utilisation ciblée et efficace des MMT :

- définition d'objectifs standards MMT auxquels on puisse recourir déjà dans le cadre de la stratégie de réinsertion du DE
- amélioration de la fonctionnalité de recherche dans PLASTA sur la base des objectifs MMT visés et des caractéristiques du DE (matching)
- obligation de fixer et d'évaluer au moins un objectif MMT par décision de participation favorable

En vue de la mise en œuvre des cinq processus opératifs dans PLASTA, le groupe de travail a créé une grille d'objectifs standards MMT comprenant tous les produits MMT selon la loi sur l'assurance-chômage (LACI) et pouvant être appliquée dans tout le pays – en saisissant par ailleurs l'occasion de différencier les MMT selon d'autres critères tels que l'organisation, le contenu, la forme de prise en charge ou d'accompagnement (p. ex. MMT sous forme de coaching ou mentoring).

*Le nouveau processus de travail doit permettre de mesurer systématiquement la qualité et l'efficacité des MMT.*

La phase conceptuelle du projet sera lancée courant 2020 sous la houlette du SECO. Tous les cantons seront invités à participer à l'élaboration du processus de travail MMT. L'introduction de nouveaux processus opérationnels dans PLASTA et éventuellement dans d'autres systèmes périphériques ne sera toutefois possible qu'après la mise en œuvre du projet « Modernisation de PLASTA ». Le SECO vous informera dès que possible de la suite de l'organisation.

### MMT : les 5 processus opératifs dans PLASTA

**1. Conseillers en personnel ORP (CP-ORP) et LMMT : De quoi le demandeur d'emploi (DE) a-t-il besoin et que lui offrent les MMT ?**

- Le LMMT fixe des objectifs pour l'ensemble de l'offre MMT ;
- Le CP-ORP définit les besoins en MMT pour le DE sur la base de la stratégie de réinsertion

**2. Choix des MMT adaptées**

- Le CP-ORP définit les MMT pour le DE selon la stratégie de réinsertion (y c. les MMT initiées par le DE et axées sur l'employeur telles que des stages ou des MMT spéciales) ;
- possibilité, à l'avenir, d'une fonctionnalité « PLASTA-MMT-matching » pour la recherche de MMT collectives

**3. Accord d'objectifs MMT**

- Avant le début des MMT, le CP-ORP fixe des objectifs pour le DE selon la stratégie de réinsertion, il choisit la mesure, en informe le DE et, au besoin, l'organisateur de MMT

**4. Evaluation des objectifs MMT fixés**

- À un moment défini au préalable (pendant les MMT, à la fin ou x jours/mois après), le CP-ORP évalue l'atteinte des objectifs à l'aide de la documentation et des informations issues de l'accord

**5. Saisie d'informations supplémentaires ou de facteurs à succès MMT**

- Facultatif ; à des fins d'évaluation de la qualité ou de l'efficacité des MMT, en fonction de leur caractère particulier ou des besoins des cantons ou de la Confédération

**Mario Ceppi**
Chef de projet TCMI

# Solution : comptabilité des immobilisations

**En mars-avril 2020, la comptabilité des immobilisations des CCh procédant à un décompte effectif et celle des cantons (ORP/LMMT/ACt) seront migrées sur SAP. Grâce au système global intégré, la solution élaborée pour SIPACfuture permettra une harmonisation et une simplification.**

La simplification de l'exécution est l'un des leitmotiv du projet SIPACfuture. La comptabilité des immobilisations de l'AC sera donc prochainement migrée dans l'ERP de SAP afin de

- créer un système global intégré
- simplifier et harmoniser la comptabilité des immobilisations
- réduire les multiples applications en remplaçant le MAVK

### Migration et formation

La comptabilité actuelle des immobilisations sera importée dans SAP en affectant les catégories d'immobilisations correspondantes. Les comptables des caisses de chômage et des cantons seront formés par des spécialistes de SECO-TC. Durant la phase transitoire, soit de janvier 2020 à la mise en production prévue en mars-avril 2020, il ne sera pas possible de créer de nouvelles immobilisations et de muter ou d'effacer les immobilisations existantes.
La solution SIPACfuture pour la comptabilité des immobilisations représente du point de vue de l'exécution une simplification notable, surtout grâce à l'augmentation de la limite d'activation et à l'harmonisation des catégories d'immobilisations. Après le déploiement, une méthode de travail itérative permettra déjà d'utiliser la solution à partir d'avril 2020, ce qui facilitera le déploiement du système global de SIPAC 2.0 en avril 2021.

*Le déploiement de la nouvelle solution en mars et en avril facilitera le déploiement du système global de SIPAC 2.0*

### Effets concrets

En pratique, la migration de la comptabilité des immobilisations sur SAP et plus précisément le remplacement du MAVK auront les effets suivants :

- harmonisation des catégories d'immobilisations et des règles d'évaluation
- augmentation de la limite d'activation à 2000 francs ; env. 85 % des immobilisations actuelles n'auront ainsi plus besoin d'être activées ; les immobilisations omises pourront toujours être inventoriées si besoin en créant pour chacune une fiche d'immobilisation sans valeur.
- abandon provisoire de la double gestion des comptes et des centres de coûts dans SAP et MAVK-SEIMA ainsi que des interfaces de MAVK-SEIMA avec SAP

- utilisation de l'intégration dans SAP (comptabilisation directe dans le grand livre, comptabilisation automatique des amortissements sur les centres de coûts)
- comptabilisation mensuelle des amortissements via un compte de diminution (utilisation de la « méthode indirecte »)
- calcul des amortissements au prorata au début du mois d'entrée

Le système global intégré qui sera créé en migrant sur SAP et les effets y relatifs devront contribuer à harmoniser et à simplifier la comptabilité des immobilisations pour toutes les caisses de chômage et tous les cantons à partir d'avril 2020.

**Francis Mockers**
**Thomas Vögeli**
Projet SIPACfuture, sous-projet ERP

SIPACFUTURE

## SIPAC 2.0 : la troisième étape

L'élaboration du release de base pour SIPAC 2.0 se divise en six étapes. Le développement et les préparations tests de la troisième étape ont pu débuter à temps en janvier 2020. Les fonctions et les prestations suivantes relèvent de cette étape :

- indemnité de chômage en cas de réduction de l'horaire de travail et d'intempéries : inscription, droit, décision, indemnisation
- indemnité en cas d'insolvabilité : droit, décision, restitution, indemnisation avec décompte et comptabilisation
- prestations internationales : demande, ouverture du dossier
- documents sur les entrées et sorties
- partenaires d'affaires et gestion de l'organisation

Les résultats des tests techniques pour la troisième étape sont attendus d'ici mi-mars 2020. La quatrième étape pourra ensuite commencer.

EXÉCUTION DE L'AC

## Coronavirus : directive aux organes d'exécution

L'AC doit garantir les versements aux assurés même en cas de pandémie. C'est pourquoi le SECO a entré en vigueur la directive « Règles spéciales en cas de limitation de l'activité des organes d'exécution pour cause de pandémie ». Il s'agit de mesures organisationnelles (p. ex. télétravail), de règles concernant l'indemnité de chômage, de normes à appliquer en cas demande d'indemnité pour RHT, ainsi que d'informations concernant d'autres domaines (MMT, PLASTA/SIPAC, inscriptions et désinscriptions, etc.). Les organes d'exécution peuvent adresser leurs questions à TC-GEKO. Pour d'autres informations sur le coronavirus et RHT :
www.seco.admin.ch/neues-coronavirus
www.travail.swiss

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

travail.swiss