



Progetti e iniziative strategiche

Campo di prestazioni Mercato del lavoro / Assicurazione
contro la disoccupazione della SECO



SIPADfuturo

Inizio impegnativo, ma progressi costanti

Il nuovo sistema di pagamento SIPAD 2.0 per l'indennità di disoccupazione (ID) è operativo in tutta la Svizzera dall'inizio del 2026. Nonostante l'intensa fase di preparazione, l'avvio è stato caratterizzato da disguidi tecnici, nuovi processi e un carico di lavoro elevato delle casse di disoccupazione. Misure concertate e la stretta collaborazione delle parti coinvolte hanno consentito di arginare progressivamente i principali problemi e di effettuare i pagamenti con maggiore efficienza.

Con SIPAD 1.0 – un sistema in uso da oltre trent'anni – era diventato sempre più difficile stare al passo con i progressi tecnologici. In quest'ottica, lo sviluppo di SIPAD 2.0 non era inteso semplicemente a sostituire un sistema obsoleto, ma a colmare il ritardo nell'evoluzione tecnologica e a rendere l'esecuzione dell'AD più digitale, integrata, conforme alla legge, efficiente e orientata al futuro, nel medio e lungo termine, così da ridurre le discontinuità e gli errori, nonché aumentare i servizi online destinati agli assicurati e agli organi d'esecuzione.

Sarebbe stato impossibile centrare questi obiettivi ambiziosi limitandosi a sviluppare quanto già esisteva: serviva invece un riorientamento radicale. Ciò comporta una grande responsabilità per i committenti: una volta completata l'introduzione, circa 1800 dipendenti delle CAD, 200 dei SC e 120 collaboratori di SECO TC lavoreranno quotidianamente con SIPAD 2.0. Non solo: circa 1500 dipendenti degli URC sono indirettamente interfacciati con

EDITORIALE

Care lettrici, cari lettori,

in occasione del passaggio dal 2025 al 2026 il comitato di progetto ha deciso di rendere operativo il genere di prestazioni indennità di disoccupazione in SIPAD 2.0, con un chiaro obiettivo e piena consapevolezza della portata di questo passo. Altrettanto importante è stata la preparazione degli organi d'esecuzione: tramite comunicazione, formazioni, visite sul posto e un potenziamento dell'organico per compensare, ove necessario, la perdita di efficienza prevista almeno per il 2026.

Il comitato di progetto era consapevole che un'introduzione di questa portata non sarebbe stata del tutto priva di intoppi. Perciò come SECO abbiamo rafforzato già nel 2025 il supporto tecnico; nella fase di hypercare sono a disposizione superuser ed esperti. Molti collaboratori delle casse di disoccupazione e della SECO hanno fatto ore di straordinario e lavorato nei fine settimana a dicembre per alleggerire o preparare il carico di lavoro di gennaio.

La fase di cutover si è svolta secondo i piani. Nonostante un'intensa preparazione il lancio di SIPAD 2.0 per l'ID non è andato come previsto. L'interazione tra le altre parti del sistema complessivo e SIPAD 2.0 non è stata stabile. Ciò ha comportato ritardi nei pagamenti di gennaio e arretrati nell'elaborazione delle nuove richieste, con conseguenze rilevanti per i clienti interessati, cosa di cui ci rammarichiamo profondamente. Va detto peraltro che il pagamento delle prestazioni agli aventi diritto è stato garantito ininterrottamente. I collaboratori degli organi di esecuzione e del team di progetto hanno dato prova di uno straordinario impegno in questa fase, contribuendo fortemente a stabilizzare la situazione e ad effettuare la stragrande maggioranza dei pagamenti già in gennaio. Resoconti critici dei media hanno inoltre generato ulteriore inquietudine e richieste di chiarimento da parte dei clienti; anche questo ha causato un carico di lavoro aggiuntivo.

Oggi, a quasi tre mesi dalla sostituzione del vecchio SIPAD 1.0, in uso da 30 anni, guardiamo di nuovo con fiducia al futuro: le gravi criticità tecniche di gennaio (gestione degli input, Job-Room, interfacce, ecc.) sono state risolte, anche se non tutti i processi funzionano ancora come vorremmo. Gli arretrati vengono progressivamente evasi e il carico di lavoro si sta normalizzando. Entro il termine della fase di hypercare, prevista per fine giugno 2026, il recupero degli arretrati dovrebbe essere in gran parte completato. Si sta creando un ambiente di lavoro moderno e orientato al futuro per gli organi d'esecuzione, un passo importante nello sviluppo digitale dell'assicurazione contro la disoccupazione. Insieme agli organi d'esecuzione continueremo a sviluppare SIPAD 2.0 anche una volta conclusa la fase di hypercare.

Un grande ringraziamento va a tutte le persone coinvolte per l'impegno, la costanza e la pazienza. Giorno dopo giorno, lavoreremo insieme per rendere SIPAD 2.0 un sistema all'altezza delle aspettative: stabile, completo e al servizio della clientela.

Martin Godel

Capo Mercato del lavoro/Assicurazione contro la disoccupazione



Il team Hypercare di SIPADfuturo affianca e supporta i collaboratori e le collaboratrici delle casse di disoccupazione nell'utilizzo di SIPAD 2.0.

SIPAD 2.0, così come 150 000 disoccupati che dipendono da pagamenti regolari.

Un piano di transizione (cutover) ampiamente concertato

Organi d'esecuzione, membri del progetto SIPADfuturo e SECO hanno dovuto concertarsi ampiamente sull'introduzione di SIPAD 2.0 per il genere di prestazione «indennità di disoccupazione» (ID). Tutte le parti coinvolte hanno affrontato la pianificazione della transizione con coerenza e in sinergia, in modo da garantire un avvio graduale di SIPAD 2.0 ID durante l'*early run* (fase iniziale), previsto dal 2 al 5 gennaio 2026 e con un numero sempre maggiore di organi d'esecuzione. In questa fase sono state raccolte le prime informazioni sul comportamento del sistema, senza peraltro riscontrare elementi che ne avrebbero pregiudicato l'introduzione. Il 5 gennaio 2026 i committenti del progetto hanno approvato il *go live* (lancio) di SIPAD 2.0 ID, d'intesa con i membri del comitato di progetto. Dal 6 gennaio 2026, tutte le casse di disoccupazione (CAD) della Svizzera hanno pertanto proceduto all'avvio di SIPAD 2.0 ID.

Una sfida di stabilità e performance

La pluralità dei sistemi gestiti nell'ambito dell'AD e, in particolare, la loro interazione si sono rivelate una sfida sin dai primi tempi dell'entrata in funzione. Da un lato, i disguidi tecnici del sistema con SIPAD 2.0 e la Job-Room e,

dall'altro, i problemi nel trasferimento di dati e documenti dalla scansione a SIPAD, nonché nello scambio di dati da COLSTA a SIPAD hanno causato disagi, di cui 11 classificati come gravi (*major incidents*).

In sintesi, dopo il *go live* la stabilità del sistema delle singole applicazioni AD e la performance di SIPAD 2.0. costituivano

Dopo il go live, la stabilità del sistema delle singole applicazioni AD e la performance di SIPAD 2.0 costituivano il problema centrale.

il problema centrale. Ciò ha avuto ripercussioni dirette sull'attività operativa degli organi d'esecuzione e sugli assicurati dell'AD che hanno subito ritardi nei pagamenti. Le CAD hanno accumulato ritardi nei versamenti soprattutto nelle prime due settimane, e quindi anche nell'elaborazione delle nuove richieste di ID.

Cambiamenti sostanziali per i dipendenti delle CAD

I nuovi processi di SIPAD 2.0 puntano anche a garantire un approccio uniforme da parte delle CAD e a migliorare la qualità dei risultati. Le fasi del processo sono state standardizzate a tal fine

e vengono gestite dal sistema. Pertanto, i dipendenti delle CAD hanno dovuto adattarsi a una modalità di lavoro nettamente diversa rispetto a prima. Da un lato, perlomeno nella fase iniziale, la scarsa familiarità con SIPAD 2.0 ID ha compromesso l'efficacia del loro lavoro. Dall'altro, l'onere aggiuntivo per la gestione dei dati e l'esecuzione delle varie fasi di processo previste rimane un problema centrale, spesso criticato dalle CAD.

Fase hypercare fino a fine giugno 2026

Considerata l'entità di un progetto informatico come questo, non è insolito che sorgano delle difficoltà dopo l'avvio, di conseguenza a partire dal *go live* è stata prevista una fase di hypercare che durerà fino alla fine di giugno 2026, incentrata sia sulla risoluzione dei problemi tecnici che sul supporto diretto ai collaboratori delle CAD. A tal fine è stata messa a disposizione un'ampia struttura di supporto composta da circa 150 persone: un centinaio di collaboratori specializzati provenienti dai settori Business, ERP e dal supporto di 2° e 3° livello, affiancati da una cinquantina di persone provenienti dall'organizzazione operativa IT e dal Service Desk. Il susseguirsi di disguidi tecnici, le loro ripercussioni e l'imperativa necessità per gli organi d'esecuzione di erogare le prestazioni, in particolare i pagamenti agli assicurati dell'AD, hanno generato alla fine di gennaio 2026 una crescente

pressione sulle CAD, nonché una forte attenzione mediatica.

Evadere gli arretrati

Per contrastare i ritardi all'interno delle loro strutture, le CAD hanno accumulato ore supplementari e lavorato anche nei fine settimana. SECO TC si è invece concentrata principalmente sui seguenti aspetti:

- garantire la stabilità di tutte le applicazioni AD (i *major incidents* sono stati risolti)
- fornire misure di sostegno e agevolare l'operatività delle casse di disoccupazione
- migliorare la performance tra i sistemi e all'interno degli stessi, in particolare di SIPAD 2.0

A partire da febbraio 2026 è stato possibile aumentare nettamente l'efficienza dei pagamenti grazie a una collaborazione trasparente, orientata agli obiettivi e alle soluzioni tra organi d'esecuzione, Cantoni e SECO. Da fine febbraio, gli arretrati sono stati in gran parte smaltiti. In rapporto ai pagamenti previsti, dall'inizio dell'anno fino al 16 marzo 2026 le CAD hanno versato 1172,1 milioni di franchi; si tratta di

un dato importante, considerando che le prestazioni dell'AD da gestire ogni anno con SIPAD 2.0 oscillano tra gli 8 e i 10 miliardi di franchi. Ciononostante, le domande di indennità di disoccupa-

Grazie a una collaborazione orientata alle soluzioni tra gli organi d'esecuzione e la SECO, a partire da febbraio 2026 è stato possibile aumentare nettamente l'efficienza dei pagamenti.

zione arretrate sono ancora in elaborazione e richiedono un ultimo sforzo da parte delle CAD.

Verso una progressiva stabilizzazione

Col senno di poi, l'avvio di SIPAD 2.0 ID si è rivelato più arduo del previsto. Nonostante le difficili condizioni, tutte le parti coinvolte hanno definito di comune accordo e applicato con coerenza misure adeguate ed efficaci. Dopo alcune difficoltà iniziali, in particolare quelle legate ai pagamenti, la situazione continua a migliorare e si sta stabilizzando. Le CAD

lavoreranno sempre più efficacemente con il nuovo sistema, anche grazie anche alle future migliorie.

È tuttavia necessario continuare a controllare la qualità di elaborazione delle nuove richieste e a monitorare i processi manuali e parzialmente automatizzati. Questi ultimi vanno inoltre valutati e, se necessario, bisognerà razionalizzare l'operatività generale (a medio termine) e i costi (a lungo termine). Nel rispetto degli obiettivi di SIPAD 2.0, SECO TC e gli organi d'esecuzione elaboreranno e attueranno le misure necessarie, puntando a una maggiore efficienza. In questo contesto, l'elaborazione sempre più diretta dei dati digitali provenienti dalla Job-Room riveste un ruolo centrale. L'obiettivo rimane quello di continuare a consolidare insieme SIPAD 2.0 e di migliorare durevolmente le condizioni di lavoro degli organi d'esecuzione.

Fabian Ruhlé e Oriane Geissbühler
Comunicazione & Management del cambiamento

SIPADfuturo

Due voci dalla prassi in merito all'introduzione: tra sovraccarico iniziale e potenzialità

Come hanno vissuto le casse di disoccupazione (CAD) le prime settimane con SIPAD 2.0 ID? Michael Schweitzer, responsabile CAD del Canton SG, e Pierluigi Zuccolotto, responsabile CAD del Canton TI, descrivono come i team, ben preparati, abbiano gestito il lavoro quotidiano, le difficoltà legate alla stabilità del sistema e alla comunicazione – e quale potenziale vedono nel nuovo sistema.

Le prime settimane successive all'introduzione

Michael Schweitzer definisce la fase iniziale «impegnativa» e «faticosa», ma parla anche di «una certa soddisfazione», perché il suo team ha affrontato con successo il lancio, nonostante le difficoltà.

Anche secondo Pierluigi Zuccolotto l'avvio è stato molto impegnativo: «Le prime settimane sono state davvero, davvero difficili... avevamo molte domande, ma nessuna risposta».

Lavori di preparazione

A San Gallo la preparazione è stata «molto buona», grazie a formatori competenti e a corsi ben strutturati. Michael Schweitzer evidenzia però le difficili

condizioni: «È stata una sfida riuscire a gestire tutto questo in autunno, con l'aumento della disoccupazione».

Anche per il Ticino Pierluigi Zuccolotto conferma un bilancio positivo: «La preparazione è stata adeguata – eravamo pronti per il nuovo SIPAD 2.0».

Corsi

Alla domanda sull'adeguatezza delle formazioni a San Gallo Michael Schweitzer risponde: «In linea di principio sì», evidenziando soprattutto le esercitazioni aggiuntive messe a disposizione del suo team.

Anche Pierluigi Zuccolotto conferma per il Ticino: «La formazione ha incontrato il favore dei responsabili, ma anche quello dei collaboratori, che hanno avuto

la possibilità di familiarizzarsi con il software».

Cosa si sarebbe potuto fare meglio?

Nonostante la buona preparazione generale, entrambi gli intervistati segnalano alcuni punti da migliorare. Michael Schweitzer menziona in particolare l'approfondimento tecnico: «In alcuni casi avrei desiderato più istruzioni su temi tecnici specifici, come le deduzioni per terzi, un ambito importante».

Pierluigi Zuccolotto evidenzia due aspetti: maggiore profondità nella comunicazione («Non eravamo stati informati in modo approfondito, ma piuttosto superficialmente») e – cosa importante – un rilevante problema operativo nella

fase iniziale: «Problemi con l'inbox: ricevevamo i documenti solo dopo 10, 14, 20 ore... è stato molto difficile, il problema principale».

Comunicazione e supporto

Michael Schweitzer valuta in linea di massima positivamente il supporto e la gestione dei ticket («molto impegnati», «enorme sforzo»), ma critica la comunicazione ufficiale nella fase iniziale giudicandola solo «parzialmente soddisfacente», perché inizialmente è stata posta un'«enfasi troppo marcata sul tema dei pagamenti». Giudica comunque positivamente le riunioni di gestione («C'è la volontà di tenere tutti aggiornati»).

«Avevamo un buon contatto con una persona della SECO... che ci ha presentato le soluzioni.»

Pierluigi Zuccolotto



Pierluigi Zuccolotto ha apprezzato la regolarità delle informazioni («Dove siamo? Dove stiamo andando?»), ma non è mancata qualche tensione: «I commenti non sono molto cordiali: «Non funziona, è un disastro». Molto utile per lui è stata una linea di supporto diretta: «Avevamo un buon contatto con una persona della SECO... che ci ha presentato le soluzioni. È stato davvero molto utile».

L'influenza della copertura mediatica

L'influenza dei media viene percepita in modo differenziato. Michael Schweitzer la descrive come episodica: gli effetti degli articoli di tono critico sarebbero stati «limitati a situazioni molto specifiche». Ci sono stati singoli clienti «che hanno seguito la tendenza». Per lui personalmente «le domande dei media hanno avuto una grande influenza», ma senza incidere direttamente sul lavoro quotidiano.

Pierluigi Zuccolotto ha vissuto invece la situazione in Ticino come molto meno tesa: «Nei media ticinesi sono usciti uno o due articoli, non è stato come nella Svizzera tedesca o romanda. Da noi non è stato così difficile, non ci sono state grandi discussioni». Nega inoltre che ci sia stata una tangibile insicurezza con aumento del carico di lavoro («No, no... non abbiamo avuto molti problemi»).

Potenziale della nuova applicazione

Michael Schweitzer individua il potenziale soprattutto nell'integrazione e nella digitalizzazione dei dati: «SAP è molto avanzato nell'integrazione e nella connessione dei dati. Vedo un grande potenziale per rafforzare la digitalizzazione». Allo stesso tempo il sistema è «nettamente più impegnativo»; richiede «così tanti clic» da aver portato all'acquisto di mouse ergonomici per i collaboratori.

Anche Pierluigi Zuccolotto parla di «potenziale di sviluppo», ma indica come ostacolo attuale il tempo necessario per le fasi di processo più articolate: «Prima 2 o 3 minuti, ora un quarto d'ora o mezz'ora».

In sintesi, malgrado le difficoltà iniziali, i due responsabili CAD riconoscono nel nuovo sistema un evidente potenziale di sviluppo. SIPAD 2.0 viene visto come un passo necessario per sostituire il sistema precedente, vecchio di oltre 30 anni. Entrambi sono convinti che, con il progredire della stabilizzazione e dello sviluppo, si potranno sfruttare meglio i punti di forza dell'applicazione e sostenere in modo duraturo il lavoro quotidiano.

«In alcuni casi avrei desiderato più istruzioni su temi tecnici specifici.»

Michael Schweitzer



PROGETTO «MIGRAZIONE CMS LAVORO.SWISS»

lavoro.swiss: una nuova veste da metà maggio 2026

Il portale lavoro.swiss avrà una nuova veste da metà maggio 2026. La migrazione tecnica è necessaria, in quanto il sistema utilizzato finora per la pubblicazione e la gestione dei contenuti web (Content Management System, CMS) non sarà più operativo a partire da fine giugno del 2026. Nel nuovo portale la struttura, i contenuti e la navigazione sono più qualitativi. Inoltre, il nuovo lavoro.swiss consegue uno degli obiettivi, ossia trovare più velocemente le informazioni e le prestazioni principali.

In vista del nuovo portale, Cantoni e organi d'esecuzione sono chiamati ad effettuare le dovute modifiche. Gli attuali link a lavoro.swiss vanno verificati e, se necessario, aggiornati di conseguenza. A metà aprile seguiranno indicazioni concrete sugli aggiornamenti necessari. Per maggiori informazioni consultare la pagina «Il nuovo portale lavoro.swiss (migrazione CMS)».

i SERVIZIO E CONTATTO

Questa newsletter è pubblicata anche sul sito web di lavoro.swiss e su TC-Net.

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Mercato del lavoro / Assicurazione contro la disoccupazione
Holzikofenweg 36, CH-3003 Berna

Telefono: +41 58 462 56 56
E-mail: tc-geko@seco.admin.ch

www.seco.admin.ch
www.lavoro.swiss

