

Audit du projet informatique clé SIPACfuture

Rapport à la Commission de surveillance du fonds de compensation de l'assurance-chômage et au Secrétariat d'État à l'économie

L'essentiel en bref

Le Contrôle fédéral des finances (CDF) a effectué un troisième audit du projet informatique clé SIPACfuture auprès de l'organe de compensation de l'assurance-chômage (SECO-TC¹). Le projet est en phase de réalisation. L'actuelle solution SIPAC sert au paiement des prestations de l'assurance-chômage. Fin mars 2021, environ 158 000² personnes avaient bénéficié d'indemnités de chômage et, en raison de la pandémie de COVID-19, quelque 44 600³ entreprises avaient reçu des indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail (IRHT).

Avec le début de la pandémie de coronavirus au printemps 2020, la charge de travail des caisses de chômage (CCh) a beaucoup augmenté. Elles n'étaient ainsi plus en mesure d'engager les ressources nécessaires pour participer au projet. Celui-ci a donc été quasiment à l'arrêt pendant une courte période. La situation s'est aggravée du fait que le partenaire d'exécution SAP n'a pas estimé de façon réaliste la charge que représentent les travaux de mise en œuvre à venir. Pour ces raisons, la date de déploiement a dû être repoussée de 18 mois par rapport au calendrier initial. Le déploiement est prévu pour octobre 2022 et l'achèvement du projet pour fin 2023. Les coûts additionnels de 14 millions de francs sont, entre autres, dus à des exigences supplémentaires, au recours à des spécialistes externes et à la pandémie de COVID-19. Le volume du projet est désormais de 118 millions de francs.

Le CDF a examiné la planification générale actualisée, la gestion de la qualité et des risques, et dans quelle mesure les eServices⁴ déployés à court terme contribuent à améliorer l'exécution des processus et donc à diminuer la charge des CCh. Outre les opérations de contrôle ordinaires, sept entretiens ont été menés auprès de six CCh cantonales et d'une CCh privée. Le CDF recommande à l'organe de compensation de l'assurance-chômage de mettre en œuvre des mesures d'amélioration dans six domaines.

Des bases de planification soigneusement établies constituent le fondement du nouveau calendrier de déploiement

La nouvelle planification du projet SIPACfuture est fondée sur l'adaptation des bases contractuelles avec le prestataire de solutions SAP. Elle est soigneusement établie et élaborée de manière intelligible pour le CDF. Les participants au projet considèrent que la nouvelle date de déploiement est réaliste et faisable.

Le CDF n'exclut cependant pas que d'autres adaptations soient nécessaires. La Commission de surveillance (CS AC) a été informée dès que possible des frais supplémentaires et de la nouvelle planification. Le projet est solidement structuré et bien géré. La direction du projet

¹ Domaine de prestations Marché du travail et assurance-chômage / Arbeitsmarkt und Arbeitslosenversicherung

² État en mars 2021; cf. <https://www.arbeit.swiss/secoalv/fr/home/menue/institutionen-medien/statistiken.html>; documentation de presse «La situation sur le marché du travail en mars 2021», consulté le 14.06.2021

³ Ibid.

⁴ Le terme «services en ligne» est également utilisé; cf. <https://www.arbeit.swiss/secoalv/fr/home/menue/institutionen-medien/projekte-massnahmen/ealv.html>

est professionnelle et la coopération avec le mandant est bien établie. Avec le changement du responsable de la mise en œuvre du projet employé par le prestataire de solutions SAP, les résultats escomptés de l'application des dernières itérations ont été atteints.

La mise en service nécessite une attention particulière

La gestion de la qualité et des risques est efficacement structurée. Des évaluations régulières mettent au défi le mandant et la direction du projet. Les mesures proposées pour faire face aux risques identifiés doivent être encadrées étroitement par le mandant et mises en œuvre rapidement. Différents risques sont susceptibles de péjorer la réussite du projet et, en particulier, le respect de la date de déploiement prévue. Il s'agit principalement de la lourde charge pesant sur les personnes clés, d'autres effets possibles de la pandémie de coronavirus, de l'acceptation du nouveau système informatique et des adaptations de processus associés. Pour ce faire, le soutien des CCh et leur implication dans le projet doivent être intensifiés. Il est aussi important d'avoir des informations fiables sur les performances et sur le temps de réponse du nouveau système. Ceux-ci doivent faire l'objet de tests exhaustifs avant leur déploiement, avec des données migrées, mais aussi avec l'ensemble des fonctions.

L'exploitation de nouvelles applications intégrées sont un défi de taille pour l'organisation opérationnelle. Cette dernière n'a pas encore atteint la maturité requise, ce qui présente un risque pour le déploiement. Des mesures de renforcement et de développement de l'exploitation doivent être définies et mises en œuvre au plus vite par la direction du SECO-TC.

Une infrastructure du système harmonisée, une chance pour les processus numériques

Fin 2020, le SECO-TC a vite mis à disposition du secteur économique la notification électronique préalable pour les offices cantonaux et le décompte sommaire des IRHT. La connexion a été établie avec le système SIPAC existant et a facilité le travail des CCh et des entreprises, pour autant que ces dernières utilisent déjà l'accès en ligne. Néanmoins, le déploiement de SIPAC 2.0 ne comprendra pas les eServices prévus ou déjà déployés pour les personnes assurées (PA) et les entreprises. En effet, priorité est donnée au déploiement dans les délais du système de paiement, raison pour laquelle la mise à disposition des eServices doit être reportée.

Le CDF estime au contraire que le SECO-TC devrait procéder à l'intégration du portail avec les eServices pour les PA et les entreprises lors du déploiement de SIPAC 2.0 en octobre 2022. Cela répondrait aux attentes des CCh et faciliterait les échanges entre les groupes d'utilisateurs.

La séparation entre les systèmes SIPAC et PLASTA (information en matière de placement et de statistiques du marché du travail) est la conséquence historique de deux bases légales distinctes. La nouvelle ordonnance sur les systèmes d'information gérés par l'organe de compensation de l'assurance-chômage (ordonnance sur les systèmes d'information AC, OSI-AC)⁵ crée les conditions nécessaires à la gestion intégrée et numérique de l'ensemble des processus AC. Ces systèmes devront à l'avenir être transférés dans une architecture d'applications intégrée, conformément à la stratégie du SECO-TC.

⁵ Cf. également: <https://www.admin.ch/gov/fr/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-79697.html>

Les méthodes de travail sont aujourd'hui fortement axées sur les projets. Les projets et les défis à relever ne sont pas encore assez coordonnés. Le pilotage des projets doit être amélioré au moyen d'une gestion globale du portefeuille. Il est encore en cours de développement et peut devenir un instrument efficace pour la réalisation des objectifs du SECO-TC en matière de numérisation.

Le rapport sur le projet SIPACfuture destiné au Conseil fédéral et au Parlement est fiable.

Texte original en allemand