

AUDIT

Audit du projet clé SIPACfuture axé sur la phase de mise en service

Commission de surveillance de l'assurance-chômage et Secrétariat d'État à l'économie

L'ESSENTIEL EN BREF

Le Contrôle fédéral des finances (CDF) a réalisé un sixième audit² du nouveau système de paiement des caisses de chômage (SIPACfuture) auprès de l'organe de compensation de l'assurance-chômage rattaché au Secrétariat d'État à l'économie (SECO-TC). Dans ses audits précédents, le CDF avait constaté des manquements répétés dans la conduite et le pilotage du projet, soulignant notamment que les services spécialisés n'étaient pas assez impliqués. Le CDF avait émis plusieurs recommandations afin de remédier aux manquements observés.

Le système de paiement SIPAC 2.0 a été mis en service, pour une partie des prestations, entre 2023 et 2024. Au moment où l'audit a été effectué, les indemnités en cas de réduction de l'horaire de travail, en cas d'intempéries ou en cas d'insolvabilité étaient ainsi payées au moyen du nouveau système. Actuellement, il est prévu de déployer la prestation « Indemnités de chômage » (IC) le 6 janvier 2026. Ce déploiement constitue le plus grand défi du projet SIPACfuture, car l'IC est beaucoup plus complexe et vaste que les prestations précédentes. Elle représente aussi 90 % environ des prestations versées par l'assurance-chômage. L'audit faisant l'objet du présent rapport avait pour but d'évaluer si tant l'organisation de projet que l'organisation de base sont prêtes pour ce déploiement. Le CDF a également examiné si ses recommandations à ce sujet ont été mises en œuvre.

Lors de son audit, le CDF a constaté des progrès dans la conduite et le pilotage du projet. L'organisation opérationnelle se met en place, et plusieurs recommandations ont pu être liquidées. L'internalisation des ressources demeure toutefois un enjeu en vue de la phase opérationnelle. Les différentes mesures prises, parfois de grande ampleur, ont eu un effet positif et l'on peut tabler, avec un optimisme prudent, sur un déploiement réussi de l'IC. Compte tenu du grand retard à rattraper, l'achèvement du projet reste un défi pour le SECO. La réussite dépendra de la résolution des problèmes signalés dans les domaines de la migration informatique, de la sécurité informatique, de la planification du déploiement et de la garantie de la continuité des opérations.

Les perspectives d'un déploiement conforme à la planification sont meilleures que jamais

Divers changements ont été opérés au sein de l'organisation du projet, ce qui a nettement amélioré la communication et la transparence. Les responsables définissent des priorités et prennent les décisions qui s'imposent au bon niveau hiérarchique. La gestion des risques jouit d'une plus grande attention. Les mesures de réduction des risques font l'objet d'un suivi et sont réévaluées à intervalles réguliers. Le relevé structuré des problèmes peut toutefois encore être amélioré. Les responsables du projet escomptent des retours fiables sur la maturité du produit lors des formations à venir, des différents tests et de la simulation de la nouvelle solution dans deux caisses de chômage.

Deux organes externes ont validé la planification. Le calendrier est jugé réaliste, sous réserve de la mise en place de quelques mesures. Il faut par exemple classer les exigences par ordre de priorité et maintenir un rythme de déploiement soutenu. Le projet devrait être achevé en juin 2026.

² « Gouvernance auprès de l'assurance-chômage » (n° d'audit 17540), « Projet informatique clé SIPACfuture » (nos d'audit 19409 et 21304), « Projet TNI clé SIPACfuture » (n° d'audit 23622), « Mise en œuvre des principales recommandations : projet TNI clé SIPACfuture » (n° d'audit 24607), disponibles sur le site web du CDF

L'ampleur du projet a été réduite, celui-ci ne comprenant plus le déploiement de la prestation « International » (INTR) ni la migration des systèmes ERP. Par conséquent, une communication transparente, notamment sur le périmètre des moyens financiers concernés, s'impose.

Il est nécessaire de suivre certaines questions de près pour garantir le succès du déploiement

Plusieurs questions requièrent une attention particulière. Le plan de déploiement doit garantir la fluidité du passage au nouveau système. La planification détaillée correspond aux avancées attendues, mais elle n'est pas encore achevée.

La mise en place de l'organisation opérationnelle et de l'organisation de soutien pour la phase d'assistance consécutive au déploiement (phase « hypercare ») est en cours. L'assistance sera assurée par le personnel des caisses de chômage et du SECO avec l'aide de spécialistes externes. L'acquisition des ressources nécessaires n'est pas encore achevée.

La migration correcte des données et des documents est un facteur déterminant pour la mise en exploitation de l'IC. C'est pourquoi il est prévu de réaliser plusieurs tests pour augmenter la sécurité des processus et gagner en expérience. Divers contrôles seront également exécutés. Ils sont nécessaires pour valider l'exhaustivité et l'exactitude des données migrées. L'étendue des contrôles aléatoires doit encore être définie. Par ailleurs, les tests de migration permettront aussi d'obtenir un retour d'expérience sur la manière d'aborder les contrôles. Cet aspect doit encore être défini par le projet. La documentation ne fournit pas encore assez de détails sur les différentes étapes de la migration et ne garantit pas une transparence et une traçabilité suffisantes.

L'architecture et la sécurité informatiques ont fait l'objet d'un audit externe. L'auditeur externe et le CDF ont tous deux signalé des manquements essentiels au niveau de la sécurité informatique. Le SECO a immédiatement pris des mesures afin de ne pas compromettre la date du déploiement.

SIPAC 2.0 doit encore être développé

Le SECO veut s'atteler à l'optimisation et à l'automatisation des processus dès la fin du projet. Il n'a pas encore décidé si cette tâche sera confiée à une nouvelle organisation de projet ou à l'organisation opérationnelle. La part du personnel externe travaillant pour le SECO-TC est inappropriée. La dépendance aux fournisseurs externes est considérable à l'heure actuelle et restreint la marge de manœuvre dont l'organisation dispose pour le pilotage. La Commission de surveillance du fonds de compensation de l'assurance-chômage a approuvé une demande de renforcement des ressources internes. Celui-ci se révèle toutefois compliqué, car le SECO ne parvient pas à recruter la main-d'œuvre spécialisée sur le marché du travail comme il l'entendait et il ne peut donc pas encore se passer d'un soutien externe.