

SIMPLICITÉ ET SÉCURITÉ AVEC LETTER ID

UNE GESTION DES RETOURS EFFICACE AU SECO

La correspondance entre les administrations responsables du chômage en Suisse et les personnes en recherche d'emploi est complexe. Le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) gère les fichiers d'adresses des chercheurs d'emploi enregistrés et déclenche aussi l'envoi de documents. Mais les plus de 100 offices régionaux de placement (ORP) sont indiqués comme expéditeurs de ces envois et sont également responsables du traitement des retours. Grâce à Letter ID, la gestion des retours a été largement simplifiée.

SECO

Autorité nationale compétente en matière d'emploi, le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) est responsable de la loi sur le service de l'emploi et de la loi sur l'assurance-chômage. Outre les cantons et certaines administrations, les offices régionaux de placement (ORP), répartis dans toute la Suisse, sont responsables de leur application. Ensemble, ils constituent la plus grande plateforme de placement en Suisse. En tant qu'interlocuteurs des employeurs et des chômeurs, l'une de leurs missions consiste à faire coïncider l'offre et la demande sur le marché du travail.

Défis

Selon la situation économique, le nombre de personnes enregistrées à la recherche d'un emploi en Suisse est nettement supérieur à 100'000. Le volume des lettres et de documents envoyés est donc important. L'Office fédéral des constructions et de la logistique (OFCL) se charge de l'impression et de l'expédition centralisée des courriers sur mandat du SECO. Par contre, les retours doivent être transmis aux ORP directement en contact avec les chercheurs d'emploi.

Pour que la Poste puisse se charger des renvois conformément à son mandat, les enveloppes devaient comporter l'adresse d'expéditeur clairement visible de l'ORP responsable de chaque chômeur



concerné. Ce système fonctionnait, mais provoquait un surcroît de travail pour le service de production et de préparation des envois. Au total, plus de 100 types d'enveloppes devaient être imprimées et les contenus corrects, spécifiques à chaque destinataire glissés à l'intérieur. Jusqu'en 2013, le SECO participait obligatoirement à ce processus. L'introduction de Letter ID par la Poste lui a permis de se libérer de cette tâche.

La solution: une distribution fiable et décentralisée des retours

Le SECO a fait partie des premiers clients ayant mis en œuvre Letter ID pour optimiser le pilotage des retours. Le code Datamatrix dynamique contient les fichiers adresses de l'Office régional de placement (ORP) responsable du groupe des destinataires, sous forme d'une AMP-Key. Les retours sont donc automatiquement distribués à l'office compétent. Le processus est sûr et efficace.

Le SECO a programmé la distribution physique des retours dans sa disposition formulée d'avance. Les collaborateurs compétents de l'ORP concerné examinent les envois retournés et transmettent les données d'adresse corrigées au système du SECO. Comme les personnes en recherche d'emploi se présentent généralement une fois par mois à l'ORP, les modifications d'adresses peuvent être saisies dans le cadre de l'entretien personnel. Ainsi, les données d'adresses sont à jour pour le prochain envoi.

La mise en œuvre de Letter ID avec code Datamatrix dans le système du SECO et l'intégration à l'OFCL se sont très bien déroulées. La réorganisation a pris environ deux semaines. Depuis, le processus complet d'expédition centralisée et de traitement décentralisé des retours dans les ORP fonctionne à l'entière satisfaction des participants.

Avantages pour le SECO et les ORP

L'implémentation de Letter ID avec code Datamatrix dynamique a permis d'exploiter l'ensemble du potentiel d'optimisation de la gestion des retours:

- La solution répond aux exigences du client: un système simple, fonctionnel, et totalement fiable.
- L'utilisation du code Datamatrix garantit une distribution sûre et fiable des retours aux offices régionaux de placement (ORP) concernés.
- L'ensemble du processus – expédition centralisée, retours traités de manière décentralisée, mutations d'adresse centralisées – se déroule efficacement et sans incident.
- Letter ID permet de suivre les envois durant l'ensemble du processus. Le SECO peut donc vérifier individuellement si des formulaires ont réellement été imprimés, puis livrés par la Poste.
- Les coûts d'implémentation ont été amortis très rapidement.

Prochaines étapes

Dans le cadre du développement des systèmes informatiques de l'assurance-chômage, le SECO prévoit d'intégrer également les processus d'expédition. Le SECO est fondamentalement ouvert à de nouvelles solutions pour optimiser les envois en nombre récurrents.

«Grâce à Letter ID, nous pouvons envoyer les lettres et formulaires de manière centralisée, tout en traitant les retours de manière décentralisée. La solution est efficace, fiable et peu compliquée pour tous les participants.»

Thomas Nell, conseiller IC III

Vous trouverez de plus amples informations sur Letter ID sous

www.poste.ch/letterid

Poste CH SA
PostMail
Systèmes clients
Wankdorfallee 4
3030 Berne

www.poste.ch/letterid
Téléphone 0848 888 678
serviceclientele@poste.ch

SECO 12/2018

LA POSTE 