

Conduite d'un projet de records management à Pôle emploi Île-de-France : premiers pas de records manager

Antoine Désire

Citer ce document / Cite this document :

Désire Antoine. Conduite d'un projet de records management à Pôle emploi Île-de-France : premiers pas de records manager. In: La Gazette des archives, n°228, 2012. Normalisation et gestion des documents d'activité (records management) : enjeux et nouvelles pratiques pour notre profession. pp. 269-285;

http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2012_num_228_4_5000

Document généré le 15/03/2017

Conduite d'un projet de *records management* à Pôle emploi Île-de-France : premiers pas de *records manager*

Antoine DÉSIRE

Le 10 novembre 2011, quelques semaines à peine après ma prise de poste en tant que correspondant archives régional de Pôle emploi Île-de-France, un article paraît sur le site de Rue89. Son titre est éloquent : « Votre dossier n'est pas perdu, on ne sait pas où il est »¹. Des expressions reviennent souvent :

- « plus de mention de mon dossier » ;
- « [...] le déposer à nouveau » ;
- « [...] affaire non résolue depuis six jours maintenant » ;
- « on n'a pas accès aux détails de votre dossier » ;
- « [...] ma réclamation (une simple feuille volante), "classée" sous un bureau, lieu où sont apparemment réunis tous les papiers "importants" » ;
- « [...] il est quelque part chez nous » ;
- « [...] je ne suis manifestement pas un cas isolé » ;
- « [...] pas perçu un centime du Pôle emploi ».

¹ GAUDIOZ (Pauline), « Votre dossier n'est pas perdu, on ne sait pas où il est. », *Rue89*, 10 octobre 2011 : <http://www.rue89.com/2011/10/10/pole-emploi-votre-dossier-nest-pas-perdu-ne-sait-pas-ou-il-est-225427>

La liste des critiques n'en finit pas. À peu près tous les symptômes d'un système de gestion de l'information défaillant sont présents dans cet article : de l'absence de traçabilité à la non-disponibilité de l'information, en passant par un manque flagrant de fiabilité, les principes d'un système de gestion des documents d'activité sont, dans le cas présent, lacunaires. C'est dans un contexte particulièrement sensible que s'inscrivent la conception et la mise en œuvre du projet de *records management* au sein de Pôle emploi Île-de-France. Quels en sont les objectifs ? Dans quelle mesure suis-je parvenu à intégrer les préconisations des normes de *records management* dans le travail du groupe projet ? Quelles difficultés ralentissent l'avancée du projet d'un point de vue *records management* ?

Pour rendre compte au mieux de mon expérience en tant que *records manager*, j'évoquerai le contexte de Pôle emploi. Institution exposée médiatiquement, Pôle emploi est le fruit d'une fusion récente (2009) entre deux métiers liés au service public de l'emploi : l'indemnisation et le placement. Dans un second temps, je présenterai la conception et la rédaction de la procédure de gestion des documents d'activité en mettant en parallèle les recommandations des normes de *records management* et les spécificités de l'activité de Pôle emploi. En dernier lieu, je ferai part d'une réflexion personnelle sur les possibilités d'évaluation et d'évolution du projet de *records management* intégrant la question de l'audit de système de gestion de documents d'activité et la dimension électronique possible du projet.

Un projet de *records management* à Pôle emploi Île-de-France : raisons d'être et objectifs

Deux métiers différents exercés par un même établissement

Pôle emploi est un établissement public à caractère administratif issu de la fusion entre l'ASSEDIC et l'ANPE. Sa création est issue de la loi n° 2008-126 du 13 février 2008 réorganisant le service public de l'emploi. Elle a permis notamment de regrouper dans un même lieu deux activités métier : l'indemnisation et le placement des demandeurs d'emploi, afin de simplifier leurs démarches administratives et de recherches.

La fusion dont nous parlons est encore en cours, puisqu'à la fusion des activités métier s'ajoute la fusion physique qui pose encore des problèmes

logistiques et humains majeurs. Pour prendre la mesure des enjeux liés à la gestion des documents d'activité¹ et au projet dont il est fait mention ici, il faut également préciser qu'en 2010, Pôle emploi disposait de 50 000 agents. L'Île-de-France comptait presque 9 000 agents, soit 18 % de l'ensemble à elle seule, ainsi que 300 sites hors structures de type directions régionales ou directions régionales déléguées. Aujourd'hui, l'objectif est de passer à moins de 150 agences. Enfin, il n'est pas rare en Île-de-France de trouver des agents devant gérer individuellement des « portefeuilles » de plus de 300 demandeurs d'emploi. La production annuelle de documents d'activité par les agences dépasse les kilomètres linéaires d'archives, faisant de l'externalisation non pas un choix mais une nécessité et un élément stratégique de la politique d'archivage que nous souhaitons mettre en place.

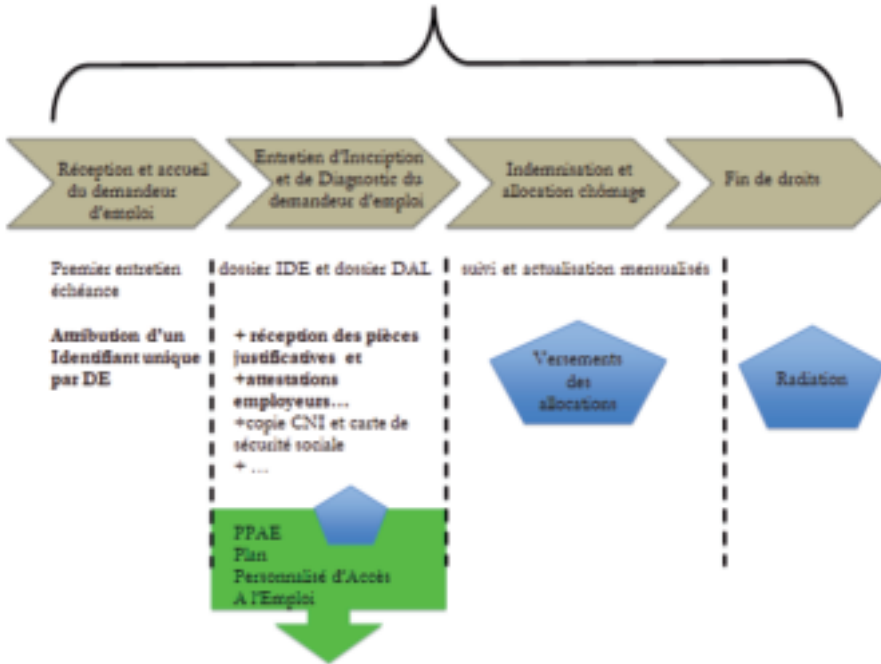
L'acte métier « indemnisation » se matérialise par la constitution d'un dossier d'inscription dit IDE et d'un dossier de demande d'allocation dit DAL, accompagnés de pièces justificatives telles que les copies de carte d'identité, les attestations d'employeurs, les copies de cartes de sécurité sociale, etc. L'acte « placement » est sensiblement différent et la typologie documentaire extrêmement hétérogène : courriers, plan personnalisé d'accompagnement vers l'emploi, aides pour le retour à l'emploi, etc.

Il n'existe plus à proprement parler de dossier physique du demandeur d'emploi (DE). Les pièces produites par le processus d'indemnisation sont rattachées à un identifiant DE unique, mais éclatées selon les journées de classement et les agents. Grâce à un applicatif informatique, pour un même demandeur d'emploi, un agent peut enregistrer informatiquement un dossier IDE tel jour et un autre agent enregistrer un dossier DAL sur une journée différente. En revanche, pour la partie placement, aucun applicatif ne permet aujourd'hui d'entrer informatiquement une pièce justificative ou un plan d'accompagnement vers l'emploi.

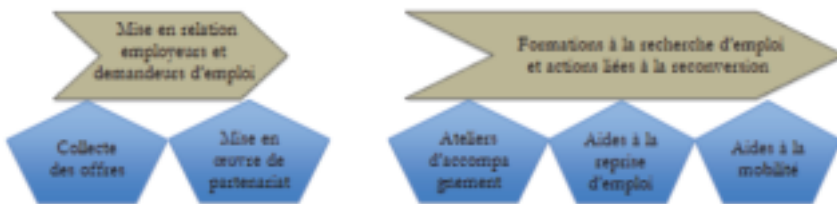
Autrement dit, le projet de *records management* porte sur deux périmètres métier qui n'ont pas les mêmes implications et les mêmes références documentaires.

¹ Un département des ressources juridiques et archives, rattaché à la direction des Affaires juridiques de la direction générale de Pôle emploi, pilote l'action des correspondants archives régionaux sur l'ensemble du territoire. Il met à jour les référentiels liés à la mise en place d'opérations d'externalisation et à la gestion des documents (tableaux de tri élaborés avec le Service interministériel des Archives de France). Il programme et coordonne chaque année les réunions des correspondants archives, permettant une mise en relation des problématiques liées à l'application de système de gestion des documents d'activité.

PROCESSUS MÉTIER DE L'INDEMNISATION



PROCESSUS METIER PLACEMENT



Les objectifs du projet : harmoniser la gestion des documents d'activité Indemnisation et Placement

Commencé depuis fin 2011, le projet de *records management* a été instauré afin de permettre à Pôle emploi Île-de-France de répondre à ses obligations réglementaires associées à ses activités et d'harmoniser les pratiques de gestion de ses documents d'activité.

Dans le cadre des missions liées à l'indemnisation, chaque agence produit en moyenne l'équivalent de deux boîtes d'archives dédiées spécifiquement aux pièces produites par le processus métier en question. Sur un an, l'Île-de-France produit environ 5 000 mètres linéaires de dossiers d'indemnisation. Ces dossiers sont particulièrement sensibles car ils impactent à la fois l'activité d'un processus métier, le suivi des dossiers des demandeurs d'emploi et la capacité de la direction régionale de Pôle emploi Île-de-France à répondre à trois types de sollicitation :

- la première est celle du service interne de la prévention des fraudes : celui-ci consulte quotidiennement une dizaine de dossiers d'inscription et de demandes d'allocation ; sur une année, les demandes de ce service portent sur près de 500 dossiers ;

- les agences elles-mêmes peuvent être sollicitées par les services de police ou les avocats de la direction régionale dans le cadre d'une procédure judiciaire ;

- les sollicitations peuvent venir des avocats et des demandeurs d'emploi eux-mêmes, ces dernières étant plus rares mais réelles. Outre le risque juridique, la non-disponibilité d'un dossier sollicité dans le cadre d'un contentieux entre l'institution et un demandeur d'emploi a des répercussions financières immédiates. Lors d'une sollicitation faite par un auditeur de la prévention des fraudes, cinq dossiers avaient été particulièrement demandés. Le préjudice lié à leur non-disponibilité a été estimé à 10 000 euros.

Le déploiement de la stratégie du « site Pôle emploi unifié », encore en cours, a introduit la question de la gestion des documents d'activité en agence et celle de l'harmonisation des pratiques d'indexation et de rangement des dossiers indemnisation. Les agences Pôle emploi ayant des espaces de stockage non extensibles, la dimension logistique du projet ne peut pas être contournée. Il s'agit donc de leur proposer un plan de classement par activité et un plan de rangement facilitant la gestion documentaire sur site et les opérations d'externalisation.

L'orientation du projet de *records management* mis en place met davantage l'accent sur l'aspect politique et les procédures de classement et d'externalisation des dossiers d'activité, dans la mesure où celles-ci n'existaient pas au moment de la création de Pôle emploi Île-de-France. Cependant, la difficulté principale rencontrée est liée à la gestion du passif des agences ex-ANPE et ex-ASSEDIC. Les préoccupations immédiates de celles-ci sont essentiellement d'ordre logistique, autrement dit, en termes de gestion de l'espace de stockage. Or, cette logique n'est qu'un élément de notre démarche de *records management*. Les documents probants de Pôle emploi étant soumis à la réglementation publique en matière de gestion d'archives (Code du patrimoine), l'un des enjeux du projet réside dans l'élaboration de référentiels de conservation et la proposition d'un plan de classement à usage des agences. La reconfiguration du marché d'externalisation devrait aussi constituer une aide dans la mise en place de pratiques de gestion et de référencement régulières des *records*.

La rédaction d'une procédure de *records management* : une approche transversale

Du lancement du projet à la mise en œuvre de la procédure d'archivage

Le projet de *records management* a véritablement été lancé en décembre 2011 lorsqu'un état des lieux de l'archivage a été présenté devant le comité de direction Clients Services et Partenariats chargé du pilotage des opérateurs privés de placement. Cette présentation avait pour objectif de porter à la connaissance de la direction les défaillances liées à l'archivage. Ce travail préliminaire a été réalisé sous forme d'un document cartographiant les volumes externalisés chez les différents prestataires, ainsi que les pratiques d'archivage des agences Pôle emploi Île-de-France, réparties sur quatre ensembles géographiques : l'Ouest francilien, Paris, l'Est et le Sud-Est dont chacun est couvert par un prestataire. Cet état des lieux a souligné d'une part des modes hétérogènes de classement des dossiers selon les territoires¹ et d'autre part la problématique des consultations de dossiers externalisés qui n'aboutissent pas à

¹ Certaines agences utilisent des conteneurs référencés à la journée de classement, d'autres des boîtes référencées à la journée avec ou sans indication des identifiants agents, etc.

cause des défaillances de classement repérées dans les agences.

Les notions de référencement, de plan de classement et de rangement ne sont pas appliquées de manière homogène du fait de l'ampleur de l'activité des agences et du fait que les ex-ASSEDICS de l'Île-de-France étaient autonomes. Cela se traduit par des opérations d'externalisation qui ne parviennent pas à répondre à nos besoins de consultation.

Le pilotage de l'harmonisation des règles de gestion des documents d'activité a été confié à un groupe de travail constitué du service Exploitation de la direction administrative et financière (dont dépend le correspondant archives régional) et de la direction Clients Services et Partenariats de la direction régionale de Pôle emploi Île-de-France. Ce copilotage doit ainsi permettre de proposer des livrables selon les normes de présentation d'usage. La particularité d'un tel projet réside notamment dans le fait que les résultats attendus doivent être pérennisés dans le temps et sur l'ensemble de l'Île-de-France. Les 200 agences Pôle emploi de la région doivent avoir les mêmes pratiques en matière d'archivage. Les enjeux sont considérables : harmoniser les pratiques, réduire les recherches infructueuses et le temps passé à contrôler les conteneurs externalisés et fournir les documents sollicités dans les délais les plus brefs. C'est l'un des objectifs de la procédure d'archivage que nous sommes actuellement en train de finaliser.

La méthodologie australienne DIRKS (*designing and implementing recordkeeping systems*), à laquelle j'ai été sensibilisé en master et ensuite en formation de conduite de projet de *records management*¹, préconise de présenter un dossier d'opportunité. En l'occurrence, le nôtre a pris la forme d'un état des lieux proposant une cartographie des recherches infructueuses et de l'externalisation. Le groupe projet souhaitait faire ressortir le fait que les défaillances liées à l'archivage des dossiers de l'indemnisation n'étaient pas dues, dans leur très grande majorité, aux prestataires mais à un défaut de rigueur dans le classement journalier des agences. L'absence de procédure validée a servi d'argument auprès du comité de direction. La dimension financière a fait l'objet d'une rubrique à part entière, dans laquelle nous avons voulu insister sur le coût des recherches infructueuses. En revanche, il n'a pas été possible d'intégrer le

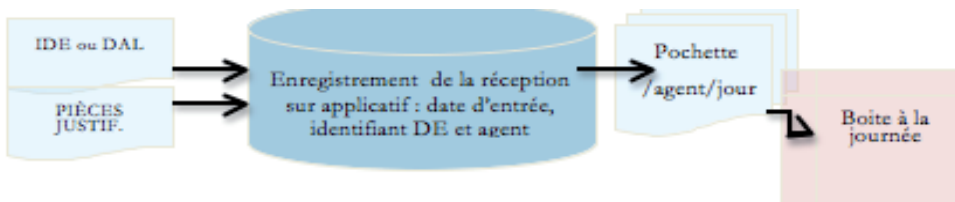
¹ Master archivistique de l'Université de Haute-Alsace, suivi et validé entre 2008 et 2010 (<http://www.campus-fonderie.uha.fr/fr/master-archivistique>) puis, depuis 2011, le Certificat de spécialisation « Maîtrise de l'archivage à l'ère numérique » animé par Marie-Anne Chabin au CNAM (<http://intd.cnam.fr/se-former/formations-certifiantes/>).

montant des préjudices provoqués par la non-disponibilité des dossiers demandés en contentieux.

Le plan d'action proposé dans le cadre du projet distingue trois périmètres d'action :

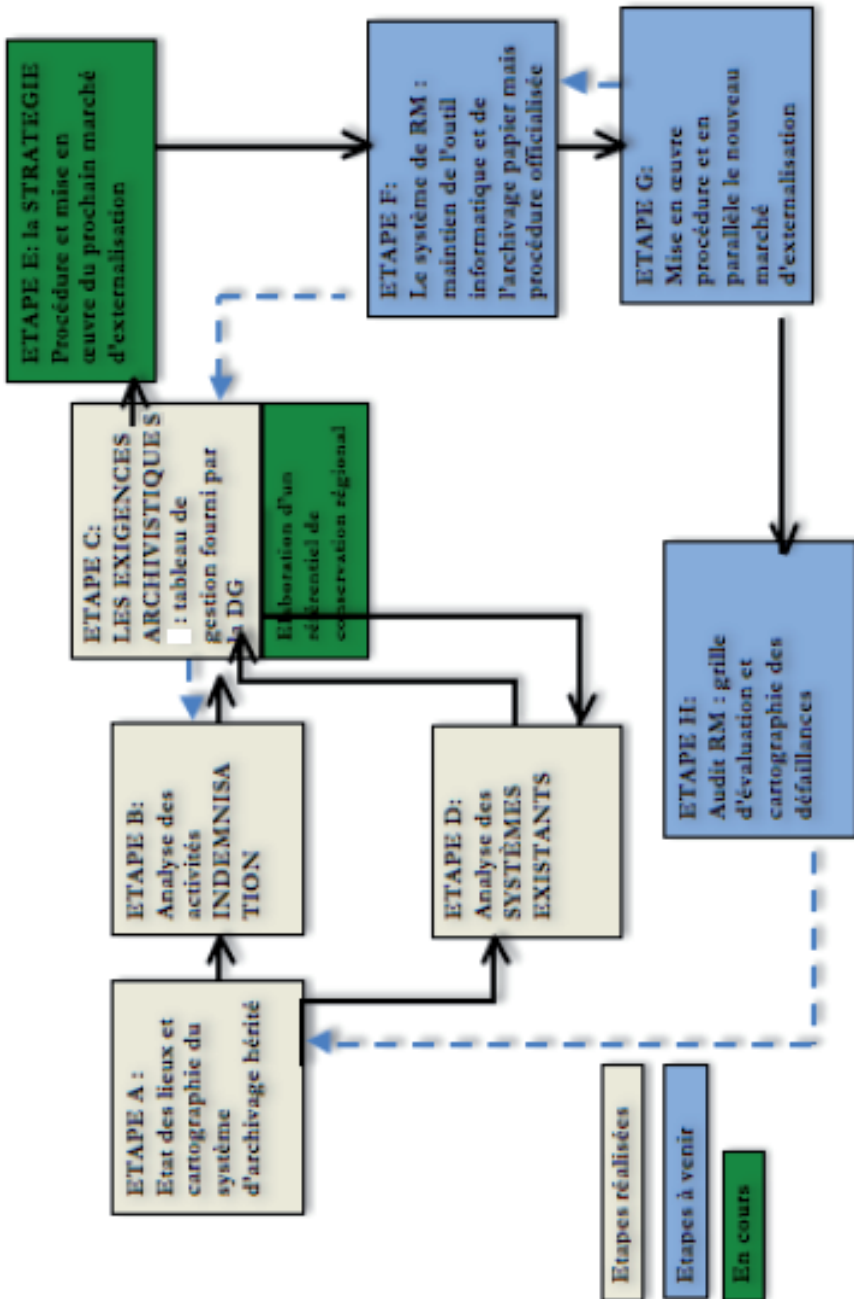
- la procédure d'archivage liée à l'indemnisation ;
- l'archivage lié aux actes métier du placement ;
- une procédure à l'usage des services de la direction régionale.

La gestion des documents du processus indemnisation est déclenchée par la capture informatique quotidienne en agence avec, en parallèle, un classement physique correspondant aux enregistrements informatiques.



Dans la mesure où Pôle emploi hérite de l'archivage de l'ex-ASSEDIC Île-de-France *via* trois prestataires (un pour l'Ouest francilien et Paris, un autre pour l'Est francilien et un dernier pour le Sud-Est), le groupe de travail dédié à la procédure d'archivage « indemnisation » a intégré quatre directeurs d'agence Pôle emploi ou leur adjoint. Les quatre façons de pratiquer l'archivage « indemnisation » ont été passées au crible afin de proposer une seule et unique procédure de classement : un classement journalier par agence et par agent.

Cette première partie doit faire l'objet d'une validation d'ici quelques semaines en direction régionale. Schématiquement, nous pourrions résumer la démarche de *records management* à partir du schéma DIRKS ci-dessous :



Mesure de l'avancée du projet de *records management* à partir de la méthodologie DIRKS

Les éléments de la procédure : comparatif avec les recommandations du records management

Le projet en cours s'applique à un archivage constitué dans sa très grande majorité de documents sur support papier. Ceux produits dans le cadre du processus métier « indemnisation » représentent la plus grosse partie de la masse documentaire produite par Pôle emploi. Ce sont également les documents d'activité les plus sollicités. La première partie de la procédure d'archivage qui sera présentée en comité de direction d'ici quelques semaines est spécifiquement dédiée à l'archivage « indemnisation ». Elle n'apporte aucune innovation mais part des outils existants pour aboutir à une harmonisation des pratiques en agence.

Ces outils sont les suivants :

- un tableau de gestion des archives élaboré par la direction générale et diffusé à l'ensemble des régions ;
- un applicatif dédié à la capture informatique des pièces constituant les dossiers d'allocataires ;
- un applicatif dédié à la gestion des besoins en externalisation et en communication ;
- un marché d'externalisation préexistant et qui sera reconfiguré.

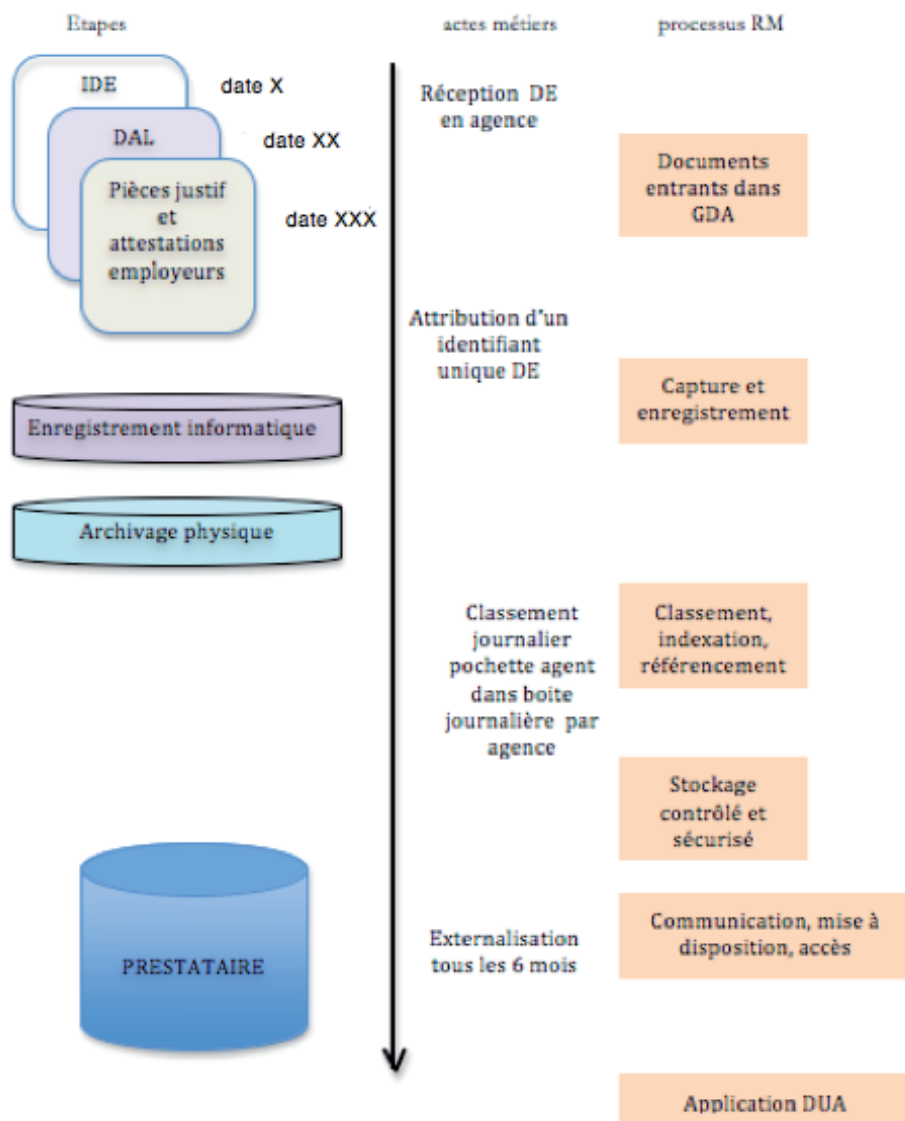
De manière réaliste, on est parti de ce schéma en intégrant les outils existants dans une démarche d'homogénéisation de la gestion des documents d'activité. La note régionale qui sera produite rappelle en introduction les objectifs de la procédure, à savoir l'intérêt et la nécessité pour l'ensemble des agences Pôle emploi Île-de-France de pratiquer un archivage identique pour les dossiers produits par l'activité « indemnisation ». Dans un second temps, les modalités d'entrée dans le système sont définies : l'attribution d'un identifiant unique par dossier d'allocataire, une date d'enregistrement et un identifiant agent. La partie sensible de la procédure réside dans l'articulation de cette capture informatique avec le classement physique des boîtes. Enfin, les règles de conservation et leur mise en œuvre ont été définies dans une dernière partie.

La totalité du document représente 16 pages intégrant les objectifs, le champ d'application, les responsabilités des différents acteurs, les modes opératoires et les outils. Les modalités du contrôle seront ajoutées lorsque la partie

« placement » de la procédure globale sera achevée. Ce travail de rédaction de procédure a reposé sur les réunions de groupes de travail – constitués entre autre de directeurs d'agence – qui ont fait remonter les besoins et les contraintes du réseau en termes de support d'information. Plus le support documentaire est étoffé, plus le responsable se sent en mesure de faire appliquer la procédure.

Étant donné l'ampleur du périmètre en question et le volume concerné, cette procédure sera synchronisée avec la mise en œuvre du marché d'externalisation prévue en 2013, devant aboutir à un prestataire unique pour l'ensemble de l'Île-de-France. La complexité du contexte interne à Pôle emploi explique aussi en partie le fait que la procédure d'archivage ne fait qu'établir des principes de base et n'a pas amorcé la transition vers l'archivage électronique. Lorsque les agences Pôle emploi auront assimilé les pratiques d'archivage telles qu'elles ont été décrites plus haut, il sera possible, au niveau national, de proposer des pistes d'évolution du système de gestion des documents d'activité.

Si les normes liées au *records management* n'ont pas fait l'objet d'une présentation en groupe de travail et en comité de direction, elles n'en ont pas moins été utilisées dans le cadre de la préparation des réunions et de la procédure. De fait, il est possible de retrouver les notions de *records management* dans la procédure d'archivage « indemnisation » synthétisée par le schéma suivant, inspiré par celui proposé par le groupe métier AAF-ADBS « *records management* » dans *l'Analyse de la norme ISO 15489 au regard des pratiques archivistiques françaises* diffusé en 2005.



Schématisation de la procédure de *records management* sur le process « Indemnisation »

De l'évaluation à l'évolution de la procédure de *records management* : les pistes de réflexion et les contraintes actuelles

Un élément clé de la mise en place d'un contrôle interne du système de gestion des documents d'activité

La procédure que nous souhaitons mettre en place doit permettre de réduire les recherches infructueuses en proposant une seule et unique méthode de classement et d'enregistrement aux agences Pôle emploi Île-de-France. En uniformisant les pratiques d'archivage dès l'entrée et l'enregistrement des documents « indemnisation », la procédure officialise des règles applicables par tous les agents ayant à traiter des dossiers d'allocation. À ce titre, la mise en place d'indicateurs d'audit nous permettra d'évaluer son application et les besoins d'évolution.

Deux indicateurs nous semblent incontournables : les recherches infructueuses et les contrôles de conteneurs. Actuellement, les prestataires nous indiquent simplement si les pochettes journalières produites et classées par les agents ont été ou non trouvées. La pratique du contrôle de la prestation n'est pas encore systématique. Néanmoins, sur 200 contrôles réalisés en 2011, la défaillance du prestataire a été confirmée sur moins de 10 cas.

La grille d'audit que nous aurons à proposer devra donc intégrer des indicateurs quantitatifs, cartographiques et des indicateurs qualitatifs. Les indicateurs sur les demandes de communication et les recherches infructueuses seront élaborés directement à partir des statistiques que le prochain titulaire du marché aura à nous faire parvenir, selon un format que nous lui aurons imposé. Une cartographie des demandes et des recherches infructueuses devrait faire ressortir les agences sollicitant le plus les retours de dossiers et celles dont les dossiers sont le plus difficilement retrouvés. En parallèle, la collecte des informations produites par le prestataire dans le cadre de recherches infructueuses permettra de faire ressortir une première série de critères qualitatifs : dossier manquant, pochette d'agent non trouvée, date d'enregistrement informatique ne correspondant pas à l'inventaire physique de l'entrée en stock chez le prestataire.

Ces éléments devraient permettre de dresser un premier tableau sur l'application de la procédure d'archivage des dossiers indemnisation. Ces indicateurs vont de pair avec l'évaluation des prestations du nouveau titulaire du marché qui sera défini en janvier 2013. Pour affiner l'évaluation, nous envisageons de mettre en place deux types de contrôle : un retour de

conteneurs en direction régionale pour les dossiers demandés par le service de la prévention des fraudes de façon systématique et la réalisation en parallèle, une à deux fois par an, d'un contrôle sur le site de stockage du prestataire sur un échantillon plus large de recherches infructueuses.

L'évaluation de l'application de la procédure en agence et celle de l'externalisation me semblent aller de pair, dans la mesure où l'état des lieux réalisé en 2011 a montré que des enlèvements d'archives non préparées en agence ou concernant des boîtes d'archives référencées très sommairement (dans le meilleur des cas) impactent directement les prestations des tiers archiveurs. Une évaluation affinée devra également nous permettre de proposer des actions de sensibilisation en agence, mais aussi chez le prochain prestataire, en particulier sur les documents-types recherchés par la prévention des fraudes. En principe, les dossiers de demande d'allocation et de demande d'inscription sont enregistrés ensemble, mais il peut arriver qu'ils soient enregistrés à des dates différentes sur des sites différents et par des agents différents.

Pour proposer une démarche de contrôle de l'application de la procédure de gestion des documents produits dans le cadre de l'indemnisation, nous travaillons sur un support de travail s'appuyant sur les préconisations de la méthode EBIOS¹. La grille d'analyse est bâtie à partir d'une liste de scénarios de menaces envisageables, accompagnées de leurs conséquences éventuelles. Elle prend en compte à la fois l'environnement de l'archivage (locaux, accessibilité, etc.) et l'archivage proprement dit (classement en agence, matériel de stockage, manipulations, etc.). Les scénarios sont hiérarchisés selon deux échelles – niveau de sensibilité et niveau de gravité – permettant ainsi de croiser les probabilités avec les impacts possibles. La synthèse de cette analyse nous permettra de caractériser les risques selon quatre degrés (insupportable, inadmissible, admissible et mineur) dans un premier temps et la définition de préconisations dans une phase ultérieure. La matrice du contrôle de l'application de la procédure de gestion des documents liés à l'indemnisation aboutirait à une formalisation similaire à celle présentée ci-dessous mais en plus étoffée :

¹ EBIOS ou Expression des besoins et identifications des objectifs de sécurité : référentiel méthodologique développé par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information. Divisée en 5 modules (étude du contexte, étude des événements redoutés, étude des scénarios de menace, étude des risques, études des mesures de sécurité), cette méthode me semble proposer une approche compatible avec les cinq premières étapes de la méthodologie australienne DIRKS.

Actes métiers INDEMNISATION	Scénarii de risques	Vulnérabilités identifiées	Potentialité des menaces, degrés de probabilité	Conséquences	Degré d'impact	Préconisations
Reception Identification DE			4 3 2 1 1		1 2 3 4	
Enregistrement des documents			3	2		
Attribution identifiant			4			
Classement physique						
Gestion du stockage agence						
Référencement des boites archives						
Collecte des pochettes agents journalières						

Potentialité des menaces,
degrés de probabilité :

- Niveau 4: très probable
- Niveau 3: probable
- Niveau 2: possible
- Niveau 1: très improbable

Degrés d'impact :

- Niveau 4: impact quasi nul
- Niveau 3: impact sensible, modéré
- Niveau 2: impact critique
- Niveau 1: impact vital

Vers les documents d'activité électroniques : les pistes d'évolutions

L'archivage de Pôle emploi Île-de-France gère en totalité des documents d'activité sur support papier. Les sollicitations des tribunaux ou des services de police et du service contentieux restent aujourd'hui des demandes de retour physique des dossiers. Autrement dit, la dématérialisation totale du processus « indemnisation » n'est pas envisagée par la direction régionale à moyen terme. Autre limite : un projet de dématérialisation ou de mise en œuvre d'un système d'archivage électronique ne pourra pas être l'objet d'une initiative à l'échelle d'une région. La conception et le déploiement d'un tel projet dépendent du périmètre de responsabilité de la direction générale.

Envisager de passer à des documents électroniques devra faire l'objet d'une approche par étapes. À court terme, la procédure de *records management* que nous allons mettre en œuvre va imposer une mise à disposition sous format électronique (PDF) des demandes de communication des agences. L'idée est de sécuriser la gestion des sorties de stocks des dossiers d'indemnisation en limitant l'accès au support papier aux services de la direction régionale qui en ont besoin.

La notion de dossier unique physique DE n'existe pas à Pôle emploi. Les pièces constituant le dossier d'un demandeur d'emploi sont enregistrées et classées à des dates différentes par des agents différents, et parfois sur des sites différents. L'un des scénarios possibles consisterait à dématérialiser tous les actes métier dédiés à l'indemnisation : de la saisie des données à la signature électronique, en passant par la dématérialisation des pièces justificatives, l'agence Pôle emploi serait alors amenée à gérer l'intégralité du processus de façon électronique. Cela impliquerait de modifier intégralement les applicatifs informatiques actuels qui ne permettent qu'un enregistrement informatique à la pièce. Une telle modification, dans le contexte de Pôle emploi, ne sera impulsée que par la direction générale. Avec un tel projet, c'est tout le système d'archivage de la structure Pôle emploi Île-de-France qui sera modifié. L'option prise par la direction générale a été de mettre en œuvre un autre scénario où les pièces servant à justifier l'actualisation des DE sont désormais transmises à une seule adresse pour être numérisées. Ainsi, les agences ne reçoivent plus (et donc n'archivent plus) les documents papier.

Conclusion

Le chantier engagé sur la gestion des documents d'activité à Pôle emploi Île-de-France est récent. La fusion des ASSEDICS et de l'ANPE n'ayant pas intégré cette problématique, nous travaillons à créer les éléments d'une procédure à partir de l'existant. Actuellement, seul le processus « indemnisation » est intégré et défini dans le système de gestion des documents d'activité. La méthodologie utilisée dans le cadre du projet repose sur la démarche de *records management*, même si les normes qui y sont relatives ne sont pas citées dans la procédure. Les objectifs de ce premier projet sont modestes mais son ampleur géographique et volumétrique le rend complexe à mener.

Antoine DÉSIRE
Correspondant archives régional
Pôle emploi Île-de-France
antoine.desire@pole-emploi.fr