

# L'externalisation des archives à Pôle emploi Île-de-France : une contrainte nécessaire dans la politique de gestion des documents d'activité

Antoine Désire

---

## Citer ce document / Cite this document :

Désire Antoine. L'externalisation des archives à Pôle emploi Île-de-France : une contrainte nécessaire dans la politique de gestion des documents d'activité. In: La Gazette des archives, n°238, 2015-2. Les archives des administrations centrales et des opérateurs de l'Etat : bilan et perspectives (2001-2014). Actes des ateliers de la section des archivistes des administrations centrales. pp. 59-62;

doi : 10.3406/gazar.2015.5251

[http://www.persee.fr/doc/gazar\\_0016-5522\\_2015\\_num\\_238\\_2\\_5251](http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2015_num_238_2_5251)

---

Document généré le 01/02/2018

# L'externalisation des archives à Pôle emploi Île-de-France : une contrainte nécessaire dans la politique de gestion des documents d'activité

---

Antoine DÉSIRE

Pôle emploi Île-de-France a lancé en mars 2013 une réorganisation de sa politique de maîtrise de son archivage, dans laquelle la question de l'externalisation apparaît comme une contrainte nécessaire. Celle-ci recouvre des enjeux à la fois logistiques, économiques et surtout fonctionnels. Les agences de Pôle emploi Île-de-France produisent annuellement l'équivalent de cinq kilomètres linéaires de documents engageant les procédures d'indemnisation et de placement des demandeurs d'emploi. Ces documents sont auditables à tout moment, que soit en interne par le contrôle interne, le service fraude, ou en externe par la Cour des comptes, des cabinets d'audits ou encore par le Fonds social européen (FSE), qui subventionne en grande partie les actions de formations déclenchées par les agences Pôle emploi. À l'échelle régionale, cette production documentaire s'insère dans une équation dans laquelle d'autres paramètres interviennent : pression du coût du mètre carré, politique immobilière qui réduit les espaces de stockage alloués aux agences et recherche de réduction des coûts de fonctionnement. Ces paramètres sont, dans le cas de Pôle emploi Île-de-France, d'une telle complexité que l'externalisation est devenue une composante à part entière de la politique de maîtrise des documents d'activités.

Le périmètre de collecte des archives de Pôle emploi Île-de-France constitue en lui-même un vrai enjeu logistique : en 2010, le réseau d'agences dépassait le nombre de trois cents sites, alors qu'il en comprend aujourd'hui deux cents. Les tournées de collecte doivent être régulières et prioriser les

sites à faible capacité de stockage. La préparation est réalisée le plus en amont possible afin de déterminer les quantités à retirer sur chaque site en juillet et décembre. Les prestataires ne déclenchent leurs interventions qu'une fois le bon de commande réceptionné. Le moindre retard entraîne des délais supplémentaires très difficiles à justifier auprès des agences, dont certaines sont totalement saturées par les archives au bout de quatre mois d'activité. Chaque intervention en agence implique que l'accès au volume à prendre en charge soit parfaitement encadré en interne car les prestataires n'envoient pas systématiquement des archivistes au fait du fonctionnement de l'archivage de Pôle emploi. Chaque tournée représente un volume de plus de deux kilomètres linéaires d'archives. Une simple collecte déclenche le paiement d'une somme dépassant largement les 40 000 euros.

Les enjeux économiques sont particulièrement sensibles dans la conjoncture actuelle. Les économies d'échelle avec les prestataires actuels sur l'archivage à Pôle emploi Île-de-France sont très limitées. Le coût d'enlèvement peut difficilement être maîtrisable dans la mesure où la pression immobilière et la politique de regroupement de sites réduisent les possibilités de stockage interne. La réduction des recherches infructueuses constitue la vraie économie possible. Avant le déploiement de la procédure d'archivage, il était nécessaire de faire revenir trois boîtes d'archivage pour une même demande de communication. Les coûts de recherche sont particulièrement élevés : avec ceux de collecte, ils représentent un tiers du coût total. En harmonisant le classement et les critères d'indexation des documents d'activité sur l'ensemble des agences, nous nous donnons la possibilité de réduire, d'une part, le nombre de recherches à faire pour chaque dossier demandé et, d'autre part, d'affiner les contrôles sur les prestations faites par les prestataires.

Les documents qui entrent dans le périmètre de l'externalisation sont de deux types : ceux créés, reçus et préservés dans le cadre du processus d'inscription et d'indemnisation des demandeurs d'emploi, et ceux générés par le processus de placement impliquant des aides et mesures dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi pour la recherche d'un emploi. Ces deux catégories de documents sont l'objet de procédures de contrôles et d'audits en interne et en externe. La disponibilité des informations qu'ils contiennent est donc un impératif opérationnel. Les capacités de stockage en *front office* ou en *back office* n'étant pas paramétrées pour gérer un flux important d'archives courantes et intermédiaires, la mise en œuvre d'une stratégie d'externalisation était d'emblée incontournable. Par ailleurs, les contrôles réalisés en interne impliquent régulièrement de remonter sur

quatre ou cinq années. Cela suppose que les prestataires soient en mesure d'intégrer les critères d'indexation de nos documents dans leur outil de gestion informatique. Pour chaque agence, nous avons accès à un inventaire complet des archives prises en charge par les prestataires. Une demande de communication est traitée dans les quarante-huit heures. Si la communication électronique (au format pdf) est généralisée pour les demandes faites par les agences, la communication physique est systématique lorsque la demande est émise par le contrôle interne. Les demandes de celui-ci représentent facilement un tiers de l'ensemble des demandes de consultation. Déterminer la part de responsabilité d'un prestataire dans les recherches infructueuses est délicat et doit être systématiquement justifié et prouvé. D'un point de vue opérationnel, cela se traduit par la sortie de conteneurs et de boîtes complètes et par un descriptif du contenu. Au final, la vision de prestataires qui bâclent leurs recherches est à nuancer. La typologie des documents de Pôle emploi et l'hétérogénéité des boîtes d'archives prises en charge par le prestataire avant la procédure d'archivage font qu'il n'est pas satisfaisant de le considérer comme un simple déménageur, et que la montée en compétence des agences en matière de référencement et de classement des archives doit aussi se traduire par un accompagnement des prestataires.

En 2010, Pôle emploi Île-de-France fonctionnait avec cinq prestataires, dont trois interviennent toujours sur la collecte des documents d'activité. Le passage à un système à trois prestataires est une transition vers un marché unique prévu en 2015. La nouvelle configuration de l'externalisation va de pair avec l'harmonisation de l'archivage. Jusqu'à présent, les trois prestataires actuels prenaient en charge des archives courantes et intermédiaires archivées selon des modalités différentes. Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2013, nous avons basculé dans un système d'archivage harmonisé dans l'ensemble des deux cents agences. Le changement de système a naturellement fait l'objet d'une présentation auprès de chacun des prestataires. La transition s'est faite sans poser trop de difficultés d'ordre logistique et archivistique. Néanmoins, la configuration de l'externalisation à Pôle emploi Île-de-France est confrontée à des logiques de réduction budgétaire qui font qu'elle apparaît aux décideurs comme la seule solution et donne l'impression d'avoir réglé la question une fois pour toute, sans chercher d'alternative dans des projets de gestion électronique des documents d'activité transversaux. Par ailleurs, la fusion des ex-Assedic a été faite sans inclure la question des archives et des prestataires chargés de leur conservation. Les contrats ont longtemps fonctionné par tacite

reconduction sans réexamen ni évaluation en temps et en heure, conduisant ainsi à une simple gestion financière et comptable des contrats. Le projet d'un marché unique en 2015 permet aujourd'hui d'aller vers un encadrement plus strict et d'insérer la fonction archives au sein de l'établissement comme une fonction à part entière.

Antoine DÉSIRE  
Archiviste  
Centre national d'archives de l'Association  
pour la formation professionnelle des adultes (AFPA)  
*Ancien archiviste à Pôle emploi Île-de-France*  
antoine.desire@afpa.fr