ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Pôle emploi

Question écrite n° 50721

Texte de la question

Mme Bérengère Poletti attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'emploi au sujet des problèmes techniques et pratiques rencontrés par les agents de Pôle emploi, et les usagers. En effet, les agents qui travaillent aujourd'hui au sein de ces pôles étaient auparavant pour la plupart des employés des services des agences nationales pour l'emploi ou des ASSEDIC, qui travaillaient avec chacun des logiciels, des paramétrages et des systèmes d'informations spécifiques. Aujourd'hui, ces différences (statuts des personnels, logiciels, système d'informations, système téléphoniques) créent des situations difficiles et perturbent le bon fonctionnement de Pôle emploi. Aussi elle lui demande les mesures que compte prendre le Gouvernement pour harmoniser rapidement ces différents systèmes.

Texte de la réponse

Le système d'information de Pôle emploi est aujourd'hui constitué des deux systèmes d'information issus de l'ANPE et de l'UNEDIC. Les deux systèmes s'appuient sur des technologies compatibles et complémentaires, ce qui rend leur interopérabilité possible. Pôle emploi travaille actuellement à l'unification de ces deux systèmes d'information. Les travaux d'unification nécessitent des investissements importants pour une durée totale d'au moins trois ans. Engagées en 2008, ils devraient aboutir à la fin de l'année 2010. Cette unification implique en effet une intervention au niveau de chaque poste de travail, une modification de chaque site des réseaux locaux et des serveurs, une évolution de la quasi-totalité des applications existantes, un développement de nouvelles applications, la formation de 45 000 utilisateurs. Un premier palier a été mis en place en 2009 au niveau des infrastructures d'une part, par l'unification des réseaux informatiques, le rapprochement des systèmes de téléphonie et de messagerie et au niveau des applications, d'autre part, par la mise en place, notamment, du site Internet pole-emploi.fr. Il est possible aujourd'hui de donner aux agents un accès aux principales applications métiers, sans contrainte d'origine de l'agent. Cela permet d'assurer la mixité des sites et de donner aux conseillers les moyens informatiques de remplir leur rôle. Les travaux restant à mener en 2010 résident essentiellement dans le déploiement du nouveau poste de travail unifié qui permettra de fournir aux agents des outils bureautiques unifiés et performants et de leur donner accès sans contrainte à l'ensemble du patrimoine applicatif. Cette application unifiée, mise en oeuvre progressivement permet aux agents d'assurer les actes liés à l'entretien unique (inscription, projet personnalisé d'accès à l'emploi, certains actes liés à l'indemnisation) et à l'entretien personnel sans changer d'environnement applicatif.

Données clés

Auteur : Mme Bérengère Poletti
Circonscription : Ardennes (1re circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 50721
Rubrique : Emploi
Ministère interrogé : Emploi

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE50721

Ministère attributaire : Emploi

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 2 juin 2009, page 5249
Réponse publiée le : 25 mai 2010, page 5822