



# **ASSURANCE CHÔMAGE**

## **La Gouvernance du SI à l'Unedic**

**Symposium AFAI/Cigref 'L'IT Gouvernance en actions'**

**Paris, le 24 Mai 2005**

# L'Assurance Chômage est un organisme paritaire organisé autour de 3 missions



## Employeurs

- *Collecte des contributions*
- *Versement des Aides*

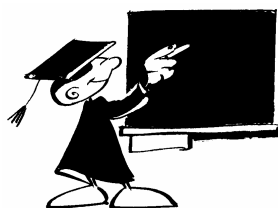
- 1,6 millions d'employeurs affiliés
- 25 Md d'Euros collectés Employeurs



## Demandeurs d'emplois

- *Inscription et indemnisation*
- *Gestion du PARE*

- 2,7 millions DE d'indemnisés
- 8 millions de dossiers par an
- 15 millions de visites et 15 millions d'appel par an



## Statistiques

- *Fourniture des statistiques mensuelles du chômage pour le Ministère du Travail*
- *Enquête sur les Besoins en Main d'Oeuvre*

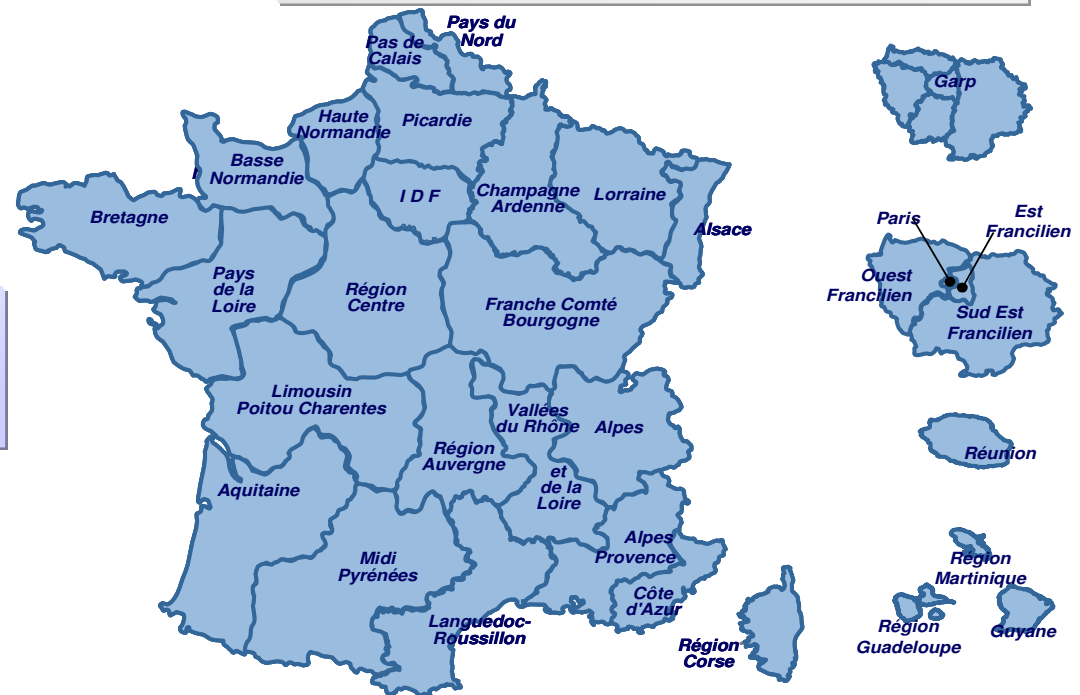
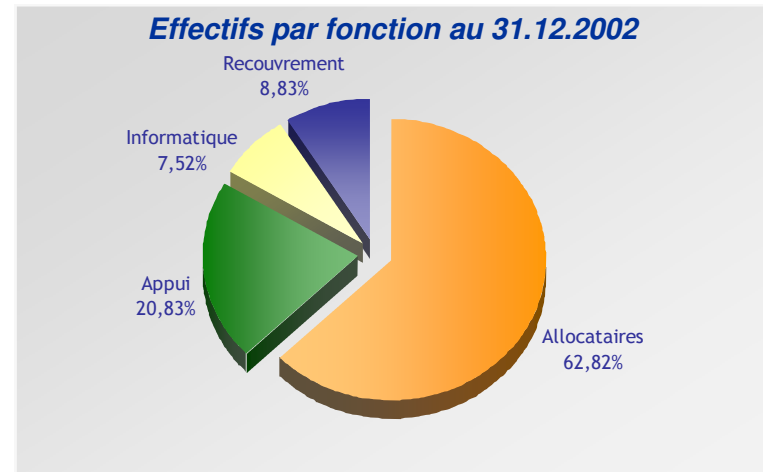
# L'Assurance Chômage représentée par l'Unedic, est constituée de 30 Assedic présentes sur l'ensemble du territoire

UNEDIC

30 Mds d'Euros versés par an  
14000 Collaborateurs

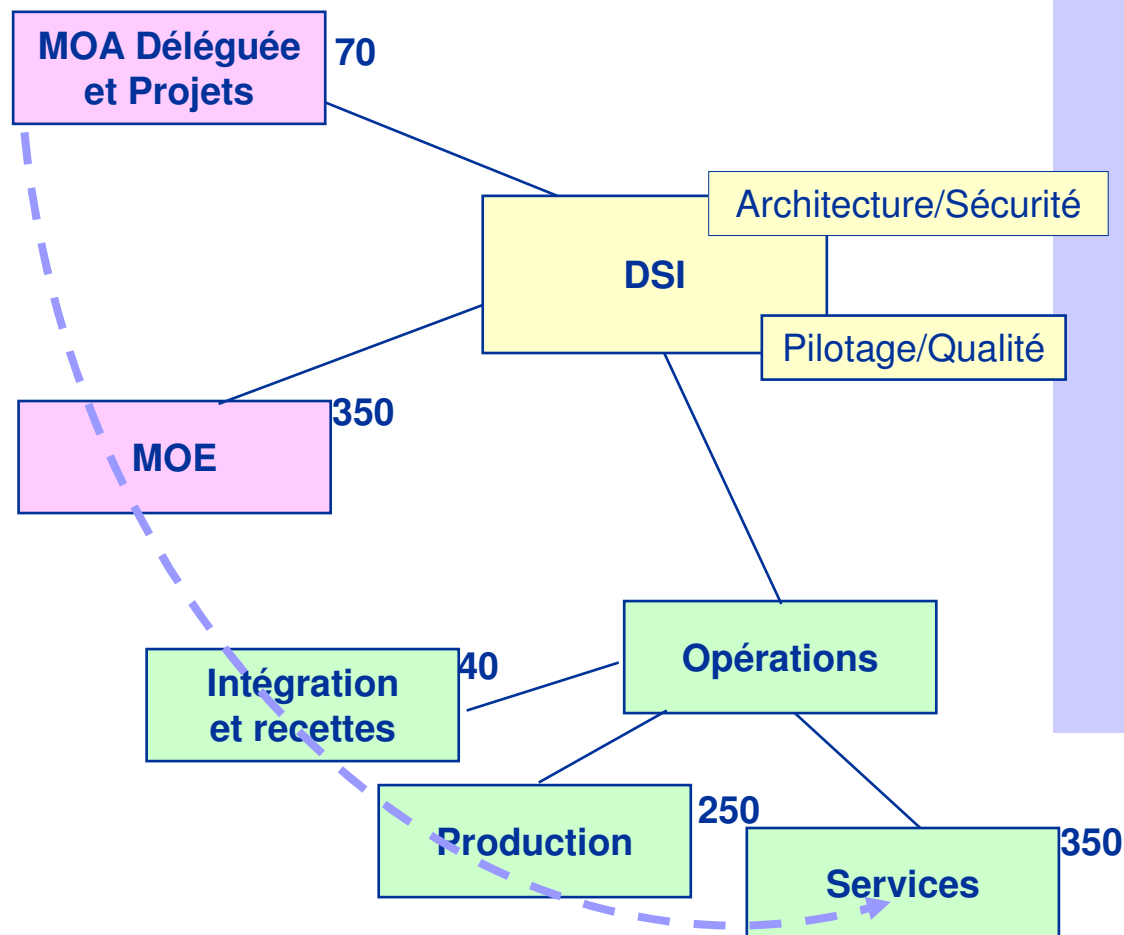
ASSEDIC

30 Assedic et le Garp \*  
700 sites d'accueil



\* Groupement des Assedic de la Région Parisienne – Métier Employeur

# La DSI rattachée au Directeur général de l'Unédic assure l'animation de l'évolution du SI, la fabrication des nouveaux systèmes et leur exploitation



## La DSI en chiffres

### — Effectifs

- CDI : 1100
- Prestataires : environ 500

### — Budget annuel :

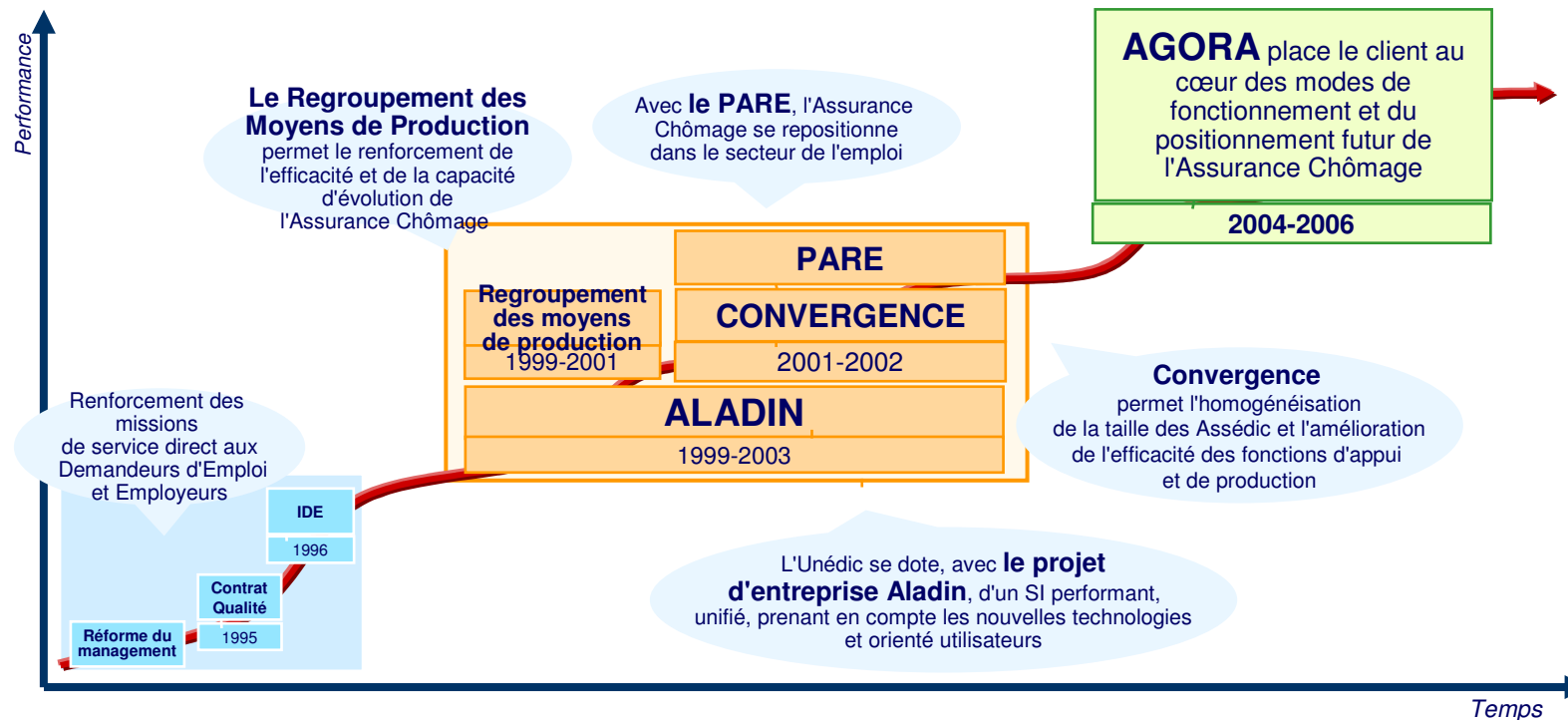
- 300 M. Euros dont 1/3 dédiés aux Evolutions et Projets

### — Infrastructure/Volume :

- Mainframe IBM-MVS (10.000 Mips) et Unix et 1500 serveurs (NT, Unix, ...)
- 10 Millions de transactions/jour pour 15000 stations de travail Assedic et 25000 Anpe et autres intervenants
- 110 M de courriers édités par an

# Les projets du SI jouent un rôle clé comme facteur de transformation de l' Assurance Chômage

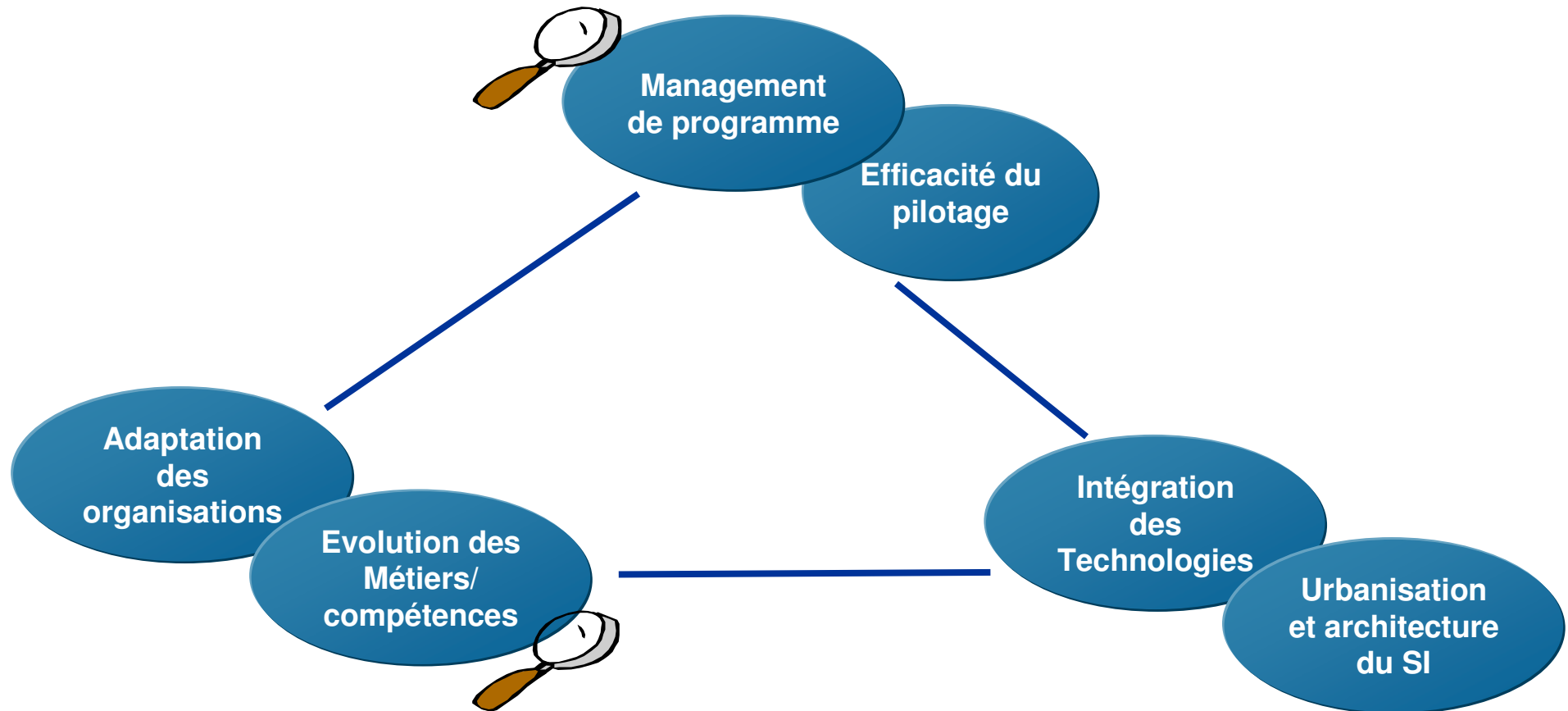
Dans un environnement non concurrentiel, l'alignement du SI sur les objectifs stratégiques et son fonctionnement en mode 'Projet d'Entreprise' sont des leviers de création de la dynamique d'amélioration et de transformation des organisations



L'Unédic et les Assedic ont conduit ces changements autour de deux grands programmes :

- **ALADIN** : Modernisation de l'assurance chômage par l'unification des modes de fonctionnement et la convergence des structures
- **AGORA** : Augmentation de la performance des activités pour redéployer les ressources en faveur du Retour à l'Emploi

Dans le cadre de ces deux grands programmes, certains aspects de la Gouvernance des SI ont été plus particulièrement développés

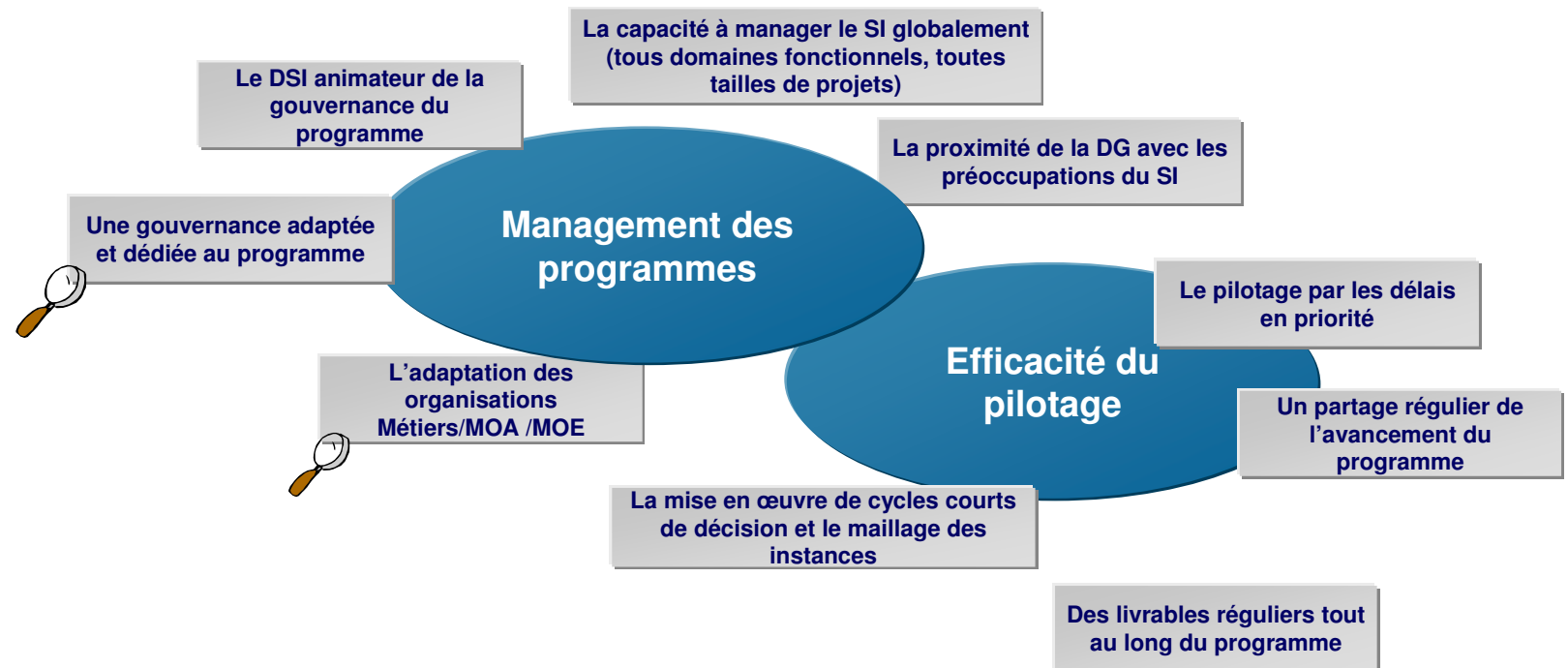


**Un management de programme liant les acteurs depuis la DG (et les instances Unédic) jusqu'aux structures opérationnelles ..., l'anticipation et la conduite des besoins d'adaptation des organisations et des métiers ... pour intégrer le bénéfice des nouvelles technologies**

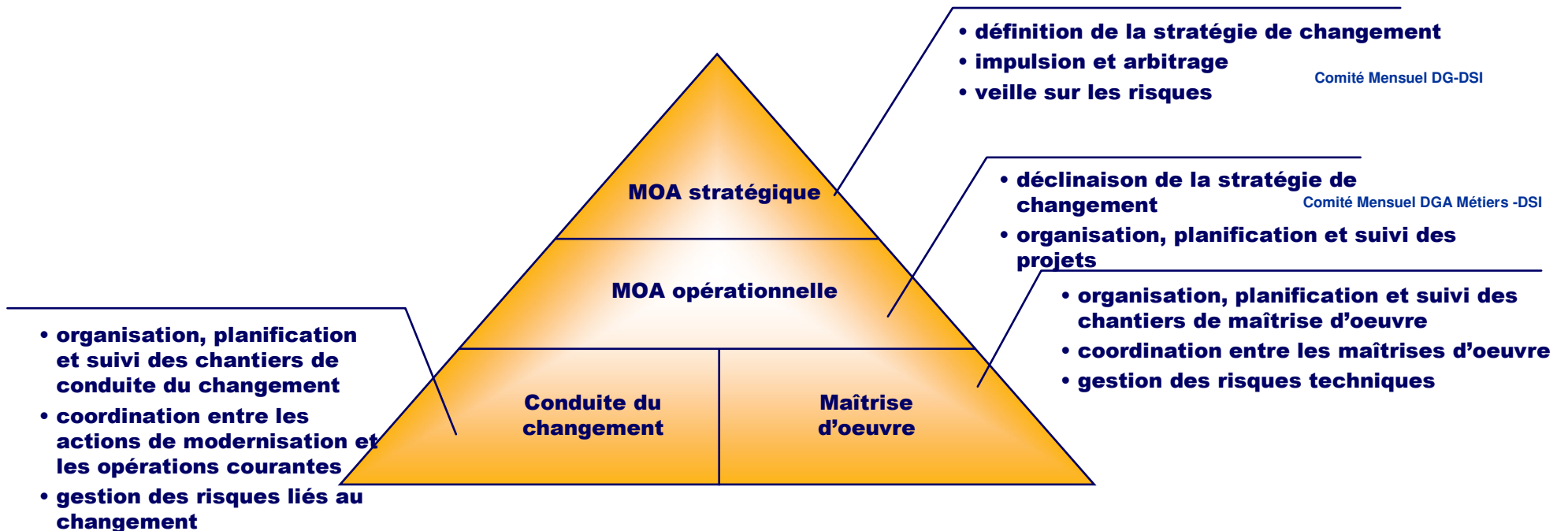
# Des objectifs Métiers fédérateurs et un système de pilotage efficace facilitent la mise en commun et la décision

Le programme est installé sur des éléments structurant partagés :

- les ambitions Métiers
- les lignes forces de construction du SI
- un calendrier et des échéances
- les règles de conduite du programme et de sa régulation



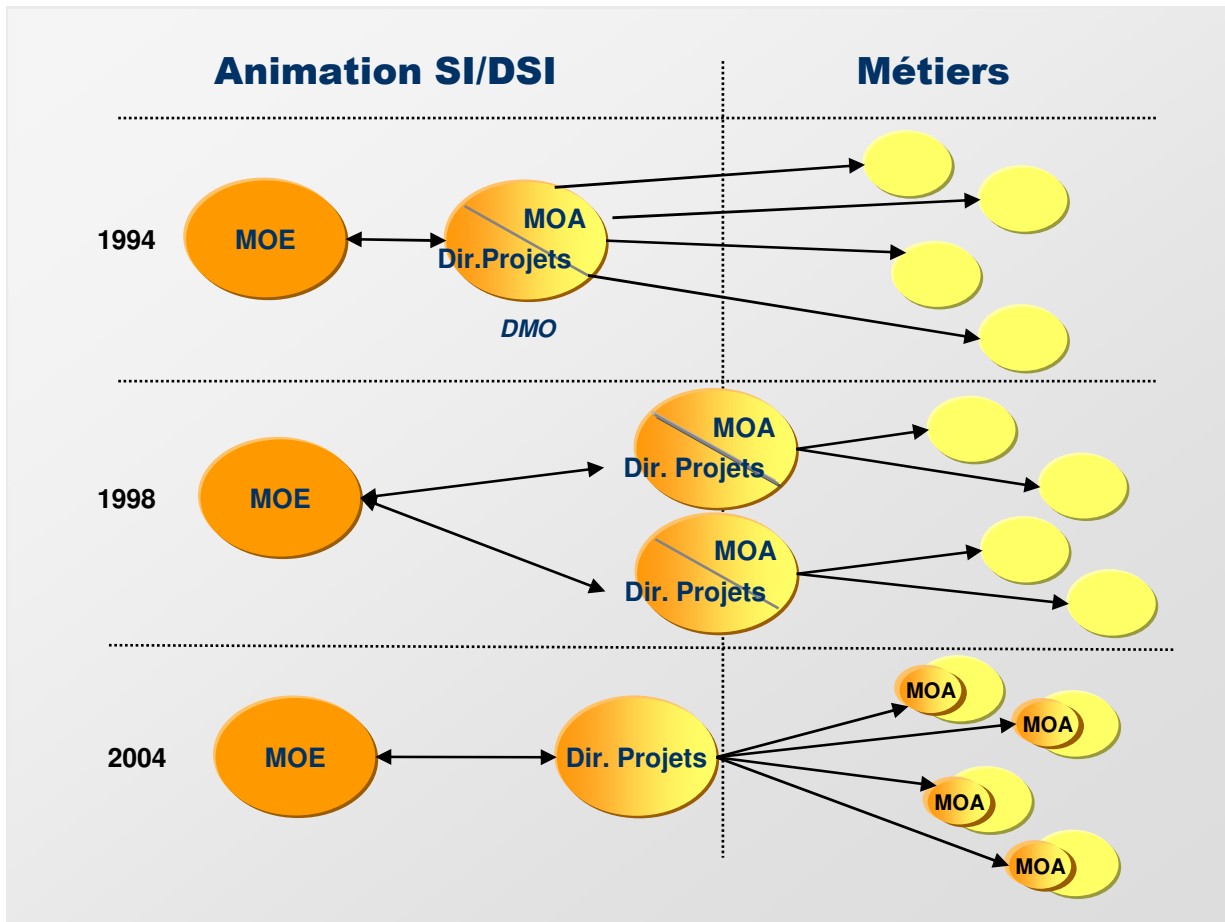
## Les programmes s'appuient sur un dispositif de pilotage du SI comprenant trois niveaux de responsabilité chaînés entre eux



La réactivité aux évolutions de contexte et aux infléchissements de trajectoire est un facteur clé de succès; la régulation entre nouveaux besoins prioritaires et lignes d'action moyen/long terme fait partie intégrante du pilotage du programme



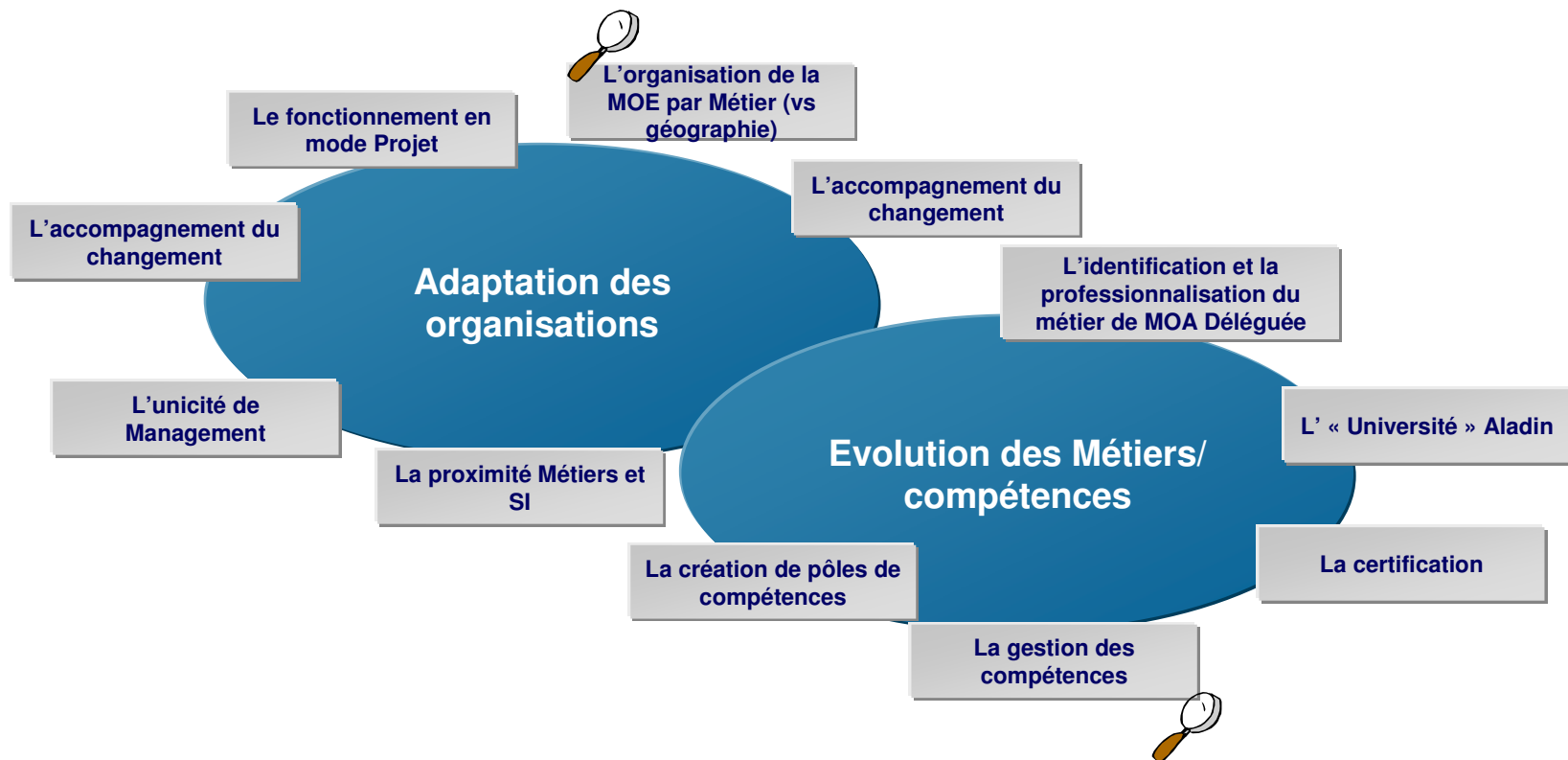
# Une relation et une organisation Métier-Maîtrise d'ouvrage-Maîtrise d'Œuvre qui s'adapte ...



- en cohérence avec la dimension des programmes,
- en reflet de l'organisation de l'entreprise ,
- en cohérence avec le positionnement de la DSI dans la structure
- au fur et à mesure de la montée en compétences dans la gestion de Projet transverse,

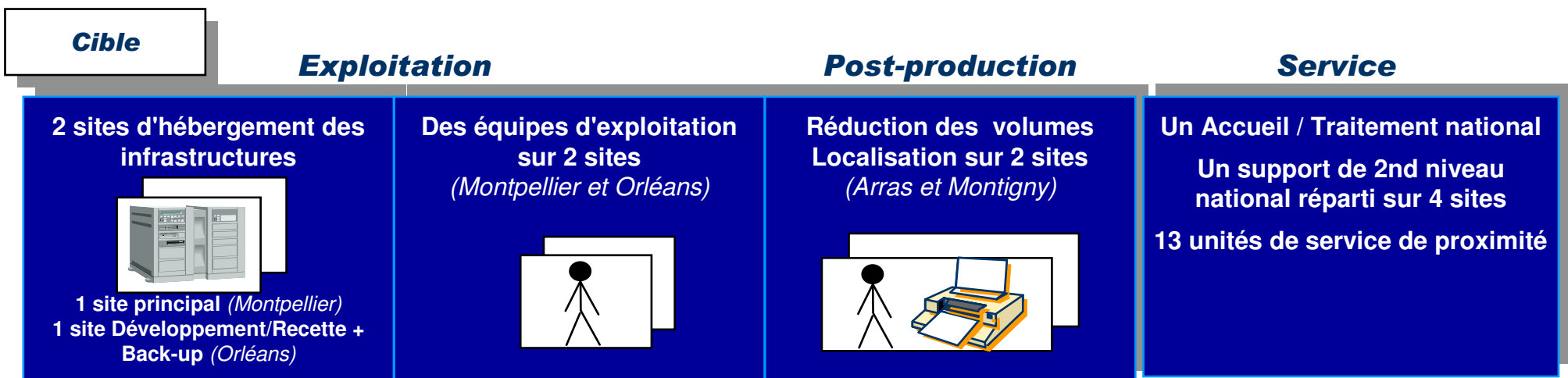
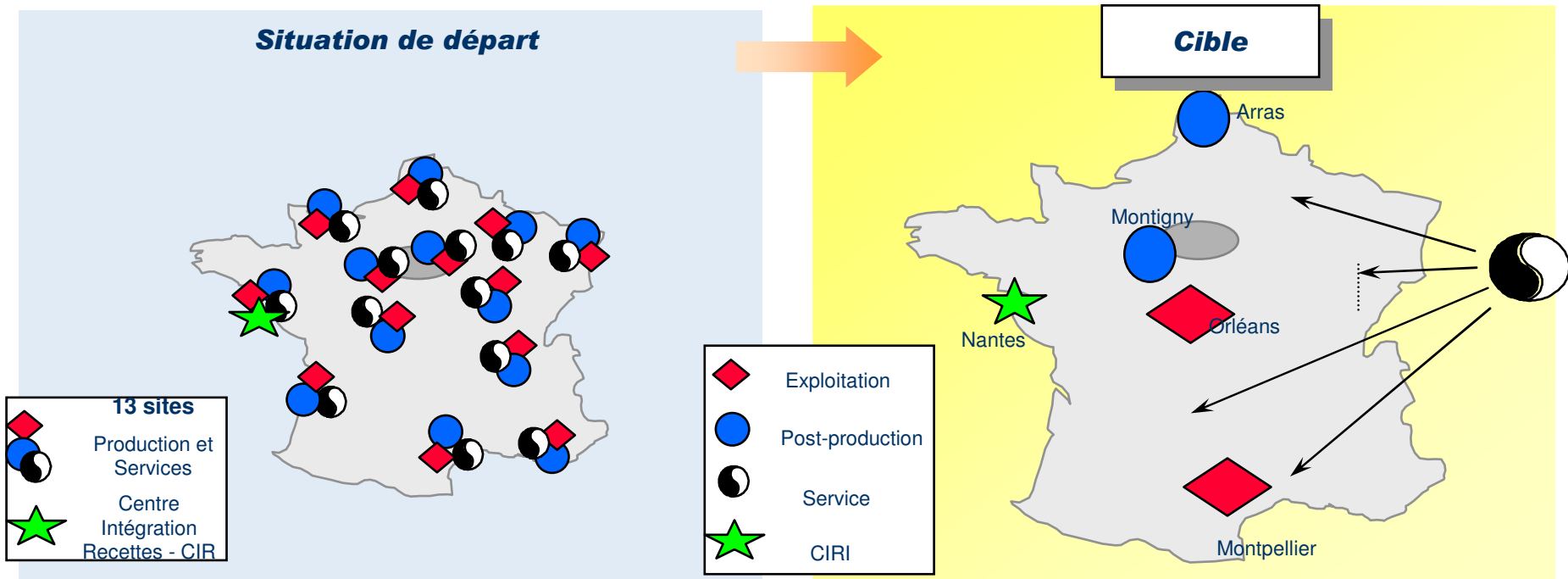
Cette relation est formalisée dans un Référentiel de fonctionnement décrivant les processus et les rôles/responsabilités des acteurs

# Les adaptations de la DSI nécessaires à la réussite des projets puis à la maîtrise de l'exploitation des SI ont été menées parallèlement à la conduite des programmes

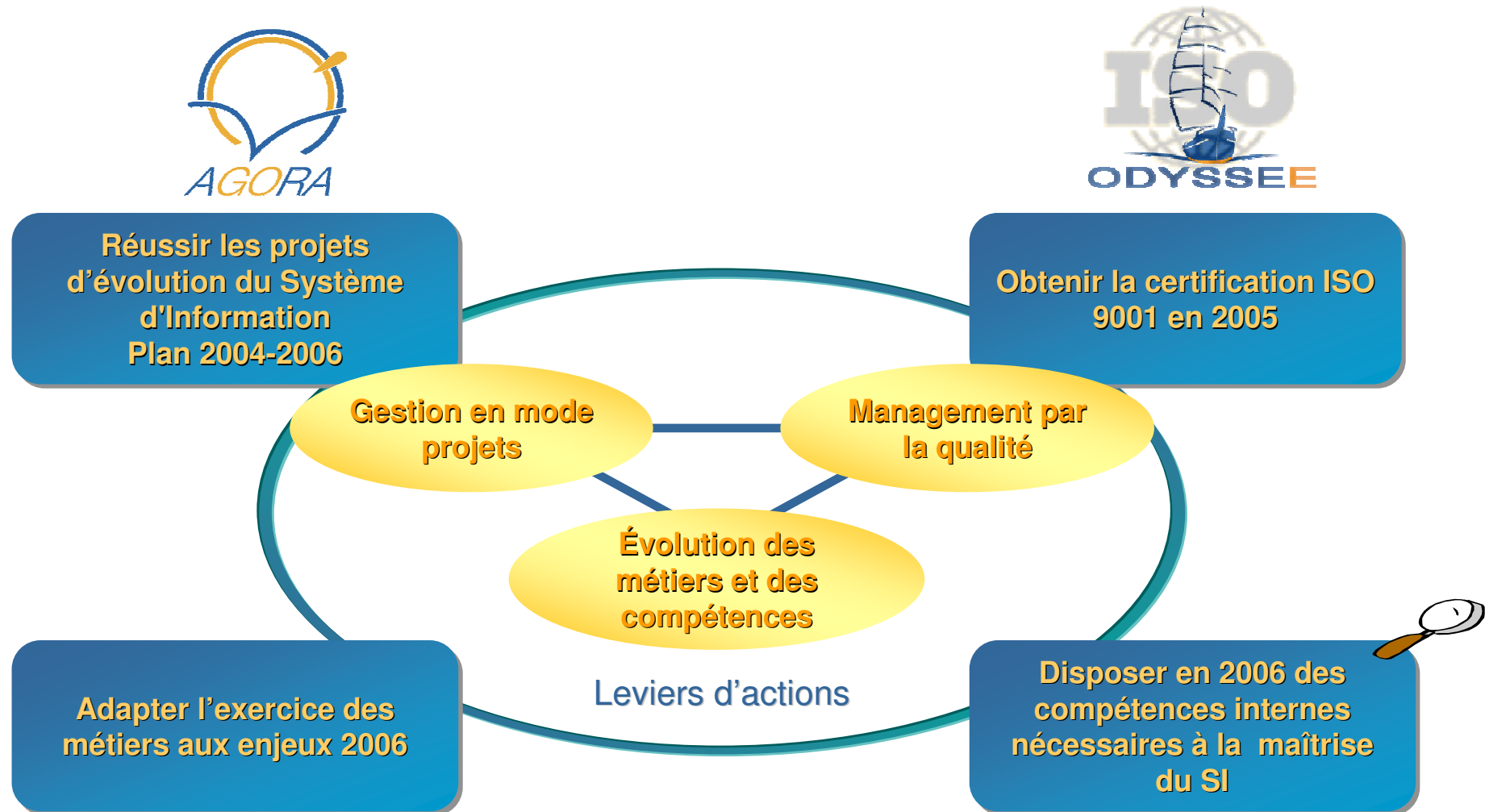


La DSI dans la dynamique des programmes et pour répondre aux nouveaux besoins (Métiers et technologiques) a fait évoluer en profondeur son organisation

Parallèlement à Aladin et pour atteindre les objectifs fixés par ce programme, la DSI a réorganisé ses activités de production et de service autour d'une logique métier



# Un plan de renforcement des Métiers et des compétences accompagne pour la DSI la construction du programme Agora sur 2004-2006



**Le périmètre et la complexité croissante des SI et la maîtrise nécessaire des technologies nécessitent un changement en profondeur de la DSI, au-delà des évolutions de structure**

L'Unédic forte de l'expérience et du potentiel des ressources internes a confié le développement de ces programmes aux équipes internes  
Dans ce sens, une politique de gestion des ressources internes/externes est définie

### **Les principes :**

- Conserver la capacité de l'Assurance Chômage à maîtriser les évolutions du SI
- Rester compétitif tout en absorbant les variations de charge

### **Les corollaires :**



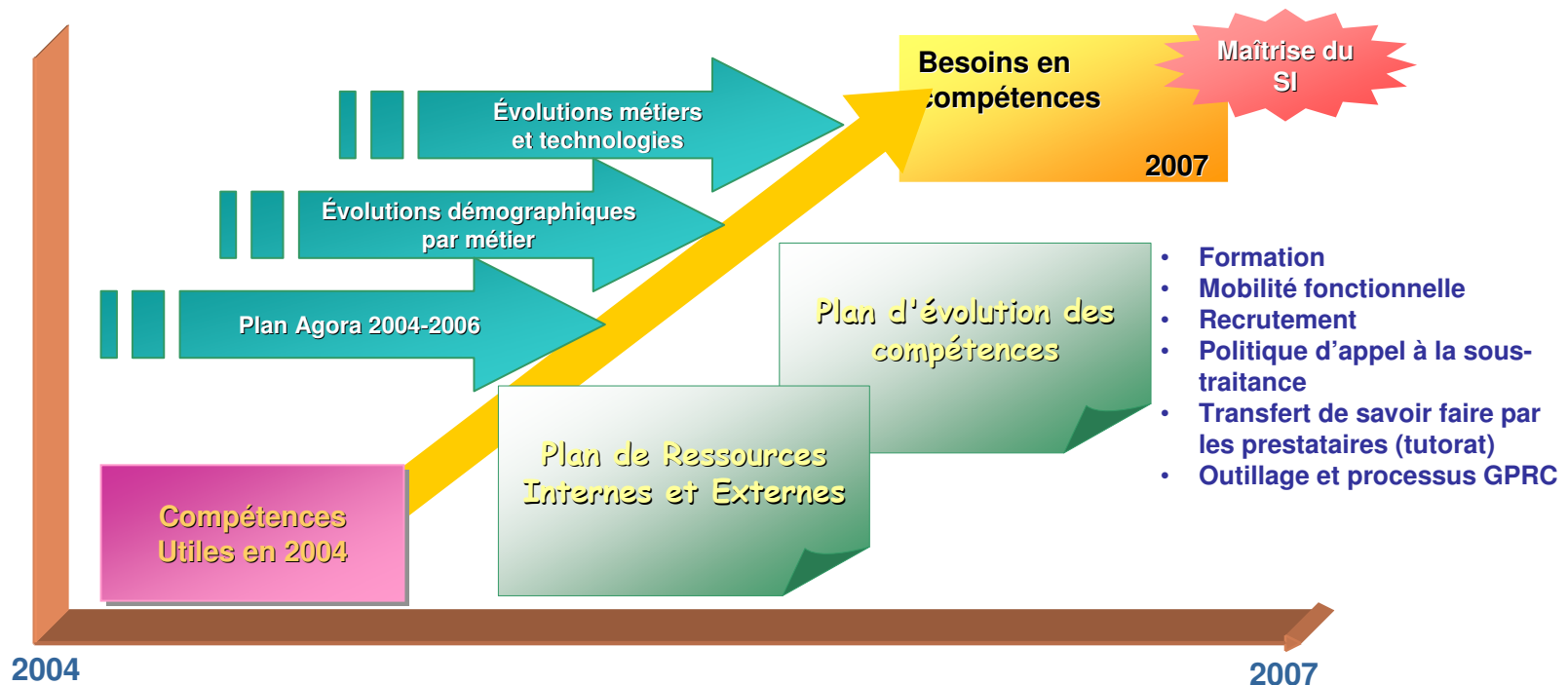
- Redéployer les ressources internes sur les activités et les compétences clés
- Compléter les moyens par des ressources externes pour tenir les plans de charge en priorité sur des activités:
  - non cœur de métier
  - nécessitant une organisation du travail particulière
  - pour lesquelles la DSI ne peut pas être compétitive

### **Les premières actions entreprises :**



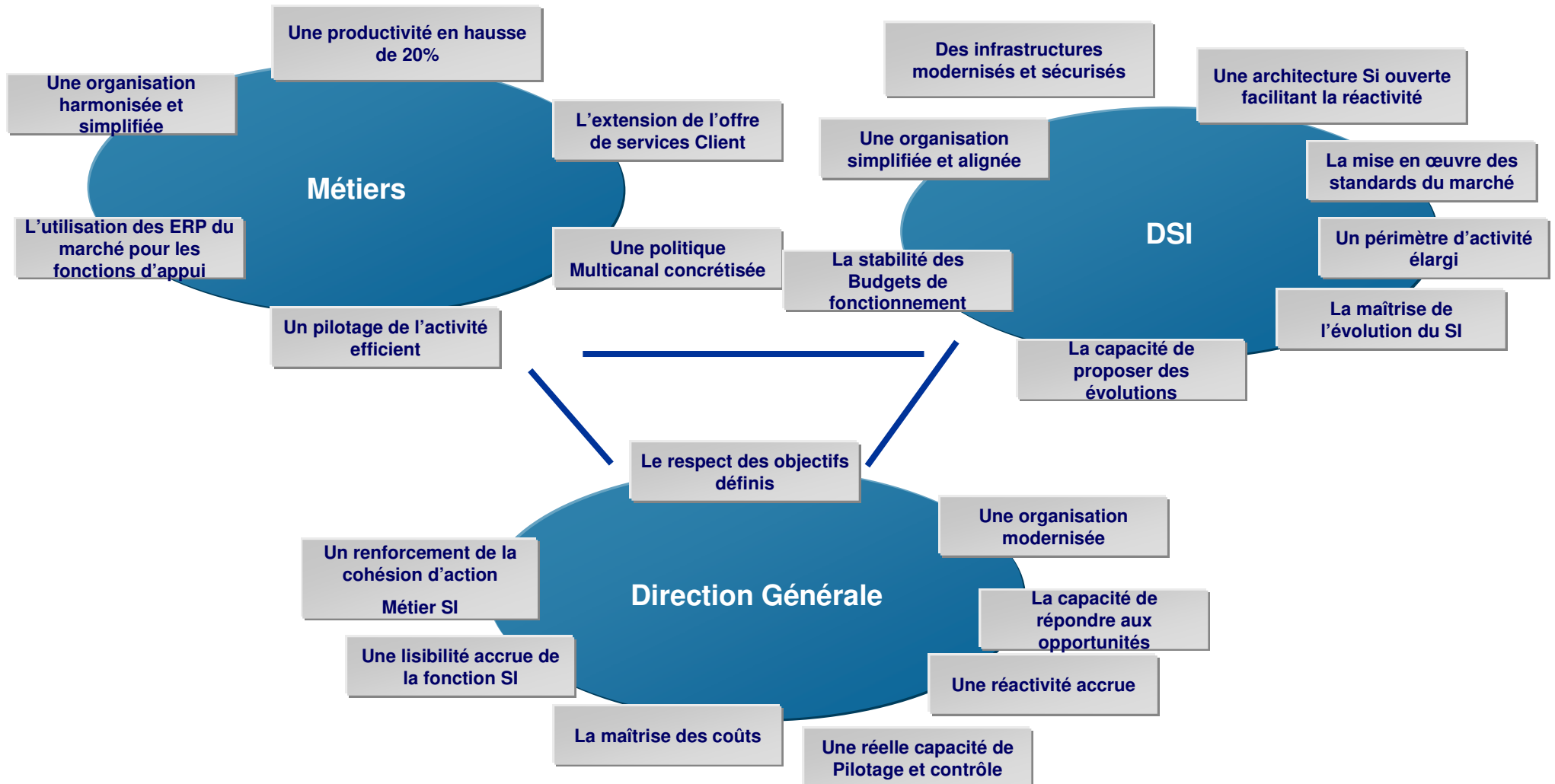
- Installer une gestion des compétences DSI collective puis individuelle
- Mettre en œuvre les mesures d'accompagnement (formation, réaffectations, recrutements) améliorant l'adéquation besoins/ressources
- Mettre en œuvre des modalités d'appel à la sous-traitance favorisant le transfert de savoir-faire

# Pour mettre en œuvre opérationnellement cette politique de gestion des ressources, nous avons lancé un projet de gestion prévisionnelle des compétences autour de quatre objectifs



**Ce projet est mené en deux phases : collective donnant une vision d'ensemble puis individuelle pour ajuster les besoins et les moyens d'actions**

## En conclusion, quelques résultats significatifs ...



## .... qu'il faut savoir préserver !



**L'alignement dans des entreprises en mouvement requière une capacité d'adaptation continue ...**

**... qui peut être difficilement compatible avec les évolutions et investissements fondamentaux nécessaires à la pérennité du SI**