



Annexe 1 - Echange de données

1 Gestion des demandes d'évolution fonctionnelles

1.1 Objectifs

Le contrat de service de gestion des demandes d'évolutions fonctionnelles et réglementaires du SI permet :

- d'identifier les processus afférents à la prise en charge, réalisation et mise en œuvre des demandes d'évolutions du SI,
- et de décliner le processus afin de contractualiser les responsabilités et rôles des différents acteurs.

1.2 Périmètre

Le contrat de service de gestion des demandes d'évolutions fonctionnelles du SI s'applique à la CCSS pour les demandes d'évolution SI de l'Unédic ou Pôle emploi, depuis l'expression de besoins jusqu'à la mise à disposition aux utilisateurs et commanditaires.

Les demandes d'évolutions fonctionnelles sont émises par l'Unédic ou Pôle emploi.

Les processus identifiés sont :

- P1 : Gestion d'une demande d'étude
- P2 : Gestion d'une demande d'évolution fonctionnelle et réglementaire du SI
- P3 : Gestion d'une demande urgente d'évolution du SI
- P4 : Gestion des impacts Pôle emploi/Unédic suite aux évolutions SI CCSS

Le contrat de service prend aussi en compte la gestion des évolutions du SI de la CCSS ayant des impacts sur le SI et le métier de Pôle emploi et de l'Unédic.

1.3 Instances de pilotage

L'examen des conditions d'application et de la performance du présent contrat de service se fera régulièrement par la CCSS, l'Unédic et Pôle emploi au sein des Comités de pilotage à une fréquence a minima annuelle. Un Comité de suivi se constitue et échange régulièrement dès l'initialisation d'une demande de l'Unédic ou Pôle emploi.

Les changements concernant le présent contrat de service sont proposés par l'une des parties lors du Comité de pilotage annuel.

Instance	Responsabilités	Acteurs	Fréquence
Comité de suivi	Point opérationnel avec entre autres examen des sujets suivants : - pilotage des demandes d'évolutions, - priorisation des demandes, - suivi des développements, - organisation des recettes	Niveau opérationnel (SI, MOA et MOE)	A apprécier suivant l'importance de la demande

Annexe 1 - Echange de données

Instance	Responsabilités	Acteurs	Fréquence
	Déclinaison des décisions du comité de pilotage		
Comité de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> - Pilotage dde la trajectoire à 3 ans - Décisions d'engagement des projets - Grands arbitrages - Zoom sur des projets critiques - Validation du volume des demandes émises par les Organismes partenaires 	Niveau Direction générale	Annuelle a minima

2 Processus P1 - Prise en charge d'une demande d'étude

2.1 Objectifs et périmètre du processus P1

L'objectif du processus est de décliner pour la CCSS :

- la prise en charge d'une demande d'étude,
- sa réalisation,
- sa mise à disposition en vue de susciter un choix par le ou les commanditaires sur l'opportunité ou la faisabilité, notamment en termes de coût et de délai de la demande.

2.1 Descriptif du processus P1

Le processus comprend deux activités, placées sous la responsabilité de la CCSS, après accord des deux parties (CCSS et demandeur) sur la réalisation de l'étude, des délais acceptables et des coûts :

- réception du besoin,
- réalisation de l'étude.

Elle comprend également une activité placée sous la responsabilité du demandeur :

- validation de la conformité de l'étude par rapport aux besoins exprimés.

Description des activités

Activités	Acteurs	Éléments en entrée	Livrables	Engagements
<p>Réception du besoin</p> <p>La CCSS réceptionne la demande d'étude et élabore une proposition d'étude.</p> <p>Toutes les demandes d'étude sont envoyées dans une boîte e-mail dédiée.</p>	<p>CCSS (RA)</p> <p>Unédic (I)</p> <p>Pôle emploi (I)</p>	<p>Demande d'étude</p>	<p>Accusé de réception de la demande d'étude</p>	<p>Fournir l'accusé de réception avec un numéro de demande sous 6 jours ouvrés</p>
<p>Validation de la demande d'étude</p> <p>Validation des deux/ trois parties sur la demande d'étude</p>	<p>CCSS (RA)</p> <p>Unédic (RA)</p> <p>Pôle emploi (RA)</p>	<p>Estimation des délais et des coûts</p>	<p>Délais de réalisation de l'étude</p>	<p>Avis sur la demande sous 5 jours ouvrés</p>

Annexe 1 - Echange de données

Activités	Acteurs	Éléments en entrée	Livrables	Engagements
Réalisation de l'étude La CCSS réalise une étude sur la base de la demande réceptionnée	CCSS (RA) Unédic (C) Pôle emploi (C)	Accusé de réception envoyé	L'étude comprend les éléments suivants : - la faisabilité technique de réalisation et sa nature (complexité, ...), - la faisabilité métier et organisationnel, - l'estimation du coût, - les délais potentiels	Fournir l'étude dans le cadre du délai validé
Validation de la conformité de l'étude par rapport aux besoins exprimés	Unédic (RA) Pôle emploi (RA) selon l'émetteur du besoin CCSS (I)	Proposition d'étude	Validation de l'étude (si l'étude répond aux besoins exprimés)	Fournir la validation de l'étude dans un délai de 5 jours ouvrés

3 Processus P2 - Gestion d'une demande d'évolution fonctionnelle du SI

3.1 Objectifs et périmètre du processus P2

Le processus précise l'ensemble des activités permettant la prise en charge d'une demande d'évolution fonctionnelle ou réglementaire, depuis la réception de l'expression de besoin jusqu'à l'affectation des commandes de fabrication et de version, en passant par la réalisation des spécifications générales (relatif à la demande).

3.2 Descriptif du processus P2

Le processus se décline en sept activités :

- la réception d'une expression de besoins par la CCSS,
- l'élaboration des spécifications générales,
- la validation des spécifications générales,
- la validation du projet dans son ensemble par le client et le prestataire,
- la fabrication,
- les recettes,
- la mise en production (MEP).

Descriptif des activités

Activités	Acteurs	Éléments en entrée	Livrables	Engagements
1. Réception d'une expression de besoins par la CCSS L'expression de besoins est rédigée par l'Unédic ou Pôle emploi qui la transmet à la CCSS.	CCSS (RA) Unédic (I) Pôle emploi (I)	Expression de besoin Interlocuteur identifié chez le client	Accusé de réception avec numéro de demande	Fournir l'accusé de réception avec un numéro de demande sous 6 jours ouvrés

Annexe 1 - Echange de données

Activités	Acteurs	Éléments en entrée	Livrables	Engagements
Toutes les expressions de besoins sont envoyées dans une boîte e-mail dédiée				
<p>2. Elaboration des spécifications générales</p> <p>Sur la base de l'expression des besoins validés par l'Unédic ou Pôle emploi, la CCSS propose une ou plusieurs solutions en mentionnant le périmètre, le coût, le délai prévisionnel, la faisabilité dans des spécifications générales</p>	<p>CCSS (RA)</p> <p>Unédic (C)</p> <p>Pôle emploi (C)</p>	Expression des besoins validée	Spécifications générales	Fournir les spécifications générales dans un délai de 70 jours ouvrés
<p>3. Validation des spécifications générales (choix de la solution, du coût et du délai associé)</p> <p>L'Unédic ou Pôle emploi choisissent si besoin une des solutions proposées et valident les spécifications générales</p>	<p>Unédic (RA)</p> <p>Pôle emploi (RA)</p> <p>CCSS (RA)</p>	Spécifications générales	<p>Validation des spécifications générales</p> <p>Solution choisie</p>	Validation des spécifications générales dans un délai de 10 jours ouvrés
<p>4. Validation du projet dans son ensemble par les Parties concernées</p> <p>A partir des spécifications générales, la CCSS établit un descriptif détaillé du projet pour un « GO/NO GO »</p> <p>En relation avec le SI PE, l'Unédic et Pôle emploi valident le calendrier de fabrication, à chaque comité de suivi</p>	<p>CCSS (RA)</p> <p>Unédic (RA)</p> <p>Pôle emploi (RA)</p>	<p>Spécifications générales validées</p> <p>Solution choisie et impact en termes de calendrier et de coût</p>	Validation du calendrier de fabrication	dans un délai de 15 jours ouvrés

Annexe 1 - Echange de données

Activités	Acteurs	Eléments en entrée	Livrables	Engagements
5. Fabrication des évolutions SI	CCSS (RA) Unédic (I) Pôle emploi (I)	Validation du calendrier de fabrication	Evolutions réalisées	La CCSS informe régulièrement l'Unédic ou Pôle emploi et alerte lors des Comités de suivi
5. Recettes (validations) La CCSS recette les évolutions qualifiées. Si une demande d'évolution concerne les 2 SI, les recettes doivent être coordonnées par la CCSS et Pôle emploi. En fonction de la nature de l'évolution, l'Unédic et Pôle emploi peuvent participer aux phases de recettes	CCSS (RA) Unédic (A) Pôle emploi (A)	Evolutions qualifiées Plan de test		
7. Mise en production (MEP) La CCSS réalise le déploiement de ses évolutions selon ses procédures internes	CCSS (RA) Unédic (I) Pôle emploi (C)	Evolutions recettes (Evolutions validées)	Compte-rendu de MEP	La CCSS fait un compte-rendu de la MEP dans les 2 jours ouvrés suivants la MEP

Tout au long du cycle de fabrication, depuis la validation du calendrier de fabrication, une synchronisation sera effectuée entre les trois organismes.

4 Processus P3 - Gestion d'une demande urgente d'évolution

Les demandes urgentes peuvent déroger à tout ou partie des phases décrites ci-après sous réserve de l'accord des parties signataires. Les demandes urgentes, accompagnées de l'expression de besoin ou de la demande d'évolution fonctionnelle, ont le même point d'entrée que les demandes standard.

En cas de demande d'évolution fonctionnelle ou urgente du SI, Pôle emploi ou Unédic communique en même temps que l'expression du besoin la date impérative de MEP de cette évolution.

4.1 Objectifs et périmètre du processus P3

Ce processus concerne les demandes d'évolutions exceptionnelles, telles que :

- des évolutions liées à des dispositifs de l'Etat Français dont les délais de mise en œuvre sont contraints par un décret,
- des évolutions liées à la mise en place des mesures des nouvelles Conventions de l'Unédic,
- des évolutions liées à la mise en place de mesures prises par les Partenaires sociaux.

A l'instar du processus P2, le processus P3 précise l'ensemble des activités permettant la prise en charge d'une demande d'évolution fonctionnelle ou réglementaire, depuis la réception de l'expression de besoin jusqu'à l'affectation des commandes de fabrication et de version, en passant par la réalisation du cahier des charges et des spécifications générales (relatif à la demande).

Annexe 1 - Echange de données

Les spécifications générales sont alors fournies dans un délais défini d'un commun accord par les parties en tenant compte de l'impact du projet sur le SI et des possibilités de simplification ou de fonctionnement en mode dégradé.

Les phases de validations des spécifications générales et de validation du projet dans son ensemble peuvent être traitées conjointement dans des délais également définis d'un commun accord entre les parties.

Compte tenu des contraintes de délai de livraison, l'ensemble des leviers nécessaires doit être utilisé pour permettre une livraison dans les délais prescrits, notamment la diffusion d'information en amont de la commande officielle pour permettre l'anticipation nécessaire.

5 Processus P4 - Gestion des impacts Pôle emploi / Unédic suite aux évolutions SI CCSS

5.1 Objectifs et périmètre du processus P4

L'objectif du processus P4 est de définir les modalités permettant de gérer, à partir des évolutions SI CCSS, les impacts éventuels sur le SI ou métiers Pôle emploi / Unédic. A ce jour, la seule interaction qui existe entre les DSI est matérialisée par les échanges de données mis en place dans le cadre du projet Transfert de recouvrement.

5.2 Descriptif du processus P4

1. Identification par la CCSS et transmission à Pôle emploi et Unédic des évolutions CCSS susceptibles d'avoir un impact sur le SI ou métier Pôle emploi / Unédic.
2. Réception et analyse des évolutions SI CCSS susceptibles d'impacter Pôle emploi / Unédic.
3. Coordination inter-organismes.
4. Traitement en interne Pôle emploi / Unédic des impacts des évolutions SI CCSS.

Descriptif des activités

Activités	Acteurs	Eléments en entrée	Livrables	Engagements
<p>1. Identification et transmission à Pôle emploi / Unédic des évolutions CCSS susceptibles d'avoir un impact sur le SI ou métier Pôle emploi / Unédic</p> <p>CCSS détermine les évolutions qui impactent le SI ou métier Pôle emploi / Unédic. Il transmet à Pôle emploi / Unédic le descriptif synthétique des évolutions SI CCSS en question et des premiers impacts identifiés</p>	DSI CCSS	Evolutions SI CCSS	<p>Descriptif synthétique des évolutions SI CCSS susceptibles d'avoir un impact sur Pôle emploi / Unédic</p> <p>Première analyse d'impact</p>	Transmission à Pôle emploi / Unédic du descriptif synthétique des évolutions SI CCSS en question et des premiers impacts identifiés (T0)
<p>2. Réception et analyse des évolutions SI CCSS susceptibles d'impacter Pôle emploi</p>	DSI Pôle emploi	<p>Descriptif synthétique des évolutions SI CCSS susceptibles d'avoir un impact sur le SI Pôle emploi</p> <p>Première analyse CCSS d'impact</p>	Analyse d'impact des évolutions SI CCSS	Analyse par Pôle emploi des impacts sous 10 jours ouvrés

Annexe 1 - Echange de données

Activités	Acteurs	Éléments en entrée	Livrables	Engagements
Pôle emploi reçoit le descriptif des évolutions SI CCSS qui sont considérés par CCSS comme potentiellement impactant pour Pôle emploi. Pôle emploi analyse s'il y a un impact ou non et si l'impact vise le SI ou le métier Pôle emploi				
3. Coordination inter-organismes Définition en commun du calendrier de réalisation / traité en comité de suivi / validation tripartite requise	Métier / MOA / MOE des institutions concernées	Analyse d'impact des évolutions SI CCSS	PV de validation et planning	Passage en comité de suivi
4. Traitement en interne Pôle emploi des impacts des évolutions SI CCSS Suite à l'analyse d'impact des évolutions SI CCSS , les correspondants « récurrents » visés par un impact sont informés	DSI Pôle emploi	Analyse d'impact des évolutions SI CCSS	Demande d'évolution fonctionnelle ou expression de besoins	Information des interlocuteurs visés sous 5 jours ouvrés

6 Instances de pilotage

Instance	Responsabilités
Comité de suivi	Suit l'avancement de la demande d'évolution fonctionnelle ou réglementaire

7 Glossaire

EdB : expression de besoin

Elle exprime le besoin du client.

Spécifications générales

Elles définissent une ou plusieurs solutions et détaillent les engagements de la CCSS (périmètre, délai, coût, etc.).

MEP : mise en production

La MEP correspond à la mise à disposition des évolutions.