

UNEDIC

77, RUE DE MIROMESNIL
75008 PARIS
Téléphone : (1) 42 94 43 00

Télécopie : (1) 43 59 79 53
Télex : UNEDIC 282535 F
X400:(FR/ATLAS)
P=UNEDIC O=MIROMESNIL S=DIRECTION

Titre :

Objet :

Origine : Service des affaires administratives et juridiques

INSB0046

RESUME :

- Extension, au niveau national, de l'ensemble des services proposés par le "36-14 ASSEDIC"
- Accès au dossier
- Messagerie
- Informations générales
- Informations locales et adresses

AVE/MGU

Service des affaires administratives et juridiques

Paris, le

Objet : 36-14 ASSEDIC

Monsieur le Directeur,

L'UNEDIC a pris la décision d'étendre au niveau national l'ensemble des services proposés par le 36-14 ASSEDIC.

Les participants à l'expérience vidéotex EVA (Assedic Champagne-Ardenne, Assedic du Haut-Rhin, GIA de l'Est, Unedic), commencée en 1988, estiment en effet que celle-ci a démontré l'intérêt des utilisateurs pour les différents services du 36-14 ASSEDIC destinés aux allocataires :

1. Informations générales
2. Informations locales
3. Messagerie
4. Accès au dossier personnel (informations personnelles)

Ils ont constaté que l'usage du minitel était bien entré dans les habitudes des utilisateurs pour l'ensemble des services proposés.

Ils ont décidé de développer, dans les meilleurs délais, un volet "employeur" avec la même approche que le volet "chômeur", en privilégiant la simplicité des informations et la facilité d'accès aux dossiers personnels.

.../...

Les ASSEDIC participantes ont souligné que le service par Minitel 36-14 ASSEDIC n'était pas exclusif du serveur vocal, mais un service complémentaire rendu aux interlocuteurs du régime d'assurance chômage.

La note technique ci-jointe a pour objectif de rappeler les différents services offerts par le 36-14 ASSEDIC, de présenter les règles de sécurité en la matière et d'examiner les modalités d'extension de la fonction "accès au dossier personnel" du volet "chômeur".

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos sentiments distingués.

Le Directeur délégué

J.P. REVOIL

P.J. 1

NOTE TECHNIQUE

I - Description des fonctionnalités du "36-14 ASSEDIC"

Bien que, dès le départ, le "36-14 ASSEDIC" se soit voulu complet, c'est-à-dire destiné aux demandeurs d'emploi et aux employeurs, celui-ci a d'abord fait l'objet d'un développement pour les chômeurs.

Ce projet est basé sur quatre grandes fonctions de communication par minitel :

- Consultation d'informations générales de type administratif ou réglementaire
- Consultation d'informations personnelles sur le dossier
- Messagerie (questions de l'allocataire et réponse de l'ASSEDIC)
- Informations locales et adresses.

Quels sont les objectifs des fonctions demandeurs d'emploi ?

- **En ce qui concerne l'information générale**

L'objectif recherché est de donner à l'intention des demandeurs d'emploi en début de chômage, des salariés en cours de préavis, voire des travailleurs sociaux :

- . les premières orientations sur les démarches ;
- . des informations succinctes sur les droits (durée, niveau de prise en charge, couverture sociale, activité réduite...) et obligations ;

(sur les problèmes plus spécialisés, le système renvoie vers d'autres moyens de communication : notices d'information que l'on peut commander par messagerie).

Le même niveau d'information sera, dans un deuxième temps, donné aux employeurs.

Pour atteindre ces objectifs, le service des affaires administratives et juridiques a soumis le projet d'arborescence à un spécialiste de la télématique et a construit l'arborescence existante à partir du projet amendé.

En 1992, l'extension du produit télématique a conduit le SAAJ à vouloir améliorer l'image de marque du service et, pour ce faire, il a fait appel à une société extérieure afin de déterminer une norme graphique applicable à l'ensemble du service télématique. Les images de l'information générale sont conformes à la norme.

En effet, l'aspect visuel d'un serveur Vidéotex est, en pratique, presque aussi important que son contenu et sa conception. Tous les effets mis en oeuvre par le concepteur pour simplifier l'accès, clarifier les structures, intéresser et informer efficacement l'utilisateur, passent par une traduction visuelle.

- **En ce qui concerne l'information personnalisée**

L'intéressé peut accéder avec un code confidentiel à quatre types d'information :

- une grille de synthèse comprenant la dernière décision et le montant du dernier paiement ;
- une grille d'informations sur l'état du dossier comportant les éventuelles décisions post-liquidation ou documents envoyés en attente de retour ;
- une grille d'informations sur le droit comportant les durées et les taux d'indemnisation à percevoir à compter du dernier jour calculé ;
- une grille d'informations détaillées sur le paiement faisant apparaître les éventuelles retenues.

• **Quant à la messagerie**

L'intéressé peut demander :

- un code confidentiel pour avoir accès à son dossier personnel,
- poser des questions à l'ASSEDIC qui doit y répondre,
- commander des documents.

Le volet "employeur", qui n'est que partiellement développé aujourd'hui, poursuit les mêmes objectifs que le volet "demandeurs d'emploi".

Il comprendra :

- la commande de documents :
- . la commande d'attestations employeurs (ce service étant auparavant uniquement accessible par le "36-14 ATEMI" ;
- . la commande de dossiers de convention de conversion (AGCC)
- les informations personnalisées ;
- . le calcul des contributions ;
- les informations générales :
 - . sur la manière de remplir les documents commandés et
 - . sur les conventions de conversion ;
- le flash d'information ;
- les adresses, les informations locales.

Aujourd'hui, le "36-14 ASSEDIC" se présente ainsi :

□ □

II - La sécurité du service télématique

Le principe adopté est une exploitation Vidéotex sur une machine dédiée (ante-serveur) différente de l'ordinateur de production, ce qui respecte le principe retenu dans la lettre circulaire sur la sécurité. L'ante-serveur gère les liaisons télématiques grand public et il simule un terminal vis-à-vis des ordinateurs centraux qui exploitent les différentes applications informatiques de production et "grand public".

L'ante-serveur est chargé de gérer la présentation des écrans minitel, d'établir le dialogue "programme à programme" avec l'ordinateur central et de contrôler les droits d'accès aux informations personnelles.

Chaque allocataire peut demander un code confidentiel (par courrier ou messagerie). L'ASSEDIC, utilisant les mêmes procédures de sécurité que les banques, lui attribue un code.

Le programme de l'ante-serveur demande à l'ordinateur central la vérification de l'autorisation d'accès à partir du code confidentiel dans le cas :

- de demandes d'informations personnelles ;
- d'utilisation de la messagerie (dans certaines situations).

Le contrôle du code confidentiel est effectué par référence au NNI et au numéro de dossier.

Les informations personnelles affichées après une interrogation sont anonymes. Aucune information relative à l'identification de l'allocataire n'est affichée.

L'accès aux informations personnalisées est verrouillé après trois tentatives d'introduction de codes erronés.

Après le contrôle d'accès, le lancement des interrogations prédéfinies sur les bases des données ATHENA est autorisé.

L'utilisateur télématique reste toujours au niveau du logiciel télématique VIDEOPAC dans un environnement prédéfini et fermé sans aucune possibilité de descendre au niveau système. La société STERIA nous a garanti, dans son étude sur la sécurité, que cette solution interdisait des intrusions sur les ordinateurs centraux.

Toute transaction lancée par l'ante-serveur vers l'ordinateur central contient l'indicatif téléphonique de l'appelant et fait l'objet d'une journalisation. Les terminaux virtuels de l'ante-serveur sont sous contrôle du logiciel de sécurité LACS et paramétrés pour rendre impossible tout accès à des produits interdits.

Le système de sécurité est renforcé par un système de gestion statistique qui gère les tentatives d'intrusion (erreurs du code confidentiel et tentatives d'utilisation des transactions interdites).

III - Les statistiques

Les compteurs statistiques mis en place permettent de connaître :

- les temps de connexion avec la répartition entre l'information générale, l'information personnalisée, la messagerie ;
- la répartition des communications par tranche horaire ;
- la répartition des rubriques consultées en informations générales ;
- l'évolution des informations personnalisées ;

avec la répartition :

- . par tranche d'âge
- . par durée d'inscription
- . par qualification
- . par situation de dossier
- . par taux d'indemnisation
- . par répartition identifiée par service et type de grilles

IV - La publicité

Une publicité a été faite par les ASSEDIC participantes lors de l'ouverture du service :

- information des personnes en cours d'indemnisation sur les cartes d'actualisation et les avis de paiement, plus information personnalisée aux allocataires avec attribution d'un code confidentiel avant le lancement des services ;
- mise en place d'affiches dans les salles d'accueil et information des mairies par la transmission de petites affiches ;
- en outre, l'ASSEDIC de Mulhouse avait effectué une conférence de presse.

L'UNEDIC, de son côté, lors de l'envoi de la plaquette "**que verse l'ASSEDIC, à qui ?**" aux collectivités locales situées dans les départements relevant des ASSEDIC participant à l'expérience, avait intégré une affichette sur le "36-14 ASSEDIC".

Après l'ouverture du service, une information sur l'existence de celui-ci a été réalisée lors de l'envoi des demandes d'allocations.

V - L'extension du "36-14 ASSEDIC"

La fonction "**informations générales**" est ouverte au niveau national depuis 1992 (cf. lettre du directeur 13-92). Toutefois, aucune publicité au niveau national n'a été réalisée à ce jour.

Dès que l'ensemble des fonctionnalités sera opérationnel, l'UNEDIC, de concert avec les ASSEDIC, se propose de réaliser une publicité au niveau national dont les modalités restent à définir.

La fonction "**informations personnalisées**" qui était offerte aux chômeurs des ASSEDIC participantes à l'expérience va être progressivement étendue.

Le calendrier suivant a été fixé :

- Service en exploitation dans les ASSEDIC du GIA de l'Est (accessible avec le "36-14 ASSEDIC") et dans les ASSEDIC de Tourcoing et Arras (accessible par le "36-14 CADE").
- Service disponible à partir du 4ème trimestre 1993 pour les ASSEDIC qui utilisent l'application

ATHENA-Est.

- Une étude sur l'opportunité de sa mise en place dans les autres régions sera effectuée dans le courant de 1994.

Quant à l' "**information locale et aux adresses**", il a été décidé de dissocier les informations locales et adresses destinées au chômeurs de celles destinées aux employeurs.

Suite à la lettre du directeur 13-92, bon nombre d'ASSEDIC nous ont informé qu'elles désiraient assurer un services d'informations locales.

En tout état de cause, il serait souhaitable que l'ensemble des ASSEDIC saisissent elles-mêmes les adresses, heures d'ouverture, numéros de téléphone... quelle que soit l'option retenue, car elles seules sont à même d'assurer d'une façon permanente la fiabilité de ces informations.

Cette opération ainsi que la mise en place d'une information locale se fera par le biais du minitel.

Un manuel d'utilisation pour procéder à l'entrée des données sera adressé aux ASSEDIC par l'UNEDIC.

Le service sera présenté dans le courant du mois de novembre 1993. A cette occasion, un manuel pour entrer les adresses sera remis aux participants.

VI - Formalités à l'égard de la CNIL

Dès lors qu'il s'agit d'un projet national, l'UNEDIC déposera à la CNIL une demande d'avis auprès de la commission pour le compte des institutions du régime d'assurance chômage.

Les ASSEDIC devront simplement procéder à une déclaration de conformité au modèle national lorsque celui-ci aura reçu un avis favorable.