

Annexe 3

DUDE

R.S.O.P

Référentiel de Services OPérationnels

TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉAMBULE.....	
2. GLOSSAIRE.....	
3. OBJET DU RÉFÉRENTIEL DE SERVICES OPÉRATIONNELS.....	
4. PÉRIMÈTRE D'APPLICATION DU RSOP.....	
4.1. PORTAIL EMPLOI.....	
4.1.1. Page d'accueil (Accès public au portail « PORTAIL EMPLOI »).....	
4.1.2. Page authentifiée et personnalisée.....	
4.2. APPLICATION DUDE.....	
4.3. AUTRES APPLICATIONS.....	
5. RÈGLES DE SÉCURITÉ MISE EN ŒUVRE SUR LE DUDE.....	
5.1. GESTION DES HABILITATIONS.....	
5.2. PRINCIPES DE SÉCURITÉ MIS EN ŒUVRE.....	
5.3. SÉCURISATION DES SESSIONS SUR LE DUDE.....	
5.4. RÈGLES DE CONSTRUCTION DES IDENTIFIANTS.....	
5.5. RÈGLES DE CONSTRUCTION DES MOTS DE PASSE.....	
5.6. ANNUAIRE DE SÉCURITÉ.....	
5.7. SÉCURITÉ DES MOTS DE PASSE.....	
5.8. SÉCURITÉ DES ÉCHANGES.....	
6. DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE SERVICE ET D'ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES.....	
6.1. L'ENGAGEMENT DE PÔLE EMPLOI.....	
6.2. L'ENGAGEMENT CLIENT.....	
6.2.1. Mesures de sécurité attendues des clients au portail et au DUDE.....	
6.2.2. L'engagement du client concernant l'accès au portail authentifié.....	
6.2.3. L'engagement client concernant l'application DUDE.....	
7. Indicateurs de qualité de mise à disposition du « portail EMPLOI ».....	
ANNEXE 1 : DISPONIBILITÉ DU SITE «PORTAIL EMPLOI» ET DU DUDE.....	16
ANNEXE 2 : SCHÉMA DE GESTION DES DEMANDES/INCIDENTS.....	17
ANNEXE 3 : MESURES DE SÉCURITÉ ATTENDUES DES CLIENTS DU DUDE.....	18
3.1. CONTRÔLE D'ACCÈS AU DUDE.....	18
3.2. CARACTÈRE PERSONNEL ET CONFIDENTIEL DU COUPLE IDENTIFIANT / MOT DE PASSE.....	18
3.3. RÉINITIALISATION DES MOTS DE PASSE.....	19

3.4.	SUIVI ET GESTION DANS LE TEMPS DES HABILITATIONS DÉLIVRÉES.....	19
3.5.	POSTES DE TRAVAIL EN LIBRE SERVICE INTERDIT D'ACCÈS AU DUDE.....	19
3.6.	SÉCURISATION DES POSTES DE TRAVAIL.....	20
3.7.	PRÉSERVATION DE LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS DU DUDE.....	20
	ANNEXE 4 : SCHÉMA DE GESTION DES HABILITATIONS.....	21
4.1.	PRÉAMBULE.....	21
4.2.	CONTEXTE.....	21
4.3.	OBJET DE LA GESTION DES HABILITATIONS.....	21
4.3.1.	<i>Champ d'application</i>	21
4.3.2.	<i>Périmètre couvert</i>	21
4.4.	DESCRIPTION DU SERVICE.....	22
4.4.1.	<i>Liste des prestations assurées</i>	22
4.4.2.	<i>Habilitation du RGC du Client</i>	22
Inscription d'un nouveau RGC.....	22	
Révocation d'un RGC.....	22	
4.4.3.	<i>Opérations de gestion des habilitations</i>	23
4.4.4.	<i>Suivi de la prestation, gestion des incidents et contrôle</i>	24
Contrôle permanent et audits.....	24	
4.5.	OBLIGATIONS ENTRE LES PARTIES.....	25
4.5.1.	<i>Obligation de Pôle emploi concernant la gestion des habilitations</i>	25
4.5.1.1.	Délais de réalisation.....	25
4.5.1.2.	Journalisation des actions et conservation des traces.....	25
4.5.2	<i>Obligations du client</i>	25
4.5.2.1	Mise en place d'une organisation adaptée et des moyens nécessaires.....	25
4.5.2.2	Permanence de la fonction de RGC.....	25
4.5.2.3	Gestion de l'identité des utilisateurs du DUDE.....	25
4.5.2.4	Interlocuteur unique.....	25
4.5.2.5.	Archivage des demandes.....	26
4.6.	FICHES DES PROCÉDURES ET FORMULAIRES NORMALISÉS DE DEMANDES DE PRESTATIONS.....	26
	ANNEXE 5 : FICHE PROCÉDURE GESTION DES HABILITATIONS.....	27
5.1.	PROCÉDURE D'HABILITATION D'UN UTILISATEUR.....	27
5.2.	PROCÉDURE DE RÉVOCATION D'UN COMPTE UTILISATEUR.....	28
5.3.	PROCÉDURE DE RÉINITIALISATION D'UN MOT DE PASSE.....	29
	ANNEXE 6 : FICHE PROCÉDURE GESTION DE LA NOMINATION ET DE LA RÉVOCATION D'UN RGC DU CLIENT.....	30
	ANNEXE 7 : INDICATEUR DE QUALITÉ DE MISE À DISPOSITION DU SITE «PORTAIL EMPLOI» ET DE L'ACCÈS AUTHENTIFIÉ AU SERVICE.....	31

ANNEXE 8 : DESCRIPTION DU DUDE.....32

Préambule

Le présent **référentiel de services opérationnels** décrit l'exploitation informatique du portail internet « PORTAIL EMPLOI », et des applications mises à disposition du partenaire ou prestataire (le client utilisateur).

Les ressources et postes de travail nécessaires à l'accès au DUDE sont à la charge de chacun des clients.

Ce référentiel fixe les engagements réciproques :

- de Pôle emploi en tant que maître d'œuvre du DUDE, agissant également pour le compte de l'Etat et de l'Unédic ; Pôle emploi s'engage dans son fonctionnement interne à faire respecter les engagements pris vis-à-vis du client, et vis-à-vis de l'Etat, et de l'Unédic. Pôle emploi réalise pour son compte, celui de l'Etat et de l'Unédic les évolutions propres à satisfaire les besoins des utilisateurs finaux.
- du client, c'est-à-dire le partenaire, ou le prestataire participant au service public de l'emploi sous réserve des modalités d'accès définies par voie conventionnelle, et des utilisateurs pour lesquels une habilitation nominative est requise.

La mise à disposition du DUDE et son utilisation par le client implique des devoirs en matière d'habilitation individuelle, de respect des règles déontologiques et des mesures de confidentialité et de sécurité particulières à cette application.

Glossaire

Agent	Désigne un utilisateur du DUDE dont l'habilitation est limitée à la consultation de dossiers entrant dans le périmètre de la structure (géographique et/ou selon la nature du public) et à la mise à jour du dossier des DE confiés celle-ci.
Client	Les organismes utilisateurs du DUDE demandeurs d'habilitations pour leurs personnels et signataires : <ul style="list-style-type: none"> - soit d'une Convention de partenariat relative au DUDE, nationale ou locale, - soit d'une demande d'adhésion à une convention nationale de partenariat relative au DUDE, - soit d'un contrat ou d'une convention d'adhésion au DUDE.
CoAdHA	CoAdHa est l'application permettant de réaliser les opérations de gestion des habilitations au DUDE
Codes malveillants	Séquence d'instructions qui possèdent la faculté de s'introduire dans un programme hôte pour opérer des actions malveillantes : <ul style="list-style-type: none"> ❖ dans le but. de faciliter l'accès ultérieur au système attaqué (cheval de Troie),

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ou séquence dormante dont l'exécution est planifiée pour une date déterminée ou en fonction d'un événement, et détruit ou perturbe le déroulement normal du programme (bombe logique), ❖ ou programme "malin" dont le but est de se propager d'un système à un autre sans aspect spécifiquement nocif (ver), ❖ ou programme qui possède une double faculté (virus) : <ul style="list-style-type: none"> ○ la faculté de créer des répliques de lui-même au sein d'autres programmes (fonction autoreproductrice). ○ la faculté de détruire ou bloquer tout ou partie des ressources du système sur lequel il réside. ❖ ou logiciel espion qui transfère des informations traitées ou stockées sur le poste de travail à l'adresse Internet d'un individu et/ou d'une organisation mal intentionnés, ❖ ou logiciel enregistrant les frappes sur le clavier pour les transférer à l'adresse Internet d'un individu et/ou d'une organisation mal intentionnés (keyloggers).
Compte	Couple identifiant / mot de passe
Confidentialité	Caractère réservé d'une information dont l'accès est limité aux seules personnes admises à la connaître pour les besoins du service et dont la communication est soumise à des conditions.
DE	Demandeur d'emploi.
DUDE	Le dossier unique du demandeur d'emploi (DUDE) est l'outil de liaison entre les membres du service public de l'emploi pour consulter et enrichir le dossier du demandeur d'emploi et rendre compte de l'actualisation régulière du projet personnalisé d'accès à l'emploi, des actions engagées et de leurs résultats.
Disponibilité	Aptitude d'un système à remplir une fonction dans des conditions définies d'horaire, de délais et de performance, à fournir l'information idoine au moment où elle est nécessaire au service.
FAQ	Foire aux Questions, disponibles sur le site «PORTAIL EMPLOI», constituée de questions définies basiques.
Fournisseur Pôle emploi	Maître d'œuvre et co-maîtrise d'ouvrage du DUDE
Habilitation	Attribution à un utilisateur d'une autorisation d'accès à DUDE.
Intégrité	Aptitude d'un système d'information à protéger ses composants contre toute forme d'altération ou de modification non légitime, dans le temps et dans l'espace.
Intrusion	Entrée illicite dans un système : <ul style="list-style-type: none"> ❖ l'intrusion active change l'état des données ou du système. ❖ l'intrusion passive a pour objet d'extraire des données

	sans altérer, ni changer l'état du système.
Responsable	Uniquement pour les partenariats renforcés. Désigne un utilisateur du DUDE dont l'habilitation est différente de celle d'un agent. A ce titre, seul le responsable a : <ul style="list-style-type: none"> - accès aux listes des DE confiés à sa structure - autorisation à accepter ou à refuser des DE confiés à sa structure.
RGC	Responsable de gestion des comptes
PORTAIL EMPLOI	Nom du portail Internet comportant notamment le DUDE
Utilisateur du DUDE	Désigne une personne physique salariée du client, habilitée nominativement au DUDE.

Objet du Référentiel de Services Opérationnels

Le référentiel de services opérationnels (RSOP) s'adresse aux clients du DUDE. .

Il formalise les prestations de services et les engagements de Pôle emploi avec ses clients, ainsi que vis-à-vis de l'Etat et de l'Unédic. A cette fin, il précise les niveaux d'engagements de service et les qualifie au travers d'indicateurs pertinents et reconnus.

Il définit les rôles, responsabilités et engagements réciproques des différents acteurs :

- Pôle emploi ;
- la structure de déploiement et les centre ressources et de développement des compétences (CRDC), sous la responsabilité de Pôle emploi ;
- le client partenaire, ou prestataire, et sous son autorité le responsable de gestion des comptes (RGC) et l'utilisateur final.

Ces engagements visent à satisfaire la sécurité du DUDE qui s'appuie en partie sur le respect de règles de confidentialité et de sécurité et de déontologie permettant à chaque utilisateur d'être à la fois acteur et responsable du DUDE.

Des annexes à ce RSOP décrivent les modalités spécifiques à l'accès et à la sécurité du DUDE.

Périmètre d'application du RSOP

Le référentiel de services opérationnels concerne deux applications informatiques distinctes :

- ❖ le site «PORTAIL EMPLOI», donnant accès après authentification entre autres applications au DUDE,
- ❖ l'application DUDE.

1.1. Site «PORTAIL EMPLOI»

Le portail « PORTAIL EMPLOI » a pour objectif de permettre aux organismes qui ne possèdent pas de systèmes d'information ou qui ne sont pas interconnectés directement au DUDE d'accéder au DUDE via une simple connexion Internet.

Le portail contient un espace d'identification, des informations pour l'emploi, des liens vers des sites, des éditoriaux et d'autres applications à destination du personnel dûment habilité.

Le portail est composé de deux pages :

- ❖ une page d'accueil correspondant à la page du portail non authentifiée,
- ❖ une page du portail authentifiée et personnalisée.

1.1.1. Page d'accueil (Accès public au portail « PORTAIL EMPLOI ») (cf. Annexe 1)

Celle-ci comprend :

- ❖ un espace d'identification,
- ❖ la date du jour,
- ❖ un espace réservé aux sites utiles pour l'emploi (pole-emploi.fr, ministère...),
- ❖ un espace réservé aux liens vers les enquêtes en Besoins de Main d'œuvre (BMO),
- ❖ une foire aux questions (FAQ),
- ❖ un espace à caractère informatif (pour transmettre des informations relatives aux applications mises à disposition),
- ❖ la réinitialisation du mot de passe peut-être faite depuis le bouton « mot de passe oublié ? »
- ❖ un éditorial d'information.

1.1.2. Page authentifiée et personnalisée

Celle-ci comprend les mêmes rubriques que la page d'accueil mais à la place de l'espace à caractère informatif, l'utilisateur dispose, après authentification, d'une rubrique proposant les applications soumises à déclaration et/ou autorisation : DUDE et GID partenaires notamment.

Cette page permet en outre d'accéder à un espace réservé à la documentation relative au DUDE composée de guides à l'attention des utilisateurs.

1.2. Application DUDE

L'application DUDE comprend trois fonctionnalités principales:

- ❖ un moteur de recherche de dossier de demandeur
- ❖ la consultation et la mise à jour selon le niveau d'habilitation de l'utilisateur, du dossier d'un demandeur d'emploi.
- ❖ Des listes de DE confiés à la structure de l'utilisateur (OPP et partenariats renforcés)

1.3. Autres applications

D'autres applications sont accessibles sur ce portail, sans réauthentification : OPUS, Mon marché du travail...

L'accès à ces applications est réservé à des personnes dûment habilitées ; il est indépendant des habilitations délivrées dans le cadre du DUDE.

Règles de sécurité mise en œuvre sur le DUDE

(cf. Annexe 3)

1.4. Gestion des habilitations

La gestion des habilitations sur le DUDE s'appuie sur GID partenaires .

Cette application répond aux normes d'auditabilité fixées par le fournisseur (Pôle emploi).

GID partenaires est l'application qui permet la gestion des habilitations au DUDE, c'est-à-dire :

- ❖ habilitation du RGC à accéder aux applications, selon les modalités de mises à disposition précisées par les documents conventionnels signés avec Pôle emploi, l'Etat le cas échéant ;
- ❖ gestion dématérialisée des demandes d'habilitation pour les utilisateurs concernés ;
- ❖ révocation des mots de passe ;

1.5. Principes de sécurité mis en œuvre

Le DUDE intègre des mécanismes limitant l'accès ou la visibilité des données et des traitements au strict nécessaire.

A titre d'illustration, les principes suivants sont à respecter :

- ❖ restriction d'accès aux seules fonctionnalités auxquelles sont habilités les utilisateurs ;
- ❖ accès uniquement aux éléments de documentation et d'information en rapport avec les fonctionnalités auxquelles sont habilités les utilisateurs.

1.6. Sécurisation des sessions sur le DUDE

La sécurisation des sessions sur le DUDE (depuis un poste de travail) vise à limiter les risques d'accès non autorisés. Cette sécurisation passe notamment, lors de la connexion, par la réduction des informations délivrées aux seules informations nécessaires à la réussite d'une ouverture légitime de session.

Cette sécurisation prend en compte les règles suivantes :

- ❖ interdiction d'afficher le mot de passe des utilisateurs lors de leur tentative de connexion ;
- ❖ validation de la connexion qu'une fois fournies toutes les informations nécessaires à l'authentification ;
- ❖ interdiction de mentionner la nature exacte de toute erreur d'authentification ;
- ❖ limitation du nombre de tentatives successives erronées à 5 sur une période de 30 minutes ;
- ❖ fermeture automatique des sessions après 20 minutes d'inactivité ;
- ❖ journalisation des tentatives infructueuses, des ouvertures et fermetures de sessions.

1.7. Règles de construction des identifiants

Les règles de construction des identifiants sont définies pour l'accès au DUDE géré par le fournisseur Pôle emploi.

L'identifiant d'une personne physique pour l'accès au DUDE est composé de la concaténation de l'initiale de son prénom suivie de son nom. L'identifiant est constitué de lettres minuscules non accentuées (ni cédille) et ne comporte aucun caractère spécial (espace, tiret...).

En cas d'homonymie, l'identifiant est complété d'une valeur numérique incrémentée à chaque doublon.

1.8. Règles de construction des mots de passe

Un mot de passe initial est délivré par Pôle emploi à chaque nouvel utilisateur. Ce mot de passe initial doit être renouvelé dès la première connexion au site «PORTAIL EMPLOI» et dans un délai de 7 jours (30 jours pour les maires pour accéder à l'application LMAIR).

A l'occasion de cette 1^{ère} connexion, l'utilisateur doit répondre à une question secrète qui lui permettra de demander la réinitialisation de son mot de passe.

En l'absence de connexion de l'utilisateur dans les 30 jours consécutifs à la création du couple identifiant/mot de passe, ce dernier est verrouillé.

Le mot de passe est soumis aux règles de construction suivantes :

- ❖ longueur minimale de huit caractères ;
- ❖ utilisation de caractères appartenant aux trois classes de caractères suivantes : lettres minuscules et majuscules (a...z, A...Z), chiffres (0...9) et caractères spéciaux (!*&- @\$%|+àèçè...);
- ❖ interdiction de contenir plus de trois caractères consécutifs présents dans l'identifiant ;
- ❖ interdiction d'utiliser les cinq mots de passe précédents ;

- ❖ être renouvelé tous les 3 mois.

1.9. Annuaire de sécurité

Pôle emploi tient à jour un registre des utilisateurs des clients SPE concernés, appelé « annuaire de sécurité Clients au DUDE », permettant sans ambiguïté d'établir le lien entre les utilisateurs et leur identifiant.

L'annuaire assure l'unicité des identifiants et la conservation sécurisée des mots de passe.

Le contrôle des accès logiques repose sur cet annuaire de sécurité.

1.10. Sécurité des mots de passe

Le site «PORTAIL EMPLOI» et les mécanismes de sécurité qui lui sont associés garantissent que les mots de passe ne sont pas affichés en clair et qu'ils sont transmis de manière sécurisée entre les interfaces des utilisateurs et les systèmes informatiques du DUDE.

Par ailleurs, les règles de protection suivantes sont respectées :

- ❖ la saisie d'un nouveau mot de passe fait l'objet d'une double saisie (première saisie + confirmation),
- ❖ les mots de passe ne sont pas affichés lors de leur saisie,
- ❖ en cas d'erreur de saisie, le message représenté à l'utilisateur ne précise pas la nature exacte de l'erreur.

1.11. Sécurité des échanges

De manière à protéger les informations échangées contre une atteinte à la confidentialité, les flux sont chiffrés au moyen du protocole HTTPS (SSL). Cette protection porte également sur la transmission de l'identifiant et du mot de passe des utilisateurs.

Description des prestations de service et d'engagements réciproques

Le présent chapitre a pour objet de détailler les prestations couvertes par le Référentiel de Services Opérationnels concernant le site «PORTAIL EMPLOI» et les applications informatiques mises à disposition à partir de la page authentifiée et personnalisée du portail.

L'accès aux services authentifiés induit un certain nombre d'engagements réciproques entre Pôle emploi et le client.

Concernant spécifiquement l'application DUDE, son accès est soumis à une authentification et une habilitation individuelles. La gestion des comptes et des habilitations est assurée par Pôle emploi conformément au dispositif de « Gestion des Habilitations » (cf. Annexe 5).

Le DUDE comprend trois fonctionnalités principales : un moteur de recherche du dossier d'un demandeur d'emploi ; la consultation et la mise à jour de ce dossier et les listes de DE confiés à la structure de l'utilisateur. Sa mise à disposition induit un certain nombre d'engagements réciproques entre Pôle emploi et le client, particulièrement en ce qui concerne la sécurité et la confidentialité des informations personnelles du demandeur d'emploi ainsi partagées.

Ces engagements concernent la mise à disposition :

- de la Page d'accueil (Accès public au site «PORTAIL EMPLOI») ;
- de l'Accès authentifié aux services (page authentifiée et personnalisée du portail) ;
- du DUDE.

1.12. L'engagement de Pôle emploi

Pôle emploi s'engage vis-à-vis de l'Etat, de l'Unédic et du client à :

- ❖ mettre à disposition l'accès public au site «PORTAIL EMPLOI» et l'accès authentifié aux services selon le calendrier et les plages horaires définis en annexe 1 ;
- ❖ former et informer les utilisateurs des évolutions du site «PORTAIL EMPLOI» ;
- ❖ fournir un support à l'utilisation du site «PORTAIL EMPLOI» : FAQ, glossaire notamment ;
- ❖ à mettre à jour l'éditorial du site «PORTAIL EMPLOI» en fonction des événements suivants : actualité DUDE, messages d'information occasionnels aux utilisateurs (rupture de la continuité de service, dégradation des performances).
- ❖ installer, si possible, une solution de contournement en cas de dysfonctionnement ;
- ❖ fournir un suivi de tout incident, informer sur la durée prévisionnelle de résolution jusqu'à la résolution définitive du dysfonctionnement ;
- ❖ fournir un bilan post-incident ;
- ❖ prendre en compte les mails du client (envoyés à l'adresse mail qui figure sur le portail « PORTAIL EMPLOI ») en respectant le schéma de gestion des demandes/incidents (Annexe 2) ;
- ❖ effectuer les opérations induisant l'interruption d'un service, en dehors de la plage horaire d'ouverture du service aux utilisateurs, sauf autorisation formelle du client.

Pôle emploi s'engage à informer le client :

- ❖ en cas de dysfonctionnement du SI en expliquant l'origine et en précisant l'impact sur le service ;
- ❖ en cas d'indisponibilité de l'accès aux services authentifiés, en le signalant par un message (dans la rubrique « message à caractère informatif ») ;

Pôle emploi s'engage à prendre toutes précautions utiles afin d'assurer aux clients du DUDE la qualité du fonctionnement et la sécurité du DUDE.

1.13. L'engagement client

La sécurité du DUDE s'appuie en partie sur le respect de règles de confidentialité et de sécurité permettant à chaque utilisateur d'être à la fois acteur et responsable du DUDE.

1.13.1. Mesures de sécurité attendues des clients au portail et au DUDE

Le client s'engage à respecter et faire respecter les mesures de sécurité détaillées dans l'Annexe 3, à savoir :

- ❖ former, informer et sensibiliser leur personnel sur les règles de sécurité à adopter et

leur responsabilité en matière de préservation de la confidentialité et de la sécurité,

- ❖ valider les demandes de formation de ses personnels avant transmission à Pôle emploi, et fournir les pièces demandées,
- ❖ sécuriser les postes de travail par lesquels le personnel habilité accèdera au DUDE,
- ❖ assurer la préservation de la confidentialité des données du DUDE.

1.13.2. *L'engagement du client concernant l'accès au portail authentifié*

Le client met en place une organisation de gestion de ses habilitations. A cette fin, il nomme un Responsable de gestion des comptes (RGC). Le RGC s'engage à faire appliquer l'annexe 3 du présent document (Mesures de sécurité attendues)

Le client s'engage à valider et viser la conformité des demandes de formation aux fins d'habilitation nominative.

Le client s'engage à les transmettre à Pôle emploi conformément au « schéma de gestion des habilitations » donné en annexes 4 et 5 et suivant les procédures et circuits définis dans l'annexe 6.

1.13.3. *L'engagement client concernant l'application DUDE*

Le client s'engage à respecter les « mesures de sécurité attendues des clients du DUDE » détaillées à l'Annexe 3.

Le client s'engage, pour les incidents :

- à décrire clairement et précisément les incidents et/ou leur nature et leurs impacts,
- à transmettre le maximum d'éléments contribuant à l'analyse et au traitement de l'incident,
- à valider la résolution de l'incident.

Le client s'engage à signaler toutes les évolutions internes pouvant avoir un impact sur la qualité du service.

Indicateurs de qualité de mise à disposition du portail SPE

Des indicateurs sont mis en place pour suivre les engagements des différentes parties.

Ils concernent :

- ❖ La qualité de mise à disposition de l'accès authentifié au service (cf. Annexe 7),
- ❖ Le suivi des habilitations (cf. Annexe 7)
- ❖ Le suivi des incidents (cf. Annexe 7),
- ❖ Le suivi de la disponibilité du portail (cf. Annexe 7),
- ❖ Le suivi des statistiques de navigation dans le portail.

ANNEXES AU
REFERENTIEL DE SERVICES OPERATIONNELS

Annexe 1 : Disponibilité du site «PORTAIL EMPLOI» et du DUDE

L'accès public au site «PORTAIL EMPLOI» en mode authentifié et au DUDE est autorisé de 7 h 30 à 19 h (heure locale), les jours ouvrables, du lundi au vendredi.

Annexe 2 : Schéma de gestion des demandes/incidents



Ces circuits des incidents seront soumis à des indicateurs de qualité (voir tableau correspondant en Annexe 7).

Annexe 3 : Mesures de sécurité attendues des clients du DUDE

Pôle emploi met en œuvre des mécanismes de sécurité sur le DUDE. Toutefois ces mécanismes seuls ne suffisent pas ; ils doivent être accompagnés par une sécurisation des postes de travail accédants au DUDE et par l'adoption de règles de précaution côté utilisateurs.

La signature des documents conventionnels visant la mise à disposition du DUDE emporte l'engagement pour lesdits partenaires et les prestataires (par la suite dénommés « les clients du DUDE ») à mettre en place ces mesures de sécurité complémentaires au sein de leurs établissements.

En particulier, les clients du DUDE s'engagent à informer et sensibiliser les futurs utilisateurs sur :

- ❖ les règles de sécurité à adopter, conformément aux mesures exprimées ci-après,
- ❖ leur responsabilité individuelle en matière de préservation de la confidentialité des informations et de la sécurité du DUDE

3.1. Contrôle d'accès au DUDE

L'accès aux parties sécurisées du DUDE est soumis à un contrôle préalable, exercé au moyen de deux opérations de sécurité, une authentification et une habilitation individuelles des accédants.

Toute personne physique souhaitant accéder aux parties sécurisées du DUDE doit donc disposer d'une autorisation d'accès, dont les modalités d'obtention sont définies par Pôle emploi et décrites dans les annexes 4 et 5.

L'autorisation d'accès concédée à l'utilisateur est :

- ❖ issue d'une demande faite par le RGC, assortie du certificat de formation et de l'engagement de confidentialité
- ❖ limitée aux seules prérogatives nécessaires à la conduite de ses activités.

Cette autorisation aboutit à :

- ❖ la délivrance par Pôle emploi d'une preuve d'identité personnelle à l'utilisateur du DUDE, constituée d'un couple identifiant/mot de passe,
- ❖ la validation par Pôle emploi d'une demande d'habilitation de cet utilisateur dans le DUDE,

3.2. Caractère personnel et confidentiel du couple identifiant / mot de passe

Chaque utilisateur du DUDE se voit affecter individuellement un identifiant et un mot de passe pour accéder aux parties sécurisées du DUDE. Pôle emploi ne délivrera aucun identifiant générique ou banalisé.

Ce couple identifiant / mot de passe constitue la preuve de l'identité de son porteur, reconnue par le DUDE lors de l'opération d'authentification.

Ce couple est **personnel, confidentiel et incessible**. Chaque utilisateur du DUDE a la responsabilité d'en préserver la confidentialité.

A titre d'illustration, celui-ci s'interdit de l'annoter ou de le conserver sous une forme non sécurisée sur ou à proximité de son poste de travail.

3.3. Réinitialisation des mots de passe

L'utilisateur du DUDE se voit remettre par Pôle emploi un mot de passe initial à l'issue de sa demande d'autorisation d'accès.

Ce mot de passe initial doit être renouvelé dès la première connexion au Site «PORTAIL EMPLOI». A l'occasion de cette 1^{ère} connexion, l'utilisateur doit répondre à une question secrète qui lui permettra de demander la réinitialisation de son mot de passe.

En l'absence de connexion de l'utilisateur dans les 30 jours consécutifs à la création du couple identifiant / mot de passe, ce dernier est verrouillé. Une demande de réinitialisation du mot de passe devra être formulée par mail à Pôle emploi (l'adresse mail du support figure sur le portail « PORTAIL EMPLOI ») par le RGC de la structure.

Le mot de passe doit répondre à des critères de qualité qui visent à garantir sa non trivialité et sa plus grande résistance à des tentatives d'accès frauduleux.

Ces critères de qualité sont les suivants :

- ❖ disposer d'une longueur minimale de huit caractères alphanumériques (chiffre, minuscule, majuscule),
- ❖ être constitué de caractères appartenant à au moins trois (3) des quatre classes de caractères suivantes : lettres minuscules (a...z), lettres majuscules (A...Z), chiffres (0...9) et caractères spéciaux (!* & @ | ...),
- ❖ ne pas contenir trois caractères consécutifs présents dans le précédent mot de passe,
- ❖ ne pas contenir trois caractères consécutifs présents dans l'identifiant,
- ❖ être différent des cinq mots de passe précédents,
- ❖ être renouvelé une fois par mois.

Des contrôles périodiques de la qualité des mots de passe pourront être effectués par Pôle emploi afin de s'assurer de la conformité des mots de passe à ces critères de qualité.

3.4. Suivi et gestion dans le temps des habilitations délivrées

Les clients du DUDE assurent un suivi périodique des habilitations délivrées à leurs utilisateurs. Ce suivi vise à garantir que les habilitations restent en adéquation avec les fonctions et missions des utilisateurs.

Toute modification de fonction ou de mission d'un utilisateur doit amener, dans les meilleurs délais, à l'examen et à la révision de son habilitation sur le DUDE. En particulier, en situation de départ définitif d'un utilisateur, l'habilitation qui lui a été attribuée doit être révoquée.

3.5. Postes de travail en libre services interdit d'accès au DUDE

L'accès au DUDE depuis un poste de travail en libre services offrant un accès Internet aux demandeurs d'emploi est proscrit.

En effet ces postes, de par leur connectivité à Internet et leur mise à disposition au plus grand nombre, sont susceptibles d'être infectés et compromis par des codes malveillants.

3.6. Sécurisation des postes de travail

Les postes de travail qui accèdent au DUDE doivent disposer d'un système de protection contre les attaques courantes sur Internet (codes malveillants et tentatives d'intrusion). Ce système doit être régulièrement mis à jour, en conformité avec les recommandations de son éditeur.

Ces postes sont configurés pour se verrouiller automatiquement (par exemple au moyen d'un écran de veille), après un délai d'inutilisation inférieur à vingt (20) minutes. Le déverrouillage du poste réclame une nouvelle authentification.

3.7. Préservation de la confidentialité des informations du DUDE

Le client s'assure que son personnel habilité s'engage à:

- ❖ procéder au verrouillage ou à la déconnexion de son poste de travail dès qu'il s'absente, même provisoirement, de son local professionnel,
- ❖ ne pas utiliser l'autorisation d'accès au DUDE en dehors de son local professionnel,
- ❖ ne pas extraire de données du DUDE,
- ❖ ne pas stocker d'informations issues du DUDE sur le poste de travail ou tout environnement bureautique,
- ❖ ne pas mener d'études non autorisées en sortant du cadre de la consultation unitaire de dossiers de demandeurs d'emploi.

Annexe 4 : Schéma de gestion des habilitations

4.1. Préambule

Dans le contexte du DUDE, Pôle emploi partage avec le client du DUDE les tâches d'administration pour attribuer, mettre à jour ou révoquer les habilitations des utilisateurs du client.

4.2. Contexte

Chaque utilisateur à habilité doit suivre une formation spécifique qui, notamment, le sensibilise aux questions de déontologie et de sécurité des informations et le forme à l'usage du DUDE et à la lecture des informations.

Le client émet les demandes d'habilitations nominatives et les adresse à Pôle emploi.

Cette formation dispensée par une ou plusieurs personnes mandatées par l'Etat ou par Pôle emploi, est validée par un certificat de formation. Le formateur envoie alors à Pôle emploi la fiche de demande d'habilitation nominative comprenant le certificat de formation, l'engagement de confidentialité, et la demande d'habilitation technique.

Chaque client conserve la responsabilité pleine et entière de ses demandes de formation.

Les différents processus de gestion technique des habilitations comprennent donc :

- ❖ la gestion de l'habilitation du RGC du client en charge des demandes d'habilitations ;
- ❖ l'habilitation initiale des utilisateurs du DUDE, leur mise à jour et leur révocation ;
- ❖ le suivi qualité, le contrôle permanent et les audits.

4.3. Objet de la gestion des habilitations

4.3.1. Champ d'application

La gestion des habilitations définit les conditions dans lesquelles s'exécutent les opérations effectuées par Pôle emploi et par le client du DUDE relatives à la gestion des habilitations des utilisateurs.

4.3.2. Périmètre couvert

Les prestations décrites dans ce chapitre consistent uniquement en la réalisation d'opérations sur demande spécifique d'un formateur d'utilisateurs, représentant des partenaires locaux DUDE.

Le client garde la pleine responsabilité des demandes de formation de son personnel, et doit en particulier s'assurer de leur pertinence. Le client conserve aussi la responsabilité de révoquer une habilitation lorsqu'elle n'est plus justifiée, et en particulier lorsque son bénéficiaire ne fait plus partie de son personnel

Les habilitations concernées sont exclusivement celles portant sur le site «PORTAIL EMPLOI» et sur l'application DUDE. En particulier, l'accès à des systèmes d'information propres au client n'entre pas dans le cadre de la gestion des habilitations de ce référentiel.

4.4. Description du service

4.4.1. Liste des prestations assurées

Les prestations concernées par le présent Référentiel de Services Opérationnels consistent en la réalisation d'opérations nécessaires pour la gestion des habilitations.

Ces prestations appartiennent à trois catégories.

- ❖ Habilitation du RGC du client :
 - inscription d'un nouveau RGC,
 - révocation d'un RGC ;
- ❖ Opérations de gestion des habilitations :
 - habilitation initiale d'un utilisateur du DUDE, mise à jour ou révocation,
 - réinitialisation d'un mot de passe ;
- ❖ Le suivi qualité, la gestion des incidents et le contrôle :
 - procédure de gestion des incidents
 - tableau de bord de suivi de réalisation,
 - contrôle permanent et audit.

4.4.2. Habilitation du RGC du Client

Inscription d'un nouveau RGC

Cette prestation a pour objet d'enregistrer un RGC nouvellement nommé par le client.

Cette procédure est référencée en annexe 6. Les demandes ne seront traitées que si elles sont transmises au moyen d'un formulaire officiel.

Les délais contractuels de réalisation de la prestation sont de : 1 jour ouvré

Ces délais s'entendent à partir de la date de réception de la demande jusqu'à date de « clôture technique » de la demande.

Révocation d'un RGC

Cette prestation a pour objet de retirer à un RGC, les prérogatives liées à sa fonction, lorsque la direction du client lui a retiré sa délégation.

Il est de la responsabilité du client d'informer rapidement Pôle emploi du besoin de révocation.

Il est de la responsabilité de Pôle emploi d'exécuter la révocation dans le respect du délai maximum contractuel.

La révocation d'un RGC doit préciser la date à partir de laquelle ce dernier est révoqué (qui ne peut précéder la date de la demande plus le délai de réalisation).

Cette procédure est référencée en annexe 6.

Les délais contractuels de réalisation de la prestation sont de : 1 jour ouvré.

Ces délais s'entendent à partir de la date de réception de la demande jusqu'à date de « clôture technique » de la demande.

Les demandes ne seront traitées que si elles sont transmises au moyen d'un formulaire officiel, indiqué en annexe 6.

4.4.3. Opérations de gestion des habilitations

Cette prestation a pour objet la création, la mise à jour ou la révocation d'une habilitation et la réinitialisation du mot de passe d'un utilisateur l'ayant oublié.

Elle permet de :

- ❖ définir les habilitations initiales d'un nouvel utilisateur du client ;
- ❖ révoquer l'ensemble des habilitations d'un utilisateur ne devant plus avoir accès à l'application DUDE ;
- ❖ réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur l'ayant perdu.

Les demandes d'habilitation précisent la date de mise en vigueur (obligatoire), et pour les personnels sous contrats de travail à durée déterminée (CDD) la date d'expiration de l'habilitation. Cette procédure est exposée dans l'Annexe 5.

Responsabilités et signatures

La gestion des demandes d'habilitations du client est placée sous la responsabilité des partenaires locaux DUDE qui la délègue à un représentant chargé de former les utilisateurs.

Pôle emploi valide toute demande vérifiant les conditions suivantes, et uniquement ces demandes :

- ❖ la demande provient du représentant des partenaires et des prestataires DUDE ;
- ❖ la demande est transmise par le canal indiqué par Pôle emploi dans la procédure ;
- ❖ les pièces demandées sont fournies par le formateur : demande d'habilitation, certificat de formation, engagement de confidentialité de l'utilisateur.

Il est de la responsabilité du client de :

- ❖ mettre en place l'organisation adaptée pour assurer l'émission de demandes de formation;
- ❖ assurer le suivi de réalisation de la prestation.

Il est de la responsabilité de Pôle emploi de :

- ❖ vérifier que les demandes d'habilitation reçues sont émises par un représentant des partenaires et prestataires, et de ne traiter que celles-ci ;
- ❖ traiter les demandes dans le respect des délais contractuels ci-après.

Délais de réalisation

Les délais contractuels de réalisation de la prestation sont de :

❖ Procédure générale :

- habilitation technique initiale d'un utilisateur : 1 jour ouvré,
- révocation technique d'une habilitation : immédiat,
- réinitialisation d'un mot de passe : immédiat.

❖ Opérations planifiables (notamment les traitements de masse) :

Il est impossible de définir un délai a priori pour ce type de prestation. Un engagement sur le délai de réalisation d'une opération planifiable (telle que la création d'un volume important de comptes) sera fourni sous 2 jours ouvrés après réception des informations nécessaires à l'analyse du traitement à effectuer.

Ces délais s'entendent à partir de la date de réception de la demande jusqu'à date de « clôture technique » de la demande.

Formulaires officiels

Les demandes d'habilitations ne seront traitées que si elles sont transmises au moyen d'un formulaire officiel via le canal défini par le Pôle emploi. La liste des formulaires à utiliser est indiquée dans l'annexe 5.1.

4.4.4. Suivi de la prestation, gestion des incidents et contrôle

Contrôle permanent et audits

Cette prestation a pour objet de fournir au client des indicateurs lui permettant d'assurer le contrôle permanent de ses habilitations.

En outre, le client doit pouvoir mener des audits internes ou externes concernant :

- ❖ les droits d'accès de ses utilisateurs.
- ❖ les procédures et modalités de gestion des habilitations.

Afin que les auditeurs puissent travailler sur l'ensemble du processus de gestion des habilitations (audit de bout en bout), ils doivent pouvoir intervenir au niveau de Pôle emploi. Ce dernier fournira donc aux auditeurs mandatés par le client les informations nécessaires à la conduite de l'audit.

Il est de la responsabilité du client :

- ❖ d'assurer le contrôle permanent de ses habilitations ;
- ❖ de fournir une lettre de mandat aux auditeurs intervenant pour son compte.

Il est de la responsabilité de Pôle emploi :

- ❖ de fournir les indicateurs nécessaires au contrôle permanent ;
- ❖ de s'assurer que les auditeurs la contactant agissent sous mandat du client ;
- ❖ de fournir aux auditeurs mandatés les informations demandées, dans les limites de la

législation.

Les délais contractuels de réalisation de la prestation sont de 5 jours ouvrés pour la communication de données à partir des traces archivées. Ces délais s'entendent à partir de la date de réception de la demande jusqu'à date de « clôture technique » de la demande.

4.5. Obligations entre les parties

4.5.1. Obligation de Pôle emploi concernant la gestion des habilitations

4.5.1.1. Délais de réalisation

Pôle emploi a pour obligation de respecter les délais de réalisation indiqués pour chaque prestation.

Ces délais s'entendent à partir de la date de réception de la demande jusqu'à date de « clôture technique » de la demande.

4.5.1.2. Journalisation des actions et conservation des traces

A des fins d'audit et de contrôle, Pôle emploi doit conserver pendant une durée de 3 ans :

- ❖ un exemplaire de chaque formulaire de demande reçu ;
- ❖ une trace de chaque action de gestion des droits ou des mots de passe effectuée.

4.5.2 Obligations du client

4.5.2.1 Mise en place d'une organisation adaptée et des moyens nécessaires

Le client ayant l'entière responsabilité de ses habilitations, il doit mettre en place l'organisation et les moyens permettant de gérer ses habilitations. Il s'agit notamment de s'assurer que les demandes de révocation d'habilitations sont effectuées lorsque nécessaire.

Le client est aussi chargé de s'assurer que les habilitations de ses utilisateurs sont justifiées, et notamment respectent le principe de moindre privilège, qui veut qu'un utilisateur ne dispose que des droits nécessaires aux missions qui lui sont confiées.

Enfin, le client est aussi chargé du contrôle permanent et de l'audit de ses habilitations, et doit mettre en place l'organisation et les moyens adaptés.

4.5.2.2 Permanence de la fonction de RGC

Il est de la responsabilité du client de veiller à la permanence de la fonction de RGC.

En cas de vacance de la fonction RGC, la direction du client est présumée en assumer la mission.

En aucun cas Pôle emploi ne pourra se substituer à cette responsabilité.

4.5.2.3 Gestion de l'identité des utilisateurs du DUDE

Il est de la responsabilité du client d'assurer les processus de gestion de l'identité des utilisateurs du DUDE (définition de leur code d'identification, attribution des mots de passe et certificats de contrôle d'accès, etc.)

4.5.2.4 Interlocuteur unique

Toutes les demandes de formation émanant du client doivent être transmises par le biais du RGC, chargé d'en contrôler la validité avant transmission.

4.5.2.5 Archivage des demandes

A des fins d'audit et de contrôle, le client doit conserver pendant une durée de 3 ans un exemplaire de chaque formulaire de demande signé et visé dont il est l'émetteur.

Le responsable de l'entité cliente DUDE habilité peut demander à Pôle emploi la communication des traces des accès de ses utilisateurs.

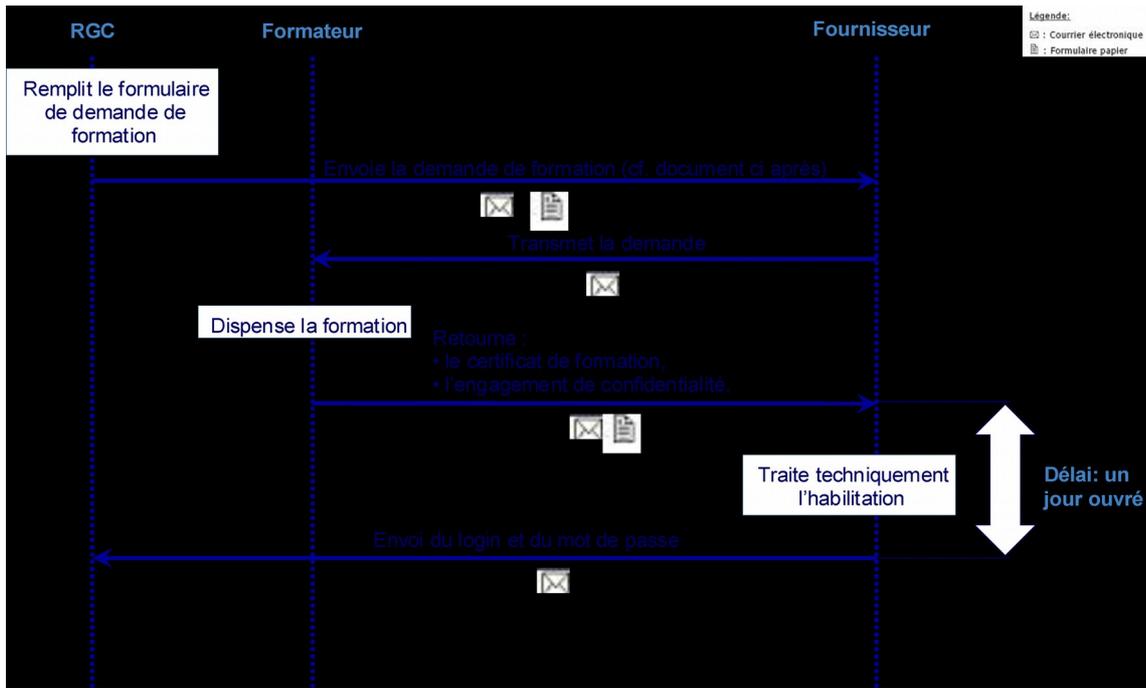
4.6. Fiches des procédures et formulaires normalisés de demandes de prestations

Les fiches décrivant les procédures à utiliser dans le cadre de la présente convention de service sont celles de l'annexe 5 et les formulaires normalisés à utiliser sont désignés sur chaque fiche de procédure.

Annexe 5 : Fiche procédure gestion des habilitations : circuit général d’habilitation d’un utilisateur du client, de résiliation d’un compte utilisateur et de réinitialisation d’un mot de passe

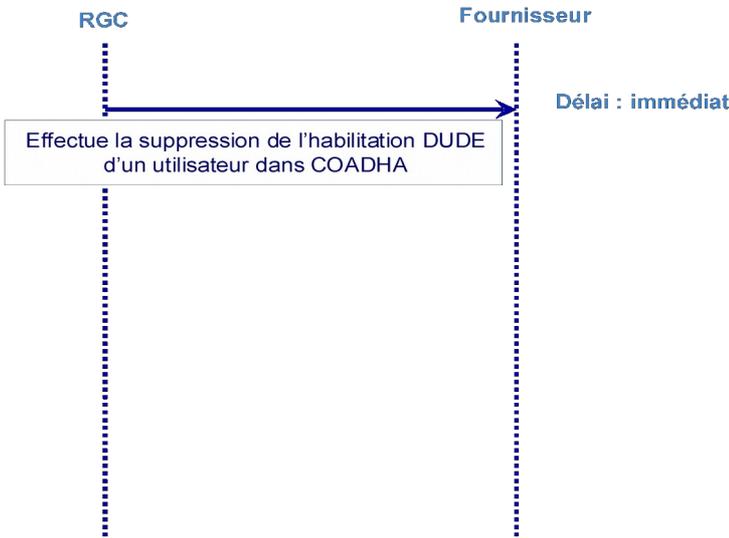
5.1. Procédure d’habilitation d’un utilisateur

Objet de la procédure Cette procédure est utilisée pour **habiliter un utilisateur** au DUDE



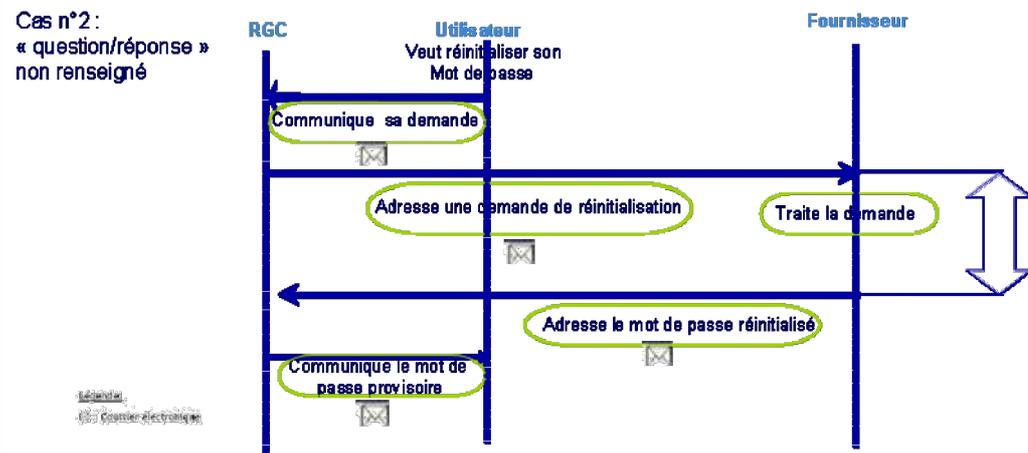
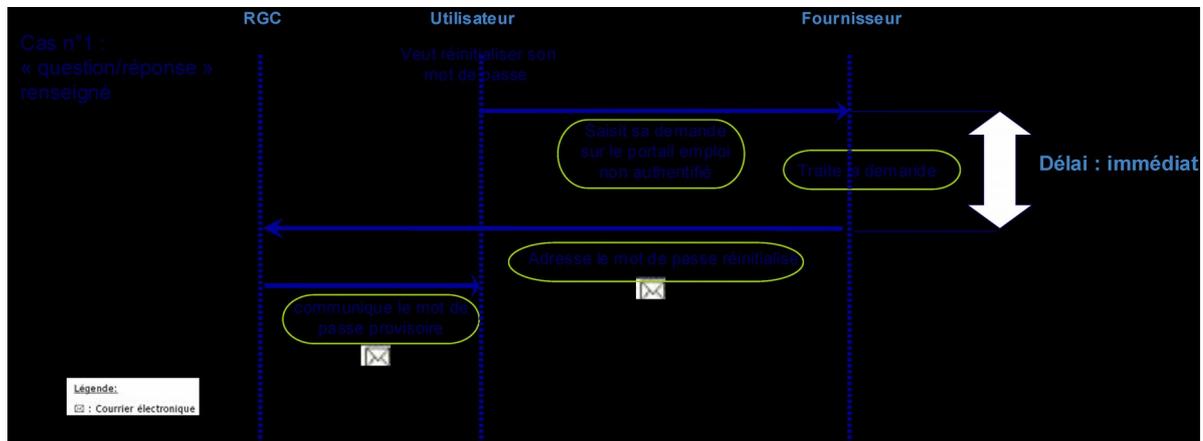
Acteurs	Responsabilités
<p>Client</p> <p>RGC : Responsable Gestionnaire des Comptes</p> <p>Utilisateur : l'utilisateur à habilitier</p> <p>Pôle emploi</p> <p>Formateur</p>	<p>Le client est responsable de l'organisation permettant d'émettre des demandes de formation lorsque nécessaire et est responsable in fine des demandes qu'il a émises.</p> <p>Le client est responsable vis-à-vis du demandeur du suivi de la procédure et de la qualification, de la mise en œuvre, et vis-à-vis des signataires DUDE de la validation préalable de la demande de formation.</p> <p>Seules seront prises en compte les demandes d'habilitations émises par le formateur, transmises par voie électronique et courrier à Pôle emploi.</p>
Documents associés	
<p>Demande d'habilitation technique d'un utilisateur DUDE</p>	<p>Pôle emploi est responsable de l'application des demandes d'habilitations techniques qui lui sont transmises par le formateur, et en particulier du respect des dates de mise en vigueur et d'expiration des habilitations demandées. Pôle emploi informe le Client dès la réalisation de la demande par le même canal que celui utilisé pour l'émission de celle-ci dans un délai de 1 jour ouvré.</p>

5.2. Procédure de révocation d'un compte utilisateur

Objet de la procédure	Cette procédure est utilisée pour révoquer le compte d'un utilisateur du DUDE											
 <pre> sequenceDiagram participant RGC participant Fournisseur RGC->>Fournisseur: Effectue la suppression de l'habilitation DUDE d'un utilisateur dans COADHA Note over Fournisseur: Délai : immédiat </pre>												
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width:40%; text-align: left;">Acteurs</th> <th style="text-align: left;">Responsabilités</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="145 1059 644 1137"> RGC : Responsable Gestionnaire des Compte </td> <td data-bbox="644 1059 1517 1137" rowspan="3"> Le client est responsable de l'organisation permettant de supprimer les habilitations lorsque nécessaire. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="145 1160 644 1238"> Utilisateur : l'utilisateur dont le compte est à résilier </td> </tr> <tr> <td data-bbox="145 1261 644 1339"> Pôle emploi </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="145 1384 644 1440"> Documents associés </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="145 1440 644 1603"> Aucun </td> </tr> </tbody> </table>			Acteurs	Responsabilités	RGC : Responsable Gestionnaire des Compte	Le client est responsable de l'organisation permettant de supprimer les habilitations lorsque nécessaire.	Utilisateur : l'utilisateur dont le compte est à résilier	Pôle emploi	Documents associés		Aucun	
Acteurs	Responsabilités											
RGC : Responsable Gestionnaire des Compte	Le client est responsable de l'organisation permettant de supprimer les habilitations lorsque nécessaire.											
Utilisateur : l'utilisateur dont le compte est à résilier												
Pôle emploi												
Documents associés												
Aucun												

5.3. Procédure de réinitialisation d'un mot de passe

Objet de la procédure Cette procédure est utilisée pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur du DUDE.

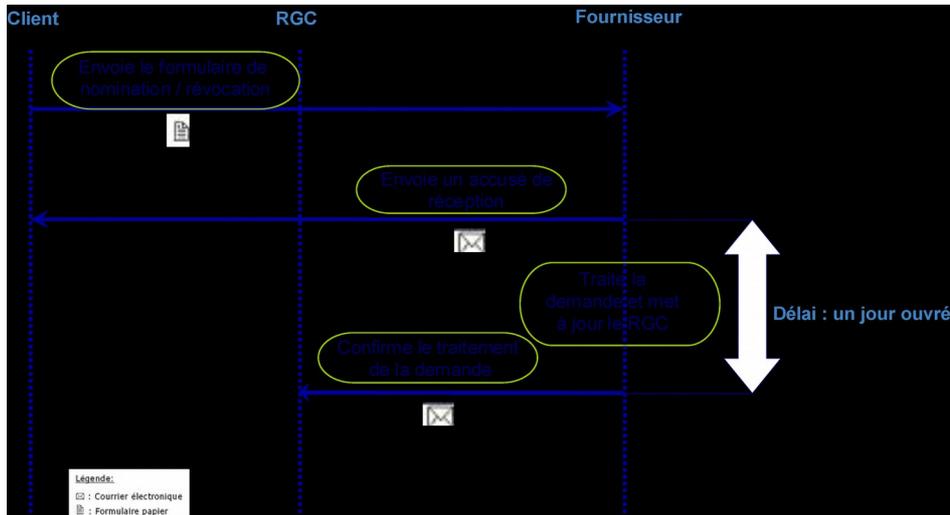


Acteurs	Responsabilités
<p>RGC : Responsable Gestionnaire des Compte</p> <p>Utilisateur : l'utilisateur dont le mot de passe est à réinitialiser</p> <p>Pôle emploi</p>	<p>Le client est responsable de l'organisation permettant d'émettre des demandes de réinitialisation lorsque nécessaire.</p> <p>Pôle emploi est responsable de l'application des demandes qui lui sont transmises par le Client, et en particulier du respect des dates de mise en vigueur et d'expiration des habilitations demandées.</p>
Documents associés	
Aucun	

Annexe 6 : Fiche procédure gestion de la nomination et de la révocation d'un RGC du client

Objet de la procédure

Cette procédure est utilisée lorsqu'un directeur ou responsable juridique du client nomme ou révoque un RGC.



Acteurs

Acteurs	Responsabilités
Client	Le client est responsable de nommer un RGC ou de le révoquer.
RGC : Responsable Gestionnaire des Comptes	Le client doit transmettre à Pôle emploi le formulaire de demande de nomination ou de révocation lorsque c'est nécessaire
Pôle emploi	Ce formulaire doit être signé par le client (pour vérification) et par le nouveau RGC (acceptation de ses responsabilités).

Documents associés

Formulaire de nomination / révocation du RGC	<p>Pôle emploi doit vérifier la signature du client et mettre à jour le RGC de la structure.</p> <p>Le délai d'un jour ouvré s'entend à partir de la date de réception de la demande jusqu'à date de « clôture technique » de la demande.</p>
-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Annexe 7 : Indicateur de qualité de mise à disposition du site «PORTAIL EMPLOI» et de l'accès authentifié au service.

Indicateur de Disponibilité totale du Site «PORTAIL EMPLOI»	
Engagement	Mettre à disposition du portail, selon une plage horaire convenue (24h/24)
Indicateur	Taux de disponibilité du « PORTAIL EMPLOI »
Niveau de service	Minimum : 92 %

DISPONIBILITE TOTALE Portail (exemple)	
Engagement	Mettre à disposition le portail d'accès authentifié aux services, selon une plage horaire convenue (5h/24h)
Indicateur	Taux de disponibilité du portail d'accès authentifié
Niveau de service	Minimum : 92 %

SUIVI DES HABILITATIONS	
Engagement	Offrir à Pôle emploi, à l'Etat et à l'Unédic une vue sur les habilitations des utilisateurs DUDE
Indicateur	<i>Nombre de nouvelles habilitations par client et par mois</i>
Niveau de service	Création d'une habilitation d'un RGC : un jour Création d'une habilitation d'un utilisateur : un jour Remise à niveau d'un mot de passe : une heure Suivi des indicateurs : cinq jours ouvrés après la fin du mois

SUIVI DES INCIDENTS	
Engagement	Délai de réponse : Fourniture de tableaux de suivi :
Indicateur	Volumétriques, et de qualité.

Annexe 8 : Description du DUDE

Se reporter aux documents de déploiement remis au moment des formations des utilisateurs et aux guides utilisateurs disponibles sur le site « PORTAIL EMPLOI » authentifié.