

## FILIERE MANAGEMENT



### REFERENTIEL METIER DE POLE EMPLOI

MISSIONS



ACTIVITES



COMPETENCES

## FILIERE MANAGEMENT

<b>METIER MANAGEMENT DE PROXIMITE</b> .....	<b>3</b>
<i>RESPONSABLE D'EQUIPE (AGENCE /PLATEFORME/SERVICES CENTRALISES)</i> _____	4
<i>RESPONSABLE DE L'ACCUEIL</i> _____	6
<i>RESPONSABLE D'EQUIPE SUPPORT</i> _____	8
<b>METIER MANAGEMENT INTERMEDIAIRE</b> .....	<b>10</b>
<i>DIRECTEUR(TRICE) D'AGENCE POLE EMPLOI (AGENCE /PLATEFORME/SERVICES CENTRALISES)</i> _____	11
<i>DIRECTEUR(TRICE) ADJOINT D'AGENCE POLE EMPLOI</i> _____	13
<i>RESPONSABLE DE SERVICE</i> _____	15
<b>METIER MANAGEMENT SUPERIEUR</b> .....	<b>17</b>
<i>DIRECTEUR(TRICE) TERRITORIAL(LE)</i> _____	18
<i>DIRECTEUR(TRICE) TERRITORIAL(LE) DELEGUE(E)</i> _____	20
<i>DIRECTEUR (TRICE) / RESPONSABLE DE FONCTION ET DEPARTEMENT</i> _____	22

## METIER MANAGEMENT DE PROXIMITE

---

EMPLOIS

- ▶ Responsable d'équipe (agence, plateforme, services centralisés)
- ▶ Responsable d'équipe support
- ▶ Responsable de l'accueil

## RESPONSABLE D'EQUIPE (AGENCE /PLATEFORME/SERVICES CENTRALISES)

### MISSIONS

- Animer son équipe afin qu'elle contribue à la délivrance des services aux demandeurs d'emploi, et aux entreprises et à l'atteinte des objectifs de l'unité de son équipe.
- Garantir la performance, la qualité et la continuité des services rendus par son équipe.
- Coopérer au sein de l'équipe locale de direction afin de contribuer à l'atteinte des résultats de l'agence.
- Favoriser un bon climat social et développer la cohésion de son équipe.
- Remplacer occasionnellement le directeur d'agence Pôle emploi en cas d'absence de celui-ci et de son adjoint.
- Représenter et promouvoir Pôle emploi au niveau local par délégation du directeur d'agence Pôle emploi

*Il peut se voir confier une fonction d'adjoint au directeur d'agence Pôle emploi, en fonction de la taille de l'agence.*

*Il effectue auprès de son supérieur hiérarchique un reporting régulier sur l'ensemble de ses activités.*

*Il peut exercer des fonctions de manager de l'accueil.*

<p><b>Pilotage et stratégie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participe à la réalisation du diagnostic local pour évaluer la couverture des besoins et l'éventail des services proposés sur le territoire.</li> <li>- Décline la stratégie locale au niveau de son équipe.</li> <li>- Propose des plans d'action adaptés en lien avec les objectifs opérationnels et les besoins des territoires.</li> <li>- Analyse les résultats de son agence, initie et réajuste les plans d'action.</li> <li>- Met en œuvre les démarches de maîtrise des risques et contrôle le traitement des opérations liées à la délivrance des services de son équipe.</li> <li>- Veille au respect des engagements de service et de l'amélioration en continu</li> <li>- Communique sur la stratégie auprès de son équipe pour donner du sens aux actions.</li> </ul>	<p><b>Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifie et ajuste l'activité en fonction des moyens mis à sa disposition.</li> <li>- Répartit de façon pertinente et équitable la charge de travail et les différentes activités entre les agents de son équipe.</li> <li>- Coordonne et régule l'activité de son équipe.</li> <li>- Vérifie que l'offre de services est délivrée conformément aux normes et aux procédures.</li> </ul>
<p><b>Animation d'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduit les entretiens managériaux de son équipe dont l'Entretien professionnel annuel (EPA) et participe à tous les processus de décision individuelle (comité carrière, mobilité,...).</li> <li>- Suit l'activité de chacun des agents placés sous sa responsabilité.</li> <li>- Développe les compétences des agents de son équipe</li> <li>- Porte une attention particulière aux conditions de travail.</li> <li>- Assure la gestion des temps et absences de ses agents</li> <li>- Fournit l'appui nécessaire aux conseillers dans l'exercice de leurs marges de manœuvre.</li> <li>- S'assure du partage et de l'appropriation des informations par l'ensemble des agents de son équipe notamment en animant des réunions d'équipe.</li> <li>- Favorise la prise d'initiative et l'innovation.</li> </ul>	<p><b>Relations avec le réseau externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participe à l'évaluation de l'efficacité des partenariats et des sous-traitants</li> <li>- Porte l'image de pôle emploi à l'interne comme à l'externe</li> </ul> <p>Dans le cadre de sa délégation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure la représentation et la promotion de Pôle emploi au niveau local.</li> <li>- Met en œuvre les partenariats locaux en relation avec la stratégie territoriale.</li> <li>- Anime un réseau partenarial local, en articulation avec l'offre de service de l'agence.</li> </ul>
<p><b>Relation avec le réseau interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue à des groupes de travail transverses liés à sa fonction ou à son champ d'expertise.</li> <li>- Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques.</li> </ul>	<p><b>Relation de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développe la relation de services, notamment auprès des entreprises et grands comptes.</li> <li>- Cible les entreprises susceptibles d'embaucher les demandeurs d'emploi en portefeuille et co-élabore avec son équipe les plans d'action de prospection et de relation avec les entreprises</li> <li>- Intervient en cas de besoin dans les relations difficiles ou conflictuelles, notamment à l'accueil.</li> <li>- Prend à son niveau les décisions relevant de la gestion de la liste des demandeurs d'emploi et de la gestion des attentes.</li> <li>- Analyse les réclamations et les résultats des différents contrôles et des enquêtes de satisfaction.</li> </ul>

## COMPETENCES

### Compétences managériales clefs :

#### Portage et déclinaison de la stratégie

- Capacité à orienter, à donner du sens
- Capacité à fédérer une équipe autour d'un projet commun, en partageant les orientations, les objectifs de l'établissement"

#### Décision et résolution des problèmes

- Capacité à faire un choix, arbitrer, prendre une décision
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, concevoir une solution adaptée au contexte au public éventuellement en sortant du cadre habituel
- Capacité à produire un diagnostic définir des besoins et en déduire une solution
- Capacité à assumer des choix pertinents dans son périmètre de responsabilités"

#### Pilotage/organisation

- Capacité à structurer et à planifier
- Capacité à définir et mettre en œuvre les moyens appropriés à la réalisation d'une action, d'une mission, d'un projet
- Capacité à obtenir des résultats durables en recherchant un équilibre entre performance sociale et performance opérationnelle
- Capacité à suivre et à contrôler l'atteinte des résultats, à procéder aux ajustements utiles, dans une démarche d'amélioration continue
- Capacité à rendre compte"

#### Traitement de l'information et communication

- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, analyser des informations, une situation, les données de son environnement
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, reformuler
- Capacité à présenter et à transmettre des informations de manière efficace avec un vocabulaire approprié, dans un style clair et précis
- Capacité à argumenter, convaincre

#### Mobilisation et gestion des ressources internes

- Capacité à identifier et développer les compétences de ses collaborateurs
- Capacité à instaurer et maintenir un climat favorable
- Capacité à organiser la coopération et favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à valoriser les contributions de chacun

#### Gestion des relations

- Capacité à comprendre les besoins du demandeur d'emploi et de l'entreprise pour mettre en place des actions pour satisfaire leurs besoins
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe, en apportant une contribution efficace dans un but commun
- Capacité à développer une relation de confiance avec ses interlocuteurs et partenaires en vue d'agir dans un objectif commun
- Capacité à travailler en réseau"

#### Efficacité professionnelle

- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer les situations de tensions ou de conflits
- Capacité à prendre des initiatives opportunes dans le cadre de ses marges de manœuvre"
- Capacité à négocier

### Compétences métiers :

#### Connaître :

- La stratégie, l'offre de service et l'organisation de Pôle emploi
- Son environnement local (interne et externe)
- Les processus et les principaux actes métiers de la filière Relation de services
- Utilisation des aides et mesures pour l'emploi

#### Etre capable de :

- Mettre en place une relation de services avec les demandeurs d'emploi et les entreprises dans le cadre de l'offre de services de Pôle emploi
- Organiser et piloter la délivrance de l'offre de services
- Apporter appui et conseil sur les principaux actes métiers de la filière relation de services, ainsi que sur les aides et les mesures pour l'emploi
- Utiliser des applicatifs liés au pilotage de son équipe et à la réalisation des principaux actes métiers de ses agents.
- Mettre en place des actions efficaces pour les demandeurs d'emploi et les entreprises dans son bassin d'emploi.
- Gérer au quotidien ses ressources humaines dans le cadre de la fonction RH partagée.
- Animer des réunions d'équipe

## RESPONSABLE DE L'ACCUEIL

### MISSIONS

- Garantir la qualité de l'accueil des demandeurs d'emploi et l'accès optimal aux services de Pôle emploi
- Garantir l'optimisation des ressources allouées à l'accueil en équipe
- Piloter la performance de l'accueil en sécurisant les conditions d'exercice de l'activité

### ACTIVITES PRINCIPALES

<p><b>Pilotage et stratégie</b></p> <p><b>Piloter la performance de l'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Met en place l'accueil de l'agence définie avec l'Equipe locale de direction (ELD).</li> <li>- Planifie l'accueil, à partir du prévisionnel de charges, en concertation avec les membres de l'ELD en garantissant la continuité de service.</li> <li>- Assure le pilotage de l'activité d'accueil : analyse des flux et des indicateurs de résultats, allocation des ressources, suivi qualité, fiabilité des réponses, satisfaction des demandeurs et des employeurs.</li> </ul>	<p><b>Organisation</b></p> <p><b>Organiser l'activité d'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Affecte et coordonne l'activité des agents planifiés à l'accueil en favorisant le développement de leurs compétences.</li> <li>- Supervise les flux d'activités (physiques et téléphoniques), propose des axes d'amélioration et le cas échéant des actions préventives et correctives.</li> <li>- Met en place les conditions matérielles d'accueil en agence (gestion des temps d'attente, aménagement de l'espace, bon fonctionnement des équipements...).</li> <li>- Est garant(e) de l'optimisation des ressources en complémentarité et en coordination avec les responsables d'équipe.</li> </ul>
<p><b>Animation d'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anime l'équipe des agents affectés en situation d'accueil.</li> <li>- Anime des temps d'information et d'échange sur l'activité d'accueil lors des réunions de service et/ou des réunions d'équipe.</li> <li>- Contribue à la préparation des EPA en évaluant pour les agents réalisant l'accueil leur participation à la performance collective de l'activité d'accueil.</li> <li>- Développe les compétences des agents sur la thématique de l'accueil (détection des besoins, actions à mettre en place, organisation du tutorat, ...).</li> <li>- Réalise les actes managériaux nécessaires au bon déroulement des activités d'accueil.</li> <li>- Diffuse aux équipes l'information utile à la réalisation de l'activité.</li> </ul>	<p><b>Relations avec le réseau externe</b></p>
<p><b>Relation avec le réseau interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Travaille en étroite collaboration avec l'équipe locale de direction dont il est membre.</li> <li>- Assure un reporting régulier au directeur d'agence et alerte l'ELD sur les dysfonctionnements prévisibles ou constatés.</li> </ul>	<p><b>Relation de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Est en contact avec les demandeurs d'emploi et les employeurs. Veille à la qualité de l'information diffusée au public, à l'homogénéisation des réponses apportées.</li> <li>- Met en œuvre des mesures adaptées au flux, apporte des réponses aux situations et demandes complexes, et gère les conflits et incidents.</li> <li>- Veille à la qualité de l'information délivrée.</li> <li>- Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités et est responsable de la qualité du service rendu par l'équipe d'accueil</li> <li>- Participe à la maîtrise des risques et à la prévention des fraudes.</li> </ul>

## COMPETENCES

### Compétences managériales clefs :

#### Portage et déclinaison de la stratégie

- Capacité à orienter, donner du sens
- Capacité à fédérer une équipe autour d'un projet commun, en partageant les orientations, les objectifs de l'établissement

#### Décision et résolution des problèmes

- Capacité à faire un choix, arbitrer, prendre une décision
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, concevoir une solution adaptée au contexte au public éventuellement en sortant du cadre habituel
- Capacité à produire un diagnostic, à définir des besoins et en déduire une solution
- Capacité à assumer des choix pertinents dans son périmètre de responsabilités"

#### Pilotage/organisation

- Capacité à structurer et planifier
- Capacité à définir et mettre en œuvre les moyens appropriés à la réalisation d'une action, d'une mission, d'un projet
- Capacité à obtenir des résultats durables en recherchant un équilibre entre performance sociale et performance opérationnelle
- Capacité à suivre et contrôler l'atteinte des résultats, à procéder aux ajustements utiles, dans une démarche d'amélioration continue
- Capacité à rendre compte"

#### Traitement de l'information et communication

- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser, exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, analyser des informations, une situation, les données de son environnement
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, reformuler
- Capacité à présenter et à transmettre des informations de manière efficace avec un vocabulaire approprié, dans un style clair et précis
- Capacité à argumenter, convaincre

#### Mobilisation et gestion des ressources internes

- Capacité à identifier et développer les compétences de ses collaborateurs
- Capacité à instaurer et maintenir un climat favorable
- Capacité à organiser la coopération et favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à valoriser les contributions de chacun

#### Gestion des relations

- Capacité à comprendre les besoins du demandeur d'emploi et de l'entreprise pour mettre en place des actions pour satisfaire leurs besoins
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe, en apportant une contribution efficace dans un but commun
- Capacité à développer une relation de confiance avec ses interlocuteurs et partenaires en vue d'agir dans un objectif commun
- Capacité à travailler en réseau"

#### Efficacité professionnelle

- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer les situations de tensions ou de conflits
- Capacité à prendre des initiatives opportunes dans le cadre de ses marges de manœuvre
- Capacité à négocier

### Compétences métiers :

#### Connaître :

- La stratégie, l'offre de services et l'organisation de Pôle emploi
- Son environnement local (interne et externe)
- Les processus et les principaux actes métiers de la filière Relation de services

#### Etre capable de :

- Mettre en place une relation de services avec les demandeurs d'emploi et les entreprises dans le cadre de l'offre de service de Pôle emploi
- Organiser et piloter la délivrance de l'offre de services.
- Apporter appui et conseil sur les principaux actes métiers de la filière relation de services, ainsi que sur les aides et les mesures pour l'emploi
- Utiliser des applicatifs liés au pilotage de son équipe et à la réalisation des principaux actes métiers de ses agents.
- Mettre en place des actions efficaces pour les demandeurs d'emploi et les entreprises de son bassin d'emploi.
- Gérer et réguler au quotidien des équipes d'agents affectés en situation d'accueil placés sous son autorité
- Analyser, gérer, résoudre les tensions et situations d'accueil difficiles
- Développer et rechercher la contribution de chaque agent affecté en situation d'accueil pour garantir la qualité de l'efficacité de l'accueil

## RESPONSABLE D'EQUIPE SUPPORT

### MISSIONS

- Animer son équipe afin qu'elle contribue à la délivrance des services aux interlocuteurs internes et/ou externes et à l'atteinte des objectifs du service.
- Garantir à ses interlocuteurs internes et/ou externes la performance, la qualité et la continuité des services rendus par son équipe.
- Coopérer au sein de son service pour l'atteinte des résultats de son service
- Favoriser un bon climat social et développer la cohésion de son équipe.
- Remplacer occasionnellement le responsable de service en cas d'absence de celui-ci.

### ACTIVITES PRINCIPALES

<p><b>Pilotage et stratégie</b>  <b>Sur la base de son diagnostic de fonctionnement interne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décline la stratégie de sa fonction au niveau de son équipe.</li> <li>- Propose et adapte les plans d'action de son équipe, en lien avec les objectifs opérationnels de son service.</li> <li>- Pilote la performance collective de son équipe.</li> <li>- Analyse ses résultats, alerte son supérieur hiérarchique et propose des plans d'actions.</li> <li>- Met en œuvre les démarches de maîtrise des risques et du contrôle interne de la qualité pour son équipe.</li> <li>- Communique sur la stratégie auprès de son équipe pour donner du sens aux actions.</li> </ul>	<p><b>Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifie et ajuste l'activité en fonction des moyens mis à sa disposition.</li> <li>- Répartit de façon pertinente et équitable la charge de travail et les différentes activités entre les agents de son équipe.</li> <li>- Coordonne et régule l'activité de son équipe.</li> <li>- Vérifie que l'activité est menée conformément aux normes et procédures.</li> </ul>
<p><b>Animation d'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduit les entretiens managériaux de son équipe dont l'Entretien professionnel annuel (EPA) et participe à tous les processus de décision individuelle (comité carrière, mobilité,...)</li> <li>- Suit l'activité de chacun des agents, placés sous sa responsabilité.</li> <li>- Développe les compétences des agents de son équipe</li> <li>- Porte une attention particulière aux conditions de travail</li> <li>- Assure la gestion des temps et absences de ses agents.</li> <li>- Apporte un appui métier aux agents de son équipe dans l'exercice de leurs activités.</li> <li>- S'assure du partage et de l'appropriation des informations par l'ensemble des agents de son équipe notamment en animant des réunions d'équipe</li> <li>- Favorise la prise d'initiative et l'innovation</li> </ul>	<p><b>Relations avec le réseau externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilote et suit les travaux des prestataires dans le cadre des projets qui lui sont confiés ou de ses activités courantes</li> <li>- Participe à l'animation des réseaux et des partenariats dans son domaine métier</li> </ul>
<p><b>Relation avec le réseau interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue à des groupes de travail transverses liés à sa fonction ou à son champ d'expertise.</li> <li>- Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques.</li> </ul>	<p><b>Relation de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Décline l'offre de services de sa fonction au niveau de son équipe.</li> <li>- Analyse les réclamations et les résultats des différents contrôles et des enquêtes de satisfaction internes et/ou externes.</li> <li>- Propose des adaptations de l'offre de services en fonction des besoins de ses interlocuteurs internes et/ou externes.</li> <li>- Répond aux demandes d'appui de ses interlocuteurs dans le respect des règles de confidentialité associées à son métier.</li> </ul>



## COMPETENCES

### Compétences managériales clefs :

#### Portage et déclinaison de la stratégie

- Capacité à orienter, à donner du sens
- Capacité à fédérer une équipe autour d'un projet commun, en partageant les orientations, les objectifs de l'établissement

#### Décision et résolution des problèmes

- Capacité à faire un choix, arbitrer, prendre une décision
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, concevoir une solution adaptée au contexte, au public éventuellement en sortant du cadre habituel
- Capacité à produire un diagnostic, à définir des besoins et en déduire une solution
- Capacité à assumer des choix pertinents dans son périmètre de responsabilités

#### Pilotage/organisation

- Capacité à structurer et à planifier
- Capacité à définir et mettre en œuvre les moyens appropriés à la réalisation d'une action, d'une mission, d'un projet
- Capacité à obtenir des résultats durables en recherchant un équilibre entre performance sociale et performance opérationnelle
- Capacité à suivre et contrôler l'atteinte des résultats, à procéder aux ajustements utiles, dans une démarche d'amélioration continue
- Capacité à rendre compte

#### Traitement de l'information et communication

- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, analyser des informations, une situation, les données de son environnement
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, reformuler
- Capacité à présenter et à transmettre des informations de manière efficace avec un vocabulaire approprié, dans un style clair et précis
- Capacité à argumenter, convaincre

#### Mobilisation et gestion des ressources internes

- Capacité à identifier et développer les compétences de ses collaborateurs
- Capacité à instaurer et maintenir un climat favorable
- Capacité à organiser la coopération et favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à valoriser les contributions de chacun

#### Gestion des relations

- Capacité à comprendre les besoins des interlocuteurs en interne pour mettre en place des actions pour satisfaire leurs besoins
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe, en apportant une contribution efficace dans un but commun
- Capacité à développer une relation de confiance avec ses interlocuteurs et partenaires en vue d'agir dans un objectif commun
- Capacité à travailler en réseau

#### Efficacité professionnelle

- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer les situations de tensions ou de conflits
- Capacité à prendre des initiatives opportunes dans le cadre de ses marges de manœuvre"
- Capacité à négocier

### Compétences métiers :

#### Connaître

- La stratégie, l'offre de services et l'organisation de Pôle emploi
- Son environnement local (interne et externe)
- Les processus et les principaux actes métiers de son périmètre de responsabilités
- La réglementation applicable à son domaine métier.
- L'utilisation des applicatifs liés au pilotage et à la réalisation des principaux actes métiers de ses collaborateurs

#### Etre capable de :

- Mettre en place une relation de services avec les interlocuteurs internes
- Organiser et piloter la délivrance de l'offre de services auprès de ses interlocuteurs internes
- Réaliser des missions de conseil ou d'ingénierie relevant de son domaine métier
- Apporter une assistance méthodologique à la réalisation de projets relevant du service, dans son domaine métier
- Dans son domaine, apporter le conseil technique nécessaire à la prise de décision du responsable de service (information en temps réel, alerte, traitement des urgences et propositions pour une aide à la décision)
- Répondre aux questions RH de premier niveau dans le cadre de la fonction R.H. partagée
- Gérer au quotidien ses ressources humaines dans le cadre de la fonction RH partagée.
- Animer des réunions d'équipe

## METIER MANAGEMENT INTERMEDIAIRE

---

### EMPLOIS

- ▶ Directeur (trice) d'agence Pôle emploi (agence, plateforme, services centralisés)
- ▶ Directeur (trice) adjoint d'agence Pôle emploi
- ▶ Responsable de service

## DIRECTEUR(TRICE) D'AGENCE POLE EMPLOI (AGENCE /PLATEFORME/SERVICES CENTRALISES)

### MISSIONS

- Contribuer à la définition de la stratégie de Pôle emploi dans son périmètre d'intervention et la mettre en œuvre au niveau local, à l'interne comme à l'externe.
- Assurer le management de l'agence délivrant les services de Pôle emploi aux demandeurs d'emploi et entreprises en fonction des objectifs fixés.
- Garantir dans son périmètre la délivrance d'une offre de service de qualité et adaptée au contexte local, et son articulation avec celles des partenaires, en mobilisant les outils de management de la qualité, du contrôle interne et de maîtrise des risques comme leviers de performance.
- Optimiser les ressources de son agence, avec le souci de l'efficacité, tout en contribuant à la mutualisation d'activités.
- Gérer les ressources humaines de son agence dans le cadre de la fonction RH partagée.
- Promouvoir la stratégie et la vision de Pôle emploi vis-à-vis de ses interlocuteurs externes et de ses partenaires.
- Favoriser un bon climat social et développer la cohésion de son équipe.

*Il effectue auprès de son supérieur hiérarchique un reporting régulier sur l'ensemble de ses activités.*

### ACTIVITES PRINCIPALES

<p><b>Pilotage et stratégie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue à l'élaboration de la stratégie territoriale, en conformité avec les priorités régionales et en adéquation avec les spécificités de son agence :</li> <li>- Réalise le diagnostic local en associant l'équipe locale de direction (ELD) et en lien avec les autres acteurs de son territoire pour évaluer la couverture des besoins et l'éventail des services proposés sur le territoire</li> <li>- Elabore la stratégie locale sur la base du diagnostic et des objectifs fixés dans le cadre du dialogue de performance</li> <li>- Définit l'allocation des ressources humaines et financières nécessaires à la mise en œuvre de sa stratégie locale et de ses plans d'action</li> <li>- Pilote son budget d'intervention et de fonctionnement</li> <li>- Organise sur son périmètre d'intervention le déploiement opérationnel des projets nationaux en lien avec les services de la Direction Régionale.</li> <li>- Pilote par les résultats les activités mises en œuvre dans l'agence</li> <li>- Met en œuvre les démarches de maîtrise des risques pour son agence.</li> <li>- Veille au respect des engagements de service et de l'amélioration en continu.</li> <li>- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions.</li> </ul>	<p><b>Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définit les choix d'organisation pour optimiser le fonctionnement de son agence et l'organisation des activités.</li> <li>- Adapte l'organisation de son agence à chaque déploiement de nouveaux projets ou activités.</li> <li>- Définit les modalités de la délivrance de l'offre de services, au regard des objectifs à atteindre dans le respect des procédures en vigueur.</li> <li>- Coordonne et valide la planification des activités de son agence en mobilisant les outils de management de la qualité et de maîtrise des risques.</li> </ul>
<p><b>Animation d'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduit les entretiens managériaux dont l'Entretien professionnel annuel (EPA) des agents placés directement sous son autorité hiérarchique et propose à son supérieur hiérarchique les décisions individuelles qui en découlent.</li> <li>- Soumet à la décision de son supérieur hiérarchique les décisions individuelles et collectives relatives aux encadrants placés sous sa responsabilité : gestion des carrières, gestion de crise, gestion du climat social.</li> <li>- Supervise la gestion des temps et absences de ses agents.</li> <li>- Recueille les besoins de formation des agents et les met en cohérence avec les activités, les chantiers et les projets de son agence pour l'élaboration du plan de formation.</li> <li>- Apporte soutien et conseil à ses encadrants, en les accompagnant notamment dans le management et le développement des compétences de leurs équipes et en les responsabilisant.</li> <li>- Développe les compétences, notamment managériales, de ses collaborateurs</li> <li>- Met en œuvre les actions relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail</li> <li>- S'assure du partage et de l'appropriation des informations par l'ensemble des agents de son agence</li> <li>- Favorise la prise d'initiative et l'innovation</li> </ul>	<p><b>Relations avec le réseau externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure la représentation et la promotion de Pôle emploi au niveau local.</li> <li>- Négocie et met en œuvre les partenariats locaux en relation avec la stratégie territoriale.</li> <li>- Anime un réseau partenarial local en développant la complémentarité des services</li> <li>- Développe de nouveaux partenariats nécessaires</li> <li>- Suit et évalue la qualité dans le cadre des conventions partenariales et des contrats avec les prestataires.</li> </ul>

<p><b>Relations avec le réseau interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peut mener par délégation de son supérieur hiérarchique, des projets transverses sur un territoire donné.</li> <li>- Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques.</li> </ul>	<p><b>Relation de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mène la relation de services qui relève de son niveau hiérarchique et de son périmètre d'intervention.</li> <li>- Prend les décisions relevant de la gestion de la liste des demandeurs d'emploi et de la gestion des attentes.</li> <li>- Propose des actions correctives à son responsable hiérarchique sur la base des analyses des réclamations et résultats des contrôles et enquêtes de satisfaction</li> </ul>
---	---

## COMPETENCES

### Compétences managériales clefs :

#### Portage et déclinaison de la stratégie

- Capacité à orienter, à donner du sens
- Capacité à fédérer une équipe autour d'un projet commun, en partageant les orientations, les objectifs de l'établissement"

#### Décision et résolution des problèmes

- Capacité à faire un choix, arbitrer, prendre une décision
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, concevoir une solution adaptée au contexte, au public, éventuellement en sortant du cadre habituel
- Capacité à produire un diagnostic, à définir des besoins et en déduire une solution
- Capacité à assumer des choix pertinents dans son périmètre de responsabilités"

#### Pilotage/organisation

- Capacité à structurer et à planifier
- Capacité à définir et à mettre en œuvre les moyens appropriés à la réalisation d'une action, d'une mission, d'un projet
- Capacité à obtenir des résultats durables en recherchant un équilibre entre performance sociale et performance opérationnelle
- Capacité à suivre et contrôler l'atteinte des résultats, à procéder aux ajustements utiles, dans une démarche d'amélioration continue
- Capacité à rendre compte

#### Traitement de l'information et communication

- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, analyser des informations, une situation, les données de son environnement
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, reformuler
- Capacité à présenter et à transmettre des informations de manière efficace avec un vocabulaire approprié, dans un style clair et précis
- Capacité à argumenter, convaincre

#### Mobilisation et gestion des ressources internes

- Capacité à identifier et développer les compétences de ses collaborateurs
- Capacité à instaurer et maintenir un climat favorable
- Capacité à organiser la coopération et favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à valoriser les contributions de chacun

#### Gestion des relations

- Capacité à comprendre les besoins du demandeur d'emploi et de l'entreprise pour mettre en place des actions pour satisfaire leurs besoins
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe, en apportant une contribution efficace dans un but commun
- Capacité à développer une relation de confiance avec ses interlocuteurs et partenaires en vue d'agir dans un objectif commun
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à se présenter, maîtriser son expression verbale et non verbale et à représenter l'établissement

#### Efficacité professionnelle

- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer les situations de tensions ou de conflits
- Capacité à prendre des initiatives opportunes dans le cadre de ses marges de manœuvre"
- Capacité à négocier

### Compétences métiers :

#### Connaître :

- La stratégie, l'offre de services et l'organisation de Pôle emploi
- Son environnement local (interne et externe)
- Les processus et les principaux actes métiers de la filière Relation de services
- L'utilisation des aides et des mesures pour l'emploi

#### Etre capable de :

- Mettre en place une relation de services avec les demandeurs d'emploi, les entreprises et les partenaires dans le cadre de l'offre de services de Pôle emploi
- Manager des managers
- Faire appliquer le droit du travail privé/public, la convention collective et les accords.
- Utiliser les applicatifs liés au pilotage.
- Piloter et gérer au quotidien les ressources humaines de son périmètre dans le cadre de la fonction RH partagée.
- Gérer son budget
- Analyser les données relatives au marché du travail et socio-économiques
- Poser et réaliser un diagnostic local
- Représenter l'établissement au sein du service public à l'emploi

## DIRECTEUR(TRICE) ADJOINT D'AGENCE POLE EMPLOI

### MISSIONS

- Suppléer au (à la) directeur (trice) d'agence Pôle emploi en son absence et exercer sur délégation une autorité hiérarchique sur les responsables d'équipe et l'ensemble des agents de l'agence.
- Mettre en œuvre les missions, chantiers ou activités qui lui sont délégués par le (la) directeur (trice) d'agence Pôle emploi.
- Contribuer à la mise en cohérence des activités des équipes et la délivrance d'une offre de services de qualité adaptée aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.
- Favoriser un bon climat social et développer la cohésion de son équipe.
- Manager une équipe lorsqu'elle lui est rattachée, afin qu'elle contribue à la délivrance des services aux demandeurs d'emploi, et aux entreprises - et à l'atteinte des objectifs de l'agence.

*Il effectue auprès de son supérieur hiérarchique un reporting régulier sur l'ensemble de ses activités.*

### ACTIVITES PRINCIPALES

<p><b>Pilotage et stratégie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue à l'élaboration de la stratégie locale, en conformité avec les priorités territoriales et régionales et en adéquation avec les spécificités de l'agence.</li> <li>- Contribue à la réalisation du diagnostic local, à la définition de l'allocation des ressources humaines et financières nécessaires à la mise en œuvre de sa stratégie locale et de ses plans d'action</li> <li>- Participe au dialogue de performance local</li> <li>- Contribue au pilotage du budget d'intervention et de fonctionnement</li> <li>- Analyse les résultats de l'agence ou de son/ ses équipes et s'assure de l'efficacité des actions et des impacts sur les résultats.</li> <li>- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions.</li> </ul> <p>Dans le cadre de sa délégation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Met en œuvre les démarches qualité, maîtrise des risques et de contrôle interne pour l'agence</li> <li>- Pilote la performance de son ou ses équipes.</li> </ul>	<p><b>Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue aux choix d'organisation pour optimiser la délivrance de l'offre de services.</li> <li>- Propose des adaptations d'organisation lors du déploiement de nouveaux projets ou activités.</li> <li>- Coordonne les actions des équipes intervenant sur ses chantiers ou sous sa responsabilité directe, en mobilisant les outils du management de la qualité et la maîtrise des risques.</li> <li>- Propose les modalités de délivrance de l'offre de services, dans le respect des contraintes liées à ses chantiers.</li> </ul>
<p><b>Animation d'équipe</b></p> <p>S'il (elle) est responsable d'une équipe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduit les entretiens managériaux de son équipe dont l'Entretien professionnel annuel (EPA) et participe à tous les processus de décision individuelle (comité carrière, mobilité,...).</li> <li>- Suit l'activité de chacun des agents, placés sous sa responsabilité.</li> <li>- Développe les compétences de ses collaborateurs</li> <li>- Met en œuvre les actions relevant de son périmètre d'intervention contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail</li> <li>- Assure la gestion des temps et absences de ses agents.</li> <li>- Fournit l'appui nécessaire aux conseillers dans l'exercice de leurs marges de manœuvre.</li> <li>- S'assure du partage et de l'appropriation des informations par l'ensemble des agents de son équipe notamment en animant des réunions d'équipe ou d'agence</li> <li>8) Favorise la prise d'initiative et l'innovation.</li> </ul>	<p><b>Relations avec le réseau externe</b></p> <p>Dans le cadre de sa délégation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure la représentation et la promotion de Pôle emploi au niveau local.</li> <li>- Négocie et met en œuvre les partenariats locaux en relation avec la stratégie territoriale.</li> <li>- Anime un réseau partenarial local, en articulation avec l'offre de services de l'agence.</li> <li>- Suit et évalue la qualité dans le cadre des conventions partenariales et des contrats avec les prestataires.</li> </ul>
<p><b>Relations avec le réseau interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques.</li> </ul>	<p><b>Relation de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervient en cas de besoin dans les relations difficiles ou conflictuelles, notamment à l'accueil</li> </ul> <p>Dans le cadre de sa délégation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mène la relation de services qui relève de son niveau hiérarchique et de son périmètre d'intervention.</li> <li>- Prend les décisions relevant de la gestion de la liste des demandeurs d'emploi et de la gestion des attentes.</li> <li>- Propose des actions correctives au directeur d'agence Pôle emploi, sur la base des analyses des réclamations et résultats des contrôles et enquêtes de satisfaction</li> </ul>

## COMPETENCES

### Compétences managériales clefs :

#### Portage et déclinaison de la stratégie

- Capacité à orienter, à donner du sens
- Capacité à fédérer une équipe autour d'un projet commun, en partageant les orientations, les objectifs de l'établissement

#### Décision et résolution des problèmes

- Capacité à faire un choix, arbitrer, prendre une décision
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, concevoir une solution adaptée au contexte au public éventuellement en sortant du cadre habituel
- Capacité à produire un diagnostic, à définir des besoins et en déduire une solution
- Capacité à assumer des choix pertinents dans son périmètre de responsabilités

#### Pilotage/organisation

- Capacité à structurer et à planifier
- Capacité à définir et à mettre en œuvre les moyens appropriés à la réalisation d'une action, d'une mission, d'un projet
- Capacité à obtenir des résultats durables en recherchant un équilibre entre performance sociale et performance opérationnelle
- Capacité à suivre et contrôler l'atteinte des résultats, à procéder aux ajustements utiles, dans une démarche d'amélioration continue
- Capacité à rendre compte

#### Traitement de l'information et communication

- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, analyser des informations, une situation, les données de son environnement
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, reformuler
- Capacité à présenter et à transmettre des informations de manière efficace avec un vocabulaire approprié, dans un style clair et précis
- Capacité à argumenter, convaincre

#### Mobilisation et gestion des ressources internes

- Capacité à identifier et à développer les compétences de ses collaborateurs
- Capacité à instaurer et maintenir un climat favorable
- Capacité à organiser la coopération et favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à valoriser les contributions de chacun

#### Gestion des relations

- Capacité à comprendre les besoins du demandeur d'emploi et de l'entreprise pour mettre en place des actions visant satisfaire leurs besoins
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe, en apportant une contribution efficace dans un but commun
- Capacité à développer une relation de confiance avec ses interlocuteurs et partenaires en vue d'agir dans un objectif commun
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à se présenter, maîtriser son expression verbale et non verbale et à représenter l'établissement

#### Efficacité professionnelle

- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer les situations de tensions ou de conflits
- Capacité à prendre des initiatives opportunes dans le cadre de ses marges de manœuvre
- Capacité à négocier

### Compétences métiers :

#### Connaître :

- La stratégie, l'offre de services et l'organisation de Pôle emploi
- Son environnement local (interne et externe)
- Les processus et les principaux actes métiers de la filière Relation de services
- L'utilisation des aides et des mesures pour l'emploi
- L'utilisation des applicatifs liés au pilotage des équipes et à la réalisation des principaux actes métiers de ses collaborateurs.

#### Etre capable de :

- Mettre en place une relation de services avec les demandeurs d'emploi, les entreprises et les partenaires dans le cadre de l'offre de services de Pôle emploi
- Piloter une équipe de managers
- Faire appliquer le droit du travail privé/public, la convention collective et les accords.
- Utiliser les applicatifs liés au pilotage.
- Piloter et gérer au quotidien les ressources humaines de son périmètre d'intervention dans le cadre de la fonction RH partagée.
- Gérer son budget
- Analyser les données relatives au marché du travail et socio-économiques
- Poser et réaliser un diagnostic local
- Représenter l'établissement au sein du service public à l'emploi

## RESPONSABLE DE SERVICE

### MISSIONS

- 1) Contribuer à la définition de la stratégie de Pôle emploi dans son service et la mettre en œuvre.
- 2) Diriger et assurer le management de son service en fonction des objectifs fixés.
- 3) Garantir, au niveau de son service, la délivrance d'une offre de services de qualité auprès de ses interlocuteurs internes et/ou externes, en mobilisant les outils de management de la maîtrise des risques, de la qualité et du contrôle interne, comme leviers de performance.
- 4) Optimiser les ressources de son service avec le souci de l'efficacité, tout en contribuant à la transversalité des activités des différents services des Fonctions Support.
- 5) Gérer les ressources humaines de son service dans le cadre de la fonction RH partagée.
- 6) Promouvoir l'offre de services de son service vis-à-vis de ses interlocuteurs internes et/ou externes.
- 7) Favoriser un bon climat social et développer la cohésion de son équipe.

**Il (Elle) effectue auprès de son supérieur hiérarchique un reporting régulier sur l'ensemble de ses activités.**

### ACTIVITES PRINCIPALES

<p><b>Pilotage et stratégie</b>  <b>Sur la base de son diagnostic de fonctionnement interne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue à l'élaboration de la stratégie de sa fonction et la décline au niveau de son service.</li> <li>- Elabore les plans d'action de son service en définissant la contribution de son ou ses équipes à l'atteinte des objectifs.</li> <li>- Organise sur son périmètre d'intervention le déploiement opérationnel des projets nationaux en lien avec les autres services de Pôle emploi.</li> <li>- Pilote par les résultats les activités de son service.</li> <li>- Met en œuvre les démarches qualité et maîtrise des risques pour son service</li> <li>- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions.</li> </ul>	<p><b>Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définit les choix d'organisation pour optimiser le fonctionnement et l'organisation des activités.</li> <li>- Adapte l'organisation de son service à chaque déploiement de nouveaux projets ou activités.</li> <li>- Définit les modalités de la délivrance des services, au regard des objectifs à atteindre dans le respect des procédures en vigueur.</li> <li>- Coordonne et valide la planification des activités de son service, en mobilisant les outils de management de la qualité et la maîtrise des risques.</li> </ul>
<p><b>Animation d'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduit les entretiens managériaux de son équipe dont l'Entretien professionnel annuel (EPA) et participe à tous les processus de décision individuelle (comité carrière, mobilité,...)</li> <li>- Soumet à la décision de son responsable de fonction les décisions individuelles et collectives relatives aux agents placés sous sa responsabilité : gestion des carrières, gestion de crise, gestion du climat social.</li> <li>- Supervise la gestion des temps et absences de ses agents.</li> <li>- Recueille les besoins de formation des agents et les met en cohérence avec les activités, les chantiers et les projets du service pour l'élaboration du plan de formation.</li> <li>- Apporte soutien et conseil à ses responsables d'équipe, en les accompagnant dans le management et le développement des compétences de leurs équipes et en les responsabilisant.</li> <li>- S'assure du partage et de l'appropriation des informations par l'ensemble des agents de son service, notamment en animant des réunions de service</li> <li>- Met en œuvre les actions relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail</li> <li>- Favorise la prise d'initiative et l'innovation</li> </ul>	<p><b>Relations avec le réseau externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suit et évalue la qualité des contrats avec les prestataires qui relèvent de son niveau hiérarchique.</li> <li>- Anime des réseaux et des partenariats dans le périmètre de son champ d'activité</li> <li>- Dans le cadre de ses missions, représente Pôle emploi dans des réunions externes</li> </ul>
<p><b>Relations avec le réseau interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peut mener, par délégation de son responsable de fonction, des projets transverses sur un périmètre d'intervention donné.</li> <li>- Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques.</li> </ul>	<p><b>Relation de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue à l'élaboration de l'offre de services de sa fonction support et la décline au niveau de son service.</li> <li>- Propose des actions correctives à son responsable de fonction, sur la base des analyses des réclamations et résultats des contrôles et enquêtes de satisfaction internes et/ou externes.</li> <li>- Organise les réponses aux demandes d'appui de ses interlocuteurs internes et/ou externes, dans le respect des règles de confidentialité associées à son métier.</li> </ul>

## COMPETENCES

### Compétences managériales clefs :

#### Portage et déclinaison de la stratégie

- Capacité à orienter, à donner du sens
- Capacité à fédérer une équipe autour d'un projet commun, en partageant les orientations, les objectifs de l'établissement

#### Décision et résolution des problèmes

- Capacité à faire un choix, arbitrer, prendre une décision
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, concevoir une solution adaptée au contexte au public éventuellement en sortant du cadre habituel
- Capacité à produire un diagnostic définir des besoins et en déduire une solution
- Capacité à assumer des choix pertinents dans son périmètre de responsabilités"

#### Pilotage/organisation

- Capacité à structurer et à planifier
- Capacité à définir et mettre en œuvre les moyens appropriés à la réalisation d'une action, d'une mission, d'un projet
- Capacité à obtenir des résultats durables en recherchant un équilibre entre performance sociale et performance opérationnelle
- Capacité à suivre et contrôler l'atteinte des résultats, à procéder aux ajustements utiles, dans une démarche d'amélioration continue
- Capacité à rendre compte"

#### Traitement de l'information et communication

- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, analyser des informations, une situation, les données de son environnement
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, reformuler
- Capacité à présenter et à transmettre des informations de manière efficace avec un vocabulaire approprié, dans un style clair et précis
- Capacité à argumenter, convaincre

#### Mobilisation et gestion des ressources internes

- Capacité à identifier et développer les compétences de ses collaborateurs
- Capacité à instaurer et maintenir un climat favorable
- Capacité à organiser la coopération et favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à valoriser les contributions de chacun

#### Gestion des relations

- Capacité à comprendre les besoins des interlocuteurs en interne pour mettre en place des actions pour satisfaire leurs besoins
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe, en apportant une contribution efficace dans un but commun
- Capacité à développer une relation de confiance avec ses interlocuteurs et partenaires en vue d'agir dans un objectif commun
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à se présenter, maîtriser son expression verbale et non verbale et à représenter l'établissement

#### Efficacité professionnelle

- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer les situations de tensions ou de conflits
- Capacité à prendre des initiatives opportunes dans le cadre de ses marges de manœuvre"
- Capacité à négocier

### Compétences métiers :

#### Connaître

- La stratégie, l'offre de services et l'organisation de Pôle emploi
- Son environnement interne
- Les processus et les principaux actes métiers de son périmètre de responsabilité.
- La réglementation applicable à son domaine métier.
- L'utilisation des applicatifs liés au pilotage et à la réalisation des principaux actes métiers de ses collaborateurs

#### Etre capable de :

- Mettre en place une relation de service avec les interlocuteurs internes
- Rechercher la satisfaction des besoins des interlocuteurs internes en délivrant le service attendu
- Réaliser des missions de conseil ou d'ingénierie relevant de son périmètre.
- Apporter une assistance méthodologique à la réalisation de projets de Pôle emploi, dans son domaine métier
- Dans son domaine, apporter le conseil technique nécessaire à la prise de décision de son supérieur hiérarchique. (information en temps réel, alerte, traitement des urgences et propositions pour une aide à la décision)
- Piloter et gérer au quotidien les ressources humaines de son périmètre d'intervention dans le cadre de la fonction RH partagée.
- Gérer son budget



## METIER MANAGEMENT SUPERIEUR

---

### EMPLOIS

- ▶ Directeur (trice) territorial(le)
- ▶ Directeur (trice) territorial(le) délégué (e)
- ▶ Directeur (trice) / Responsable de fonction et département

## DIRECTEUR(TRICE) TERRITORIAL(LE)

### MISSIONS

- Définir et mettre en œuvre la stratégie de Pôle emploi sur son territoire, à l'interne comme à l'externe, en lien avec la stratégie régionale.
- Piloter l'activité et la performance du réseau des agences de son territoire, en veillant à la complémentarité et à la cohérence des actions avec la politique de Pôle emploi, en fonction des objectifs fixés.
- Garantir la délivrance d'une offre de service de qualité adaptée à son territoire auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises en mobilisant les outils de management de la qualité, du contrôle interne et de la maîtrise des risques comme leviers de performance
- Développer la complémentarité de service avec les partenaires.
- Optimiser les ressources de son territoire avec le souci de l'efficacité.
- Gérer les ressources humaines de son territoire dans le cadre de la fonction RH partagée.
- Promouvoir la stratégie et la vision de Pôle emploi vis-à-vis de ses interlocuteurs externes et de ses partenaires.
- Favoriser un bon climat social et développer la cohésion de son équipe.

*Il (Elle) effectue auprès de son supérieur hiérarchique un reporting régulier sur l'ensemble de ses activités.*

### ACTIVITES PRINCIPALES

<p><b>Pilotage et stratégie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue à l'élaboration de la stratégie régionale interne et externe, en conformité avec les priorités nationales et en adéquation avec les spécificités de son territoire.</li> <li>- Réalise le diagnostic territorial en associant les Directeurs (trices) d'agence Pôle emploi (DAPE) et en lien avec les autres acteurs de son territoire</li> <li>- Elabore la stratégie territoriale sur la base du diagnostic territorial et des objectifs fixés dans le cadre du Dialogue de Performance.</li> <li>- Etablit pour le réseau d'agences placées sous sa responsabilité les objectifs et les moyens humains, financiers et matériels.</li> <li>- Organise sur son territoire le déploiement opérationnel des projets nationaux en lien avec les services de la Direction Régionale.</li> <li>- Pilote la délivrance des services de son territoire et suit la performance des agences placées sous sa responsabilité.</li> <li>- Propose et pilote le budget d'intervention et de fonctionnement de son territoire et répartit l'allocation des moyens sur les différentes activités, au regard des priorités identifiées.</li> <li>- Déploie et contrôle les démarches de maîtrise des risques, de contrôle interne et de qualité sur son territoire.</li> <li>- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions.</li> </ul>	<p><b>Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définit et propose au directeur régional le schéma d'organisation, le système de gouvernance, l'objet et le périmètre des délégations associées, sur son territoire.</li> <li>- Coordonne les actions des agences de son territoire, en assurant l'interface entre le niveau local et le niveau régional.</li> <li>- Planifie l'allocation des moyens sur son territoire, en veillant à leur optimisation.</li> <li>- Evalue la pertinence du maillage du réseau de la délivrance de service sur son territoire et la bonne articulation des acteurs qui le composent, au regard des besoins des DE et Entreprises, et de l'offre de service des partenaires présents sur le territoire.</li> <li>- Propose des évolutions au directeur régional.</li> </ul>
<p><b>Animation d'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Met en place et fait évoluer le système d'animation et de reporting des managers de son territoire.</li> <li>- Conduit les entretiens managériaux dont l'Entretien professionnel annuel (EPA) des agents placés directement sous son autorité hiérarchique, et propose au directeur régional les décisions individuelles.</li> <li>- Accompagne les directeurs d'agence de son territoire dans le management et le développement des compétences de leurs équipes.</li> <li>- Met en œuvre les actions relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail</li> <li>- Organise et contrôle le partage et l'appropriation des informations par l'ensemble des acteurs de son territoire notamment en organisant les échanges entre agences</li> <li>- Intervient en validation et/ou soutient les décisions individuelles et collectives prises par ses managers : gestion des carrières, gestion de crise, gestion du climat social.</li> <li>- Favorise la prise d'initiative et l'innovation.</li> </ul>	<p><b>Relations avec le réseau externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure la représentation et la promotion de Pôle Emploi sur son territoire, en accord avec la stratégie de communication régionale.</li> <li>- Développe la politique partenariale de Pôle emploi sur son territoire.</li> <li>- Suit, et évalue la qualité dans le cadre des conventions partenariales et des contrats avec les prestataires</li> </ul>
<p><b>Relations avec le réseau interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilote et organise le déploiement opérationnel de projets transverses, en lien avec les services de la Direction Régionale.</li> </ul>	<p><b>Relation de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mène la relation de services qui relève de son niveau hiérarchique, notamment auprès d'entreprises et d'acteurs</li> </ul>

- Favorise le travail en réseau, les échanges et la capitalisation des bonnes pratiques sur son territoire.

influents sur son territoire.

- Maintient et développe la qualité de la relation de services sur son territoire.

## COMPETENCES

### Compétences managériales clefs :

#### Portage et déclinaison de la stratégie

- Capacité à orienter, donner du sens
- Analyser les différents enjeux, les zones de risques, les marges de manœuvre
- Capacité à fédérer une équipe autour d'un projet commun, en partageant les orientations, les objectifs de l'établissement

#### Décision et résolution des problèmes

- Capacité à faire un choix, arbitrer, prendre une décision
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, concevoir une solution adaptée au contexte au public éventuellement en sortant du cadre habituel
- Capacité à produire un diagnostic, à définir des besoins et en déduire une solution
- Capacité à assumer des choix pertinents dans son périmètre de responsabilités

#### Pilotage/organisation

- Capacité à structurer et à planifier
- Capacité à définir et mettre en œuvre les moyens appropriés à la réalisation d'une action, d'une mission, d'un projet
- Capacité à obtenir des résultats durables en recherchant un équilibre entre performance sociale et performance opérationnelle
- Capacité à suivre et contrôler l'atteinte des résultats, à procéder aux ajustements utiles, dans une démarche d'amélioration continue
- Capacité à rendre compte"

#### Traitement de l'information et communication

- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser, exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, analyser des informations, une situation, les données de son environnement
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, reformuler
- Capacité à présenter et à transmettre des informations de manière efficace avec un vocabulaire approprié, dans un style clair et précis
- Capacité à argumenter, convaincre

#### Mobilisation et gestion des ressources internes

- Capacité à identifier et développer les compétences de ses collaborateurs
- Capacité à instaurer et à maintenir un climat favorable
- Capacité à organiser la coopération et favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à valoriser les contributions de chacun"

#### Gestion des relations

- Capacité à comprendre les besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises pour mettre en place des actions pour satisfaire leurs besoins
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe, en apportant une contribution efficace dans un but commun
- Capacité à développer une relation de confiance avec ses interlocuteurs et partenaires en vue d'agir dans un objectif commun
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à se présenter, maîtriser son expression verbale et non verbale et à représenter l'établissement

#### Efficacité professionnelle

- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer les situations de tensions ou de conflits
- Capacité à prendre des initiatives opportunes dans le cadre de ses marges de manœuvre
- Capacité à négocier

### Compétences métiers :

#### Connaître

- La stratégie, l'offre de services et l'organisation de Pôle emploi
- Son environnement territorial
- Les processus, les outils et les principaux actes métiers de la filière relation de service.
- Les processus et outils de pilotage budgétaire

#### Etre capable de :

- Manager des managers en réseau
- Mettre en place une relation de service forte et durable avec les interlocuteurs externes et ses partenaires
- Porter sur son territoire la vision stratégique et politique de l'établissement
- Réaliser un diagnostic territorial
- Mobiliser et analyser les données relatives au marché du travail et socio économiques
- Superviser et piloter les ressources humaines de son périmètre dans le cadre de la fonction RH partagée
- Assurer les conditions d'un climat social favorable
- Optimiser son budget

## DIRECTEUR(TRICE) TERRITORIAL(LE) DELEGUE(E)

### MISSIONS

Sur le territoire et/ou les champs d'intervention qui lui ont été délégués :

- Mettre en œuvre la stratégie de Pôle emploi, à l'interne comme à l'externe, en lien avec la stratégie régionale.
- Piloter l'activité et la performance des agences sous sa responsabilité, en veillant à la complémentarité et à la cohérence des actions avec la politique de Pôle emploi, en fonction des objectifs fixés, et en assurer le reporting auprès de son (sa) directeur (trice) territorial(le).
- Garantir la délivrance d'une offre de services de qualité auprès des demandeurs d'emploi et entreprises - et son articulation avec celles des partenaires, en mobilisant les outils de management de la qualité, du contrôle interne et de la maîtrise des risques, comme leviers de performance.
- Optimiser les ressources, avec le souci de l'efficience.
- Gérer les ressources humaines dans le cadre de la fonction RH partagée.
- Porter la stratégie et la vision de Pôle emploi vis-à-vis de ses interlocuteurs externes et de ses partenaires.
- Favoriser un bon climat social et développer la cohésion de son équipe.

**Il (Elle) effectue auprès de son supérieur hiérarchique un reporting régulier sur l'ensemble de ses activités.**

### ACTIVITES PRINCIPALES

<p><b>Pilotage et stratégie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue à la réalisation du diagnostic territorial en associant les Directeurs (trice) d'agence Pôle emploi (DAPE) et en lien avec les autres acteurs de son territoire</li> <li>- Elabore les plans d'action du dialogue de performance pour son territoire délégué, en établissant pour les agences placées sous sa responsabilité les objectifs et les moyens humains, financiers et matériels.</li> <li>- Organise sur son territoire délégué le déploiement opérationnel des projets nationaux, en lien avec les services de la Direction Régionale et en conformité avec le cadrage donné par son (sa) directeur (trice) territorial (le)</li> <li>- Pilote la délivrance des services de son territoire délégué, suit la performance individuelle et collective de ses agences et en reporte auprès du (de la) directeur (trice) territorial (le)</li> <li>- Répartit l'allocation des moyens sur les différentes activités, au regard des priorités identifiées.</li> <li>- Déploie et contrôle les démarches de maîtrise des risques, de contrôle interne et de qualité sur son territoire délégué</li> <li>- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions.</li> </ul>	<p><b>Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue à la définition du schéma d'organisation, du système de gouvernance, de l'objet et du périmètre des délégations associées, sur son territoire délégué.</li> <li>- Coordonne les actions des agences de son territoire délégué.</li> <li>- Planifie l'allocation des moyens sur son territoire délégué, en veillant à leur optimisation.</li> <li>- Evalue la pertinence du maillage du réseau de la délivrance de service sur son territoire délégué et la bonne articulation des acteurs qui le composent, au regard des besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises, et de l'offre de services des partenaires présents sur le territoire</li> <li>- Propose des évolutions au (à la) directeur (trice) territorial (le)</li> </ul>
<p><b>Animation d'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Met en place et fait évoluer le système d'animation et de reporting des managers de son territoire délégué.</li> <li>- Conduit les entretiens managériaux dont l'Entretien professionnel annuel (EPA) des agents placés directement sous son autorité hiérarchique, et propose au (à la) directeur (trice) territorial (le) les décisions individuelles.</li> <li>- Accompagne les directeurs d'agence du territoire qui lui a été délégué, dans le management et le développement des compétences de leurs équipes.</li> <li>- Met en œuvre les actions relevant de son périmètre d'intervention contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail</li> <li>- Organise et contrôle le partage et l'appropriation des informations par l'ensemble des acteurs de son territoire délégué notamment en animant des échanges entre agences</li> <li>- Intervient en validation et/ou soutient les décisions individuelles et collectives prises par ses managers : gestion des carrières, gestion de crise, gestion du climat social.</li> <li>- Favorise la prise d'initiative et l'innovation.</li> </ul>	<p><b>Relations avec le réseau externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure la représentation et la promotion de Pôle Emploi sur son territoire délégué, en accord avec la stratégie de communication régionale.</li> <li>- Développe la politique partenariale de Pôle emploi sur son territoire délégué.</li> <li>- Suit, et évalue la qualité dans le cadre des conventions partenariales et les contrats avec les prestataires sur son territoire délégué.</li> </ul>
<p><b>Relations avec le réseau interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilote et organise le déploiement opérationnel de projets transverses, en lien avec les services de la Direction Territoriale et Régionale.</li> <li>- Favorise le travail en réseau, les échanges et la capitalisation des</li> </ul>	<p><b>Relation de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mène la relation de services qui relève de son niveau, notamment auprès d'entreprises et d'acteurs influents sur son territoire délégué.</li> <li>- Maintient et développe la qualité de la relation de services sur</li> </ul>

## COMPETENCES

### Compétences managériales clefs :

#### Portage et déclinaison de la stratégie

- Capacité à orienter, à donner du sens
- Analyser les différents enjeux, les zones de risques, les marges de manœuvre
- Capacité à fédérer une équipe autour d'un projet commun, en partageant les orientations, les objectifs de l'établissement"

#### Décision et résolution des problèmes

- Capacité à faire un choix, arbitrer, prendre une décision
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, concevoir une solution adaptée au contexte, au public éventuellement en sortant du cadre habituel
- Capacité à produire un diagnostic, à définir des besoins et en déduire une solution
- Capacité à assumer des choix pertinents dans son périmètre de responsabilités"

#### Pilotage/organisation

- Capacité à structurer et à planifier
- Capacité à définir et à mettre en œuvre les moyens appropriés à la réalisation d'une action, d'une mission, d'un projet
- Capacité à obtenir des résultats durables en recherchant un équilibre entre performance sociale et performance opérationnelle
- Capacité à suivre et contrôler l'atteinte des résultats, à procéder aux ajustements utiles, dans une démarche d'amélioration continue
- Capacité à rendre compte

#### Traitement de l'information et communication

- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, analyser des informations, une situation, les données de son environnement
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, reformuler
- Capacité à présenter et à transmettre des informations de manière efficace avec un vocabulaire approprié, dans un style clair et précis
- Capacité à argumenter, convaincre

#### Mobilisation et gestion des ressources internes

- Capacité à identifier et développer les compétences de ses collaborateurs
- Capacité à instaurer et maintenir un climat favorable
- Capacité à organiser la coopération et favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à valoriser les contributions de chacun

#### Gestion des relations

- Capacité à comprendre les besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises pour mettre en place des actions pour satisfaire leurs besoins
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe, en apportant une contribution efficace dans un but commun
- Capacité à développer une relation de confiance avec ses interlocuteurs et partenaires en vue d'agir dans un objectif commun
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à se présenter, maîtriser son expression verbale et non verbale et à représenter l'établissement

#### Efficacité professionnelle

- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer les situations de tensions ou de conflits
- Capacité à prendre des initiatives opportunes dans le cadre de ses marges de manœuvre"
- Capacité à négocier

Selon les activités déléguées :

### Compétences métiers :

#### Connaître

- La stratégie, l'offre de service et l'organisation de Pôle emploi
- Son environnement territorial
- Les processus, les outils et les principaux actes métiers de la filière relation de service.
- Les processus et outils de pilotage budgétaire

#### Etre capable de :

- Manager des managers en réseau
- Mettre en place une relation de service forte et durable avec les interlocuteurs externes et ses partenaires
- Porter sur son territoire la vision stratégique et politique de l'établissement
- Mobiliser et analyser les données relatives au marché du travail et socio économiques
- Réaliser un diagnostic territorial
- Superviser et piloter les ressources humaines de son périmètre d'intervention dans le cadre de la fonction RH partagée
- Assurer les conditions d'un climat social favorable
- Optimiser son budget

## DIRECTEUR (TRICE) / RESPONSABLE DE FONCTION ET DEPARTEMENT

### MISSIONS

- Définir et mettre en œuvre la stratégie de Pôle emploi sur le périmètre de sa fonction.
- Piloter l'activité et la performance de ses services, en veillant à la complémentarité et à la cohérence de ses actions avec la politique de Pôle emploi, en fonction des objectifs fixés.
- Garantir sur son périmètre d'intervention la délivrance d'une offre de services de qualité auprès de ses interlocuteurs internes et/ou externes, en mobilisant les outils de management de la qualité, du contrôle interne et de la maîtrise des risques, comme leviers de performance.
- Optimiser les ressources de ses services avec le souci de l'efficacité.
- Gérer les ressources humaines de ses services dans le cadre de la fonction RH partagée.
- Promouvoir l'offre de services de sa fonction vis-à-vis de ses interlocuteurs internes et/ou externes.
- Favoriser un bon climat social et développer la cohésion de son équipe.

*Il effectue auprès de son supérieur hiérarchique un reporting régulier sur l'ensemble de ses activités.*

### ACTIVITES PRINCIPALES

Ses activités	
<p><b>Pilotage et stratégie</b></p> <p><b>Sur la base de son diagnostic :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribue à l'élaboration de la stratégie régionale et/ou nationale de sa fonction.</li> <li>- Elabore les plans d'action de sa fonction en établissant pour ses services les objectifs et les moyens humains, financiers et matériels.</li> <li>- Organise sur son périmètre d'intervention le déploiement opérationnel des projets nationaux en lien avec les autres services de Pôle emploi.</li> <li>- Pilote les activités de sa fonction et suit la performance des services.</li> <li>- Répartit l'allocation des moyens sur les différentes activités, au regard des priorités identifiées.</li> <li>- Met en œuvre et contrôle les démarches de maîtrise des risques, de contrôle interne et de qualité sur ses services.</li> <li>- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions.</li> </ul>	<p><b>Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définit et propose à son supérieur hiérarchique le schéma d'organisation, le système de gouvernance, l'objet et le périmètre des délégations associées pour sa fonction.</li> <li>- Coordonne les actions des services de sa fonction en assurant l'interface entre ses services et le niveau régional ou national.</li> <li>- Planifie l'allocation des moyens pour sa fonction en veillant à leur optimisation.</li> <li>- Evalue la pertinence de son offre de services et sa transversalité avec les autres fonctions support, au regard des besoins de ses interlocuteurs internes et/ou externes, et propose des évolutions à son supérieur hiérarchique.</li> </ul>
<p><b>Animation d'équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Met en place et fait évoluer le système d'animation et de reporting des managers de sa fonction</li> <li>- Conduit les entretiens managériaux dont l'Entretien professionnel annuel (EPA) des managers placés directement sous son autorité hiérarchique et propose à son supérieur hiérarchique les décisions individuelles.</li> <li>- Accompagne les responsables de service de sa fonction dans le management et le développement des compétences de leurs équipes.</li> <li>- Organise et contrôle le partage et l'appropriation des informations par l'ensemble des acteurs de son périmètre d'intervention, notamment en animant des réunions</li> <li>- Intervient en validation et/ou soutient les décisions individuelles et collectives prises par ses managers : gestion des carrières, gestion de crise, gestion du climat social.</li> <li>- Met en œuvre les actions relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail</li> <li>- Favorise la prise d'initiative et l'innovation.</li> </ul>	<p><b>Relations avec le réseau externe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suit et évalue la qualité des contrats avec les prestataires</li> <li>- Dans le périmètre de ses responsabilités, assure la représentation externe de Pôle emploi et fait la promotion de Pôle emploi auprès des interlocuteurs externes.</li> <li>- Installe, organise et développe les relations avec les partenaires ou prestataires externes</li> </ul>
<p><b>Relations avec le réseau interne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilote et organise le déploiement opérationnel de projets transverses au niveau de son périmètre d'intervention, en lien avec les autres services de Pôle emploi.</li> <li>- Favorise le travail en réseau, les échanges et la capitalisation des bonnes pratiques pour sa fonction.</li> </ul>	<p><b>Relation de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabore une offre de services adaptée aux besoins de ses interlocuteurs internes et/ou externes.</li> <li>- Maintient et développe la qualité de la relation de services sur son périmètre d'intervention.</li> <li>- Définit les priorités et répond aux demandes d'appui des interlocuteurs internes et/ou externes, dans le respect des règles de confidentialité associées à son métier.</li> </ul>

## COMPETENCES

### Compétences managériales clefs :

#### Portage et déclinaison de la stratégie

- Capacité à orienter, à donner du sens
- Analyser les différents enjeux, les zones de risques, les marges de manœuvre
- Capacité à fédérer une équipe autour d'un projet commun, en partageant les orientations, les objectifs de l'établissement

#### Décision et résolution des problèmes

- Capacité à faire un choix, arbitrer, prendre une décision
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, concevoir une solution adaptée au contexte au public éventuellement en sortant du cadre habituel
- Capacité à produire un diagnostic définir des besoins et en déduire une solution
- Capacité à assumer des choix pertinents dans son périmètre de responsabilités

#### Pilotage/organisation

- Capacité à structurer et planifier
- Capacité à définir et à mettre en œuvre les moyens appropriés à la réalisation d'une action, d'une mission, d'un projet
- Capacité à obtenir des résultats durables en recherchant un équilibre entre performance sociale et performance opérationnelle
- Capacité à suivre et contrôler l'atteinte des résultats, à procéder aux ajustements utiles, dans une démarche d'amélioration continue
- Capacité à rendre compte

#### Traitement de l'information et communication

- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser, exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, analyser des informations, une situation, les données de son environnement
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, reformuler
- Capacité à présenter et à transmettre des informations de manière efficace avec un vocabulaire approprié, dans un style clair et précis
- Capacité à argumenter, convaincre

#### Mobilisation et gestion des ressources internes

- Capacité à identifier et développer les compétences de ses collaborateurs
- Capacité à instaurer et maintenir un climat favorable
- Capacité à organiser la coopération et favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à valoriser les contributions de chacun

#### Gestion des relations

- Capacité à comprendre les besoins des interlocuteurs en interne pour mettre en place des actions visant à satisfaire leurs besoins
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe, en apportant une contribution efficace dans un but commun
- Capacité à développer une relation de confiance avec ses interlocuteurs et partenaires en vue d'agir dans un objectif commun
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à se présenter, maîtriser son expression verbale et non verbale et à représenter l'établissement

#### Efficacité professionnelle

- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer les situations de tensions ou de conflits
- Capacité à prendre des initiatives opportunes dans le cadre de ses marges de manœuvre
- Capacité à négocier

### Compétences métiers :

#### Connaître

- La stratégie, l'offre de services et l'organisation de Pôle emploi
- Les organisations et les contraintes de l'environnement interne
- Son environnement interne
- Les processus et les principaux actes métiers de son périmètre de responsabilité.
- La réglementation applicable à son domaine métier.
- Les applicatifs liés au pilotage et à la réalisation des principaux actes métiers des agents placés sous sa responsabilité.

#### Etre capable de :

- Mettre en place une relation de services forte et durable avec les interlocuteurs en interne et ses partenaires
- Superviser et piloter les ressources humaines de son périmètre dans le cadre de la fonction RH partagée
- Assurer les conditions d'un climat social favorable
- Optimiser son budget
- Développer les compétences métiers spécifiques de son périmètre d'intervention
- Travailler en transversalité