

FILIERE RELATION DE SERVICES



REFERENTIEL METIER DE POLE EMPLOI

MISSIONS



ACTIVITES



COMPETENCES

Sommaire

METIER : APPUI A LA RELATION DE SERVICES	3
<i>GESTIONNAIRE APPUI</i>	4
<i>GESTIONNAIRE CONTENTIEUX</i>	6
<i>GESTIONNAIRE RECOUVREMENT</i>	8
<i>CONTROLEUR(EUSE) PREVENTION ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE</i>	10
<i>AUDITEUR(TRICE) PREVENTION ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE</i>	12
<i>REFERENT(E) REGLEMENTAIRE ET APPLICATIF</i>	15
<i>CHARGE(E) D'APPUI A LA MEDIATION</i>	17
<i>MEDIATEUR (TRICE)</i>	19
METIER : CONSEIL	21
<i>CHARGE(E) D'ACCUEIL ET D'INFORMATION</i>	22
<i>CONSEILLER(E) EN GESTION DES DROITS</i>	24
<i>CONSEILLER(E) EMPLOI</i>	27
<i>CONSEILLER(E) MRS</i>	31
<i>CHARGE (E) DE RELATION ENTREPRISE</i>	33
<i>PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL</i>	35

METIER : APPUI A LA RELATION DE SERVICES

EMPLOIS

- ▶ Gestionnaire Appui
- ▶ Gestionnaire Contentieux
- ▶ Gestionnaire Recouvrement
- ▶ Contrôleur(euse) prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Auditeur (trice) prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Référent(e) réglementaire et applicatif
- ▶ Chargé(e) d'appui à la médiation
- ▶ Médiateur (trice)

GESTIONNAIRE APPUI

MISSIONS

- Assure des activités de gestion mutualisées et d'appui administratif
- Apporte un appui technique, logistique, administratif au traitement et à la gestion des dossiers des Demandeurs d'emploi et des Entreprises

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Traiter et actualiser les évènements des dossiers des Demandeurs d'emploi et Entreprises

- ▶ Réceptionne, traite et/ou oriente les courriers, courriels, appels téléphoniques vers le bon interlocuteur et/ou le bon service
- ▶ Recueille et actualise les différentes informations et les données administratives de la part des Entreprises et des Demandeurs d'emploi relatives à la gestion des dossiers
- ▶ Traite les réclamations des Demandeurs d'emploi et des Entreprises
- ▶ Traite et enregistre les évènements liés à la gestion de la formation des Demandeurs d'emploi
- ▶ Traite et suit les évènements du dossier Demandeurs d'emploi qui ont un impact sur l'indemnisation
- ▶ Réalise les traitements administratifs liés à la gestion de la liste, au contrôle de la recherche d'emploi et au recouvrement amiable
- ▶ Réalise le traitement, le suivi administratif et financier des dossiers « aides et mesures pour l'emploi »
- ▶ Réalise le traitement, le suivi administratif et financier des prestations de service
- ▶ Vérifie les éléments de recevabilité de la demande d'inscription et d'allocation
- ▶ Effectue toutes les saisies informatiques et l'envoi de courriers et courriels liés à la gestion des dossiers

Apporter un appui aux équipes

- ▶ Apporte un appui administratif et logistique à la délivrance de l'offre de services et à l'encadrement
- ▶ Réalise la préparation des documents pour décision de l'encadrement
- ▶ Réalise la préparation des documents pour les équipes d'orientation spécialisées
- ▶ Contribue à l'organisation et à la correction des épreuves d'évaluation réalisées par les équipes d'orientation spécialisées
- ▶ Effectue la vérification de la complétude des dossiers en appui des équipes
- ▶ Assure la gestion documentaire : approvisionnement des documents, des fournitures et déclenche le cas échéant des commandes
- ▶ Contribue à la gestion administrative de l'agence : logistique, approvisionnements/services généraux, RH, secrétariat
- ▶ Peut traiter les demandes d'allocation qui relèvent du régime allocation de solidarité à partir de l'analyse des éléments constitutifs du dossier dans le respect de la réglementation

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Participe à des réunions internes
- ▶ Participe à l'échange et à la mutualisation des informations et ressources utiles au sein de son agence et du réseau
- ▶ Organise la veille documentaire de la zone d'accueil
- ▶ Renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité

RELATIONS

- ▶ Peut être en contact avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises, les prestataires de Pôle emploi et les partenaires institutionnels locaux
- ▶ Travaille en équipe au sein de son agence et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité
- ▶ Est en appui auprès des équipes du réseau
- ▶ Peut être en contact avec les organismes de formation

RESPONSABILITE

- ▶ Assure un reporting auprès de son hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- ▶ Peut réaliser des opérations de contrôle interne et d'observations qualité sur l'ensemble des activités
- ▶ Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités
- ▶ Apporte des éléments d'aide à la décision

COMPETENCES

Créer une relation de services avec les Demandeurs d'emploi et les et Entreprises

- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'offre de services et de l'organisation de Pôle emploi
- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un Etablissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- ▶ Connaissance des règles de base du droit du travail
- ▶ Savoir gérer et ordonner l'information
- ▶ Capacité à actualiser ses connaissances réglementaires en lien avec ses activités
- ▶ Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- ▶ Capacité à analyser une demande

Traiter les données liées à la gestion des dossiers

- ▶ Connaissance des règles liées à l'allocation de solidarité spécifique
- ▶ Savoir utiliser les outils relatifs à la gestion des dossiers
- ▶ Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- ▶ Savoir mobiliser les informations nécessaires à la délivrance des services

Développer une relation de services en interne

- ▶ Savoir préparer des éléments d'aide à la décision
- ▶ Savoir mettre en œuvre une procédure de traitement administratif
- ▶ Capacité à travailler en équipe
- ▶ Capacité à travailler en réseau
- ▶ Capacité à apporter un appui administratif ou logistique à des opérations locales

GESTIONNAIRE CONTENTIEUX

MISSIONS

- Assure la gestion et le suivi des dossiers en phase contentieuse
- Assure le recouvrement des sommes indûment perçues
- Concourt à la sécurisation financière et à la prévention des fraudes

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Gérer le dossier du Demandeur d'emploi et de l'Entreprise

- ▶ Analyse et traite la situation du Demandeur d'emploi ou de l'Entreprise et assure son suivi
- ▶ Met à jour les données administratives et financières
- ▶ Met en œuvre le recouvrement des créances relatives aux aides, aux mesures et aux allocations
- ▶ Réalise des entretiens avec les Demandeurs d'emploi et les Entreprises
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi et les Entreprises sur leurs droits et obligations
- ▶ Informe et conseille les Demandeurs d'emploi et les Entreprises sur les services adaptés à leur situation
- ▶ Traite les réclamations

Gérer les procédures contentieuses

- ▶ Gère l'envoi des mises en demeure et maîtrise les délais d'envoi
- ▶ Prépare les dossiers pour engager les actions en justice
- ▶ Vérifie la cohérence des dossiers transmis par les agences au service contentieux
- ▶ Suit les dossiers auprès des auxiliaires de justice
- ▶ Gère le contentieux spécifique
- ▶ Suit les échéanciers et les indus sans mouvement financier
- ▶ Suit les indus mis en proposition non valeur
- ▶ Réalise des entretiens avec les Demandeurs d'emploi et les Entreprises dans le cadre du suivi contentieux

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Participe à des réunions internes en agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- ▶ Utilise les différentes sources documentaires et renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi ou les agences sur le recouvrement des indus
- ▶ Anime des actions de prévention des indus et d'aide à la détection des indus
- ▶ Actualise ses connaissances réglementaires et techniques

RELATIONS

- ▶ Est en contact avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires institutionnels locaux
- ▶ Est en contact avec les auxiliaires de justice, les huissiers et les tribunaux et la répression des fraudes
- ▶ Travaille en équipe au sein de son agence et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité
- ▶ Est en relation avec la Direction Générale pour les contentieux de principe et de cassation
- ▶ Est en appui auprès des équipes du réseau
- ▶ Peut assurer la fonction de tuteur

RESPONSABILITE

- ▶ Assure un reporting auprès de son hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- ▶ Assure un suivi régulier du déroulement de son action
- ▶ Peut réaliser des opérations de contrôle interne et d'observations qualités sur l'ensemble des activités
- ▶ Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités

COMPETENCES

Créer une relation de services avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires

- ▶ Connaissance des procédures juridiques contentieuses
- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'offre de services et de l'organisation de Pôle emploi
- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un Etablissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- ▶ Savoir rédiger un courrier relatif à une situation juridique complexe
- ▶ Savoir réaliser un entretien en face à face ou par téléphone dans des situations complexes
- ▶ Savoir élaborer des accords contractuels
- ▶ Savoir mettre en œuvre les accords européens, nationaux, régionaux et locaux
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances réglementaires en lien avec ses activités
- ▶ Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- ▶ Capacité à écouter, à reformuler
- ▶ Capacité à produire un diagnostic
- ▶ Capacité à négocier
- ▶ Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative

Gérer le dossier

- ▶ Savoir mobiliser les textes législatifs et réglementaires en lien avec ses missions
- ▶ Savoir gérer les incidences financières du dossier
- ▶ Savoir gérer les procédures contentieuses
- ▶ Savoir traiter des dossiers de fraude
- ▶ Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés

Participer au processus de traitement et de recouvrement des indus

- ▶ Savoir mettre en œuvre les processus de traitement et de recouvrement des indus
- ▶ Savoir préparer les éléments nécessaires pour engager les actions en justice
- ▶ Savoir effectuer les traitements dans le respect de la réglementation, de la qualité de service et de la sécurité

Mettre en œuvre les traitements complexes

- ▶ Savoir régler des situations complexes
- ▶ Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- ▶ Capacité à proposer, à concevoir des solutions

GESTIONNAIRE RECOUVREMENT

MISSIONS

- Assure le recouvrement des contributions et cotisations sur les missions confiées par l'Unedic à Pôle emploi, de la participation de l'employeur au financement du CSP
- Concourt à la sécurisation financière et à la prévention des fraudes

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Gérer le dossier de l'entreprise

- ▶ Analyse et traite la situation de l'entreprise et assure son suivi
- ▶ Apprécie la qualité de participant au champ d'application de l'Assurance chômage
- ▶ Met à jour les données administratives et financières
- ▶ Traite les données de recouvrement des créances relatives aux indus sur les aides et mesures « entreprises »
- ▶ Réalise des entretiens avec les Entreprises
- ▶ Traite les réclamations
- ▶ Traite les retours de courriers et mise en demeure
- ▶ Traite les créances dans le cadre des procédures collectives
- ▶ Informe les entreprises sur leurs droits et obligations
- ▶ Informe et conseille les entreprises sur les services adaptés à leur situation

Gérer les incidents de paiement

- ▶ Gère l'envoi des mises en demeure et maîtrise les délais d'envoi
- ▶ Gère l'envoi des contraintes et maîtrise les délais d'envoi
- ▶ Traite les créances dans le cadre des procédures collectives
- ▶ Traite les demandes de délais, reports, pénalités et majorations de retard
- ▶ Prépare les dossiers pour engager les actions en justice
- ▶ Vérifie la cohérence des dossiers transmis au service contentieux
- ▶ Suit les échéanciers et les indus sans mouvement financier
- ▶ Suit les créances mises en proposition de non valeur
- ▶ Pilote le recouvrement des créances

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Participe à des réunions internes en agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- ▶ Utilise les différentes sources documentaires et renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité
- ▶ Actualise ses connaissances réglementaires et techniques

RELATIONS

- ▶ Est en contact avec les entreprises
- ▶ Est en contact avec les auxiliaires de justice, les huissiers et les tribunaux et la répression des fraudes
- ▶ Est en contact avec le gestionnaire du contentieux
- ▶ Travaille en équipe au sein de son service et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité
- ▶ Peut assurer la fonction de tuteur

RESPONSABILITE

- ▶ Assure un reporting auprès de son hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- ▶ Assure un suivi régulier du déroulement de son action
- ▶ Peut réaliser des opérations de contrôle interne et d'observations qualités sur l'ensemble des activités
- ▶ Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités

COMPETENCES

Créer une relation de services avec les Entreprises

- ▶ Connaissance des procédures juridiques contentieuses
- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'offre de services et de l'organisation de Pôle emploi
- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un Etablissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- ▶ Savoir rédiger un courrier relatif à une situation particulière
- ▶ Savoir réaliser un entretien en face à face ou par téléphone dans des situations complexes
- ▶ Savoir élaborer des accords contractuels
- ▶ Savoir mettre en œuvre les accords européens, nationaux, régionaux
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances réglementaires en lien avec ses activités
- ▶ Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- ▶ Capacité à écouter, à reformuler
- ▶ Capacité à produire un diagnostic
- ▶ Capacité à négocier
- ▶ Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative

Gérer le dossier

- ▶ Savoir mobiliser les textes législatifs et réglementaires en lien avec ses missions
- ▶ Savoir gérer les incidences financières du dossier
- ▶ Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés

Participer au processus de traitement des incidents de paiement

- ▶ Savoir mettre en œuvre les processus de traitement et de recouvrement des indus sur les aides « employeurs »
- ▶ Savoir préparer les éléments nécessaires pour engager les actions en justice
- ▶ Savoir effectuer les traitements dans le respect de la réglementation, de la qualité et de la sécurité

Mettre en œuvre les traitements complexes

- ▶ Savoir régler des situations complexes
- ▶ Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- ▶ Capacité à proposer, à concevoir des solutions

CONTROLEUR(EUSE) PREVENTION ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

MISSIONS

- Réduit l'exposition de Pôle emploi aux risques relatifs à la fraude
- Instruit les dossiers de fraude

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Mettre en œuvre les dispositifs de prévention et lutte contre la fraude

- ▶ Exploite les requêtes de lutte contre la fraude
- ▶ Traite les signalements
- ▶ Constitue et alimente les dossiers de fraude à l'aide des outils dédiés
- ▶ Gère des dossiers de fraude :
 - Effectue les recherches documentaires permettant la qualification des faits
 - Identifie les actions à mener afin de redresser le compte demandeur d'emploi ou employeur
 - Propose des actions judiciaires et en assure le suivi
 - Collecte les éléments nécessaires au reporting des tableaux de bord et bilans de prévention et lutte contre la fraude

Améliorer en continu les dispositifs de prévention et lutte contre la fraude

- ▶ Identifie de nouveaux risques et formule des axes d'amélioration des dispositifs, afin d'assurer une meilleure couverture du risque

Animer la démarche de prévention et lutte contre la fraude

- ▶ Identifie les réussites et les bonnes pratiques en matière de prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Participe à des actions de sensibilisation sur le risque fraude en agence

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Participe à des animations, des manifestations et des actions de sensibilisation sur le thème de la prévention et lutte contre la fraude

RELATIONS

- ▶ Travaille en coopération avec les différentes directions ou services
- ▶ Participe à des réunions avec le réseau des acteurs internes en charge de la prévention et lutte contre la fraude

RESPONSABILITE

- ▶ Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique à l'aide des outils dédiés
- ▶ Alerte son responsable hiérarchique sur les dysfonctionnements constatés
- ▶ Veille au respect de la politique de gestion des risques et à l'application des directives sur son périmètre d'intervention
- ▶ Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité et déontologiques

COMPETENCES

Mettre en œuvre les dispositifs de prévention et de lutte contre la fraude

- ▶ Connaissance des lois, règlements et directives relatifs à la prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Connaissance des méthodes et outils appliqués à la prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de service de Pôle emploi
- ▶ Connaissance des processus, de la réglementation et des outils informatiques de Pôle emploi
- ▶ Connaissance des dispositifs internes de contrôle interne
- ▶ Savoir mettre en œuvre une démarche d'analyse de cause et de résolution de problème
- ▶ Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- ▶ Capacité à exploiter, à analyser une situation
- ▶ Capacité à produire un diagnostic
- ▶ Capacité à observer
- ▶ Capacité à écouter, à reformuler
- ▶ Capacité à synthétiser
- ▶ Capacité à appliquer une solution
- ▶ Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat

Créer une relation de services en interne

- ▶ Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- ▶ Capacité à gérer son temps ses priorités
- ▶ Capacité à prendre du recul et être assertif

AUDITEUR(TRICE) PREVENTION ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

MISSIONS

- Réduit l'exposition de Pôle emploi aux risques relatifs à la fraude
- Veille à la sécurisation du fonctionnement des processus et activités de Pôle emploi
- Gère les fraudes constatées
- Sensibilise et promeut la culture de prévention de la fraude
- Contribue à la gestion des « affaires sensibles »

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Contribuer à la conception et à la mise en œuvre des dispositifs de prévention et lutte contre la fraude

- ▶ Détecte, analyse et évalue les facteurs de risque de fraude (interne et externe)
- ▶ Elabore des requêtes sur des typologies de fraude
- ▶ Traite les signalements
- ▶ Constitue et alimente les dossiers de fraude à l'aide des outils dédiés
- ▶ Gère les dossiers de fraude coordonnés
- ▶ Analyse les faisceaux d'indices (fraude interne)
- ▶ Gère des dossiers de fraude interne
- ▶ Gère des dossiers de fraude externe:
 - Effectue les recherches documentaires permettant la qualification des faits
 - Planifie et réalise les entretiens permettant l'éclairage du dossier
 - Rédige au besoin un procès verbal dans le cadre de l'assermentation
 - Identifie les actions à mener afin de redresser le compte demandeur d'emploi ou employeur
 - Identifie les actions judiciaires appropriées
 - Assure le suivi judiciaire des affaires pénales
- ▶ Gère les affaires coordonnées
- ▶ Traite et analyse des données issues de croisements de fichiers des systèmes d'information
- ▶ Contribue à l'élaboration des plans d'action préventifs et correctifs, en lien avec les différentes directions et services, en contrôle l'application et recense les anomalies
- ▶ Rédige des prescriptions, instructions, conseils ou orientations relatifs à la prévention et lutte contre la fraude pour les directions et services
- ▶ Collecte les éléments nécessaires au reporting et produit les tableaux de bord et bilans de prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Alerte les acteurs concernés et vérifie la mise en œuvre des actions correctives
- ▶ Participe à la gestion des « affaires sensibles »

Améliorer en continu les dispositifs de prévention et lutte contre la fraude

- ▶ Evalue l'efficacité des actions de prévention et de correction mises en œuvre, analyse les résultats et alerte sur les écarts
- ▶ Identifie de nouveaux risques et formule des axes d'amélioration des dispositifs, afin d'assurer une meilleure couverture du risque
- ▶ Alimente la cartographie des risques
- ▶ Propose des évolutions et/ou nouveaux dispositifs maîtrise du risque fraude, notamment au regard de modifications organisationnelles et/ou réglementaires

Animer la démarche de prévention et lutte contre la fraude

- ▶ Apporte un appui méthodologique auprès des acteurs référents de la prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Accompagne les directions régionales pour l'atteinte des enjeux financiers de détection de fraude par une animation régulière
- ▶ Met en place des actions d'appropriation à destination des directions et services dans la cadre du déploiement des dispositifs de prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Conduit des actions de sensibilisation et de formation du personnel et de la ligne managériale sur la prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Identifie et communique sur les réussites et les bonnes pratiques en matière de prévention et lutte contre la fraude

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Réalise une veille et des benchmarks sur les réglementations, dispositifs et outils relatifs à la prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Elabore des supports d'information et de communication sur la prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Diffuse aux acteurs concernés des supports d'information et de communication sur la prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Organise des animations, des manifestations et des actions de sensibilisation sur le thème de la prévention et lutte contre la fraude

RELATIONS

- ▶ Travaille en collaboration avec les acteurs internes et externes en charge de la prévention et lutte contre la fraude (avocats, autorités judiciaires et policières, Délégation nationale de la lutte contre la fraude, Comité opérationnel départementaux anti-fraude, Caisses nationales des organismes de protection sociale, Organismes de protection sociale, ...)
- ▶ Travaille en coopération avec les différentes directions ou services
- ▶ Participe à des réunions avec le réseau des acteurs internes en charge de la prévention et lutte contre la fraude

RESPONSABILITE

- ▶ Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique à l'aide des outils dédiés
- ▶ Alerte son responsable hiérarchique sur les dysfonctionnements constatés
- ▶ Est assermenté
- ▶ Veille au respect de la politique de gestion des risques et à l'application des directives sur son périmètre d'intervention
- ▶ Veille à l'application des recommandations des autorités compétentes
- ▶ Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité et déontologiques

COMPETENCES

Concevoir et mettre en œuvre les dispositifs de prévention et lutte contre la fraude

- ▶ Connaissance des lois, règlements et directives relatifs à la prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de service de Pôle emploi
- ▶ Connaissance des méthodes et outils appliqués à la prévention et lutte contre la fraude
- ▶ Connaissance des processus, de la réglementation et des outils informatiques de Pôle emploi
- ▶ Connaissance des dispositifs de contrôle interne de Pôle emploi
- ▶ Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- ▶ Savoir mettre en œuvre une démarche d'analyse de cause et de résolution de problème
- ▶ Savoir organiser et conduire des investigations
- ▶ Savoir exploiter les données des systèmes d'information
- ▶ Savoir déceler des anomalies et mettre en œuvre les procédures d'alerte sur les dysfonctionnements
- ▶ Capacité à exploiter, à analyser une situation
- ▶ Capacité à synthétiser
- ▶ Capacité à observer
- ▶ Capacité à produire un diagnostic
- ▶ Capacité à appliquer une solution
- ▶ Capacité à proposer, à concevoir des solutions

- ▶ Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- ▶ Capacité à écouter, à reformuler
- ▶ Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral

Créer une relation de service en interne

- ▶ Capacité à travailler en réseau
- ▶ Capacité à gérer son temps ses priorités
- ▶ Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit
- ▶ Capacité à prendre du recul et être assertif

REFERENT(E) REGLEMENTAIRE ET APPLICATIF

MISSIONS

- Apporte un appui local à la réalisation des activités de délivrance de l'offre de services, en matière réglementaire et d'applicatifs métiers
- Assure une interface entre les services d'appui des fonctions support et les agences délivrant l'offre de services de Pôle emploi
- Contribue à l'optimisation des procédures et à l'homogénéisation des pratiques

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Traiter et partager l'information réglementaire et applicative

- ▶ S'approprie l'information reçue en agence sur les champs réglementaire et applicatif
- ▶ Diffuse l'information auprès de l'Equipe locale de Direction et au sein de l'agence

Apporter appui, conseil et assistance aux agents en charge de la délivrance de l'offre de services

- ▶ Apporte une réponse aux questions réglementaires, applicatives et procédurales
- ▶ Apporte une assistance aux agents en situation de travail sur les champs réglementaire et applicatif
- ▶ Identifie, filtre et relaye les difficultés rencontrées

Prendre part à l'amélioration de la qualité des services

- ▶ Accompagne la mise en œuvre locale des évolutions réglementaires, procédurales et applicatives
- ▶ Participe au déploiement de nouveaux produits et services
- ▶ Participe aux activités de contrôle interne liées à la qualité et à la maîtrise des risques
- ▶ Propose des axes d'amélioration et le cas échéant, des actions préventives et correctives

Participer aux activités de la délivrance de l'offre de services

- ▶ Mobilise son champ d'expertise pour participer aux activités de délivrance de l'offre de services
- ▶ Traite des dossiers complexes

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Actualise ses connaissances réglementaires, applicatives et procédurales
- ▶ Anime des réunions, des groupes de travail, des ateliers
- ▶ Participe à des réunions internes en agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- ▶ Participe à l'échange et à la mutualisation des informations et ressources utiles au sein de son agence et du réseau
- ▶ Peut assurer la fonction de tuteur

RELATIONS

- ▶ Travaille en étroite collaboration avec l'Equipe Locale de Direction
- ▶ Est en relation avec les services des fonctions support
- ▶ Est en contact avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires institutionnels locaux

RESPONSABILITE

- ▶ Assure un reporting auprès de son hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- ▶ Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités
- ▶ Contribue à l'amélioration de la qualité des services rendus
- ▶ Représente l'Etablissement Pôle emploi

COMPETENCES

Faciliter l'appropriation et partager des informations réglementaires et techniques

- ▶ Connaissance de l'ensemble des processus relatifs à la délivrance des services de Pôle emploi
- ▶ Savoir mobiliser les textes législatifs et réglementaires en lien avec ses missions
- ▶ Savoir mobiliser, actualiser et partager ses connaissances
- ▶ Savoir évaluer la fiabilité et l'actualité des informations mises à disposition
- ▶ Savoir recenser et s'approprier l'ensemble des informations nécessaires au fonctionnement de son agence
- ▶ Savoir utiliser les applicatifs métiers liés à ses activités

Créer une relation de services en interne, avec les Demandeurs d'emploi, Entreprises et partenaires

- ▶ Connaissance des outils de communication mis à disposition
- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un Etablissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- ▶ Savoir travailler en transversalité
- ▶ Savoir mettre en œuvre des modalités d'accompagnement adaptées
- ▶ Capacité à analyser les différentes demandes et sollicitations
- ▶ Capacité à apporter une réponse rapide fiable et appropriée
- ▶ Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- ▶ Capacité à identifier les impacts opérationnels de ses actions
- ▶ Capacité à élaborer des éléments d'aide à la décision

Participer aux activités de délivrance de l'offre de services

- ▶ Connaissance des accords européens, nationaux, régionaux et locaux
- ▶ Savoir mobiliser l'offre de services de Pôle emploi en l'adaptant aux enjeux locaux
- ▶ Capacité à régler des situations complexes

Veiller à la bonne application des référentiels de son domaine d'activités et à l'amélioration de la qualité des services

- ▶ Connaissance des procédures d'évaluation des services rendus aux Demandeurs d'emploi et aux Entreprises en fonction des référentiels nationaux
- ▶ Savoir mettre en œuvre les outils appropriés pour mesurer la conformité des traitements
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances réglementaires en lien avec ses activités

CHARGE(E) D'APPUI A LA MEDIATION

MISSIONS

- Apporte un appui au médiateur dans l'exercice de ses activités
- Contribue à la continuité et à la qualité du service rendu et perçu

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Réceptionner et traiter les réclamations

- ▶ Veille à ce que toutes les réclamations écrites (courrier, courriel, télécopie) qui arrivent dans le service soient prises en charge
- ▶ Examine la recevabilité des réclamations reçues
- ▶ Oriente vers le bon interlocuteur les réclamations de premier niveau
- ▶ Qualifie la nature des réclamations
- ▶ Identifie le niveau de priorité des réclamations
- ▶ Accuse réception des réclamations reçues auprès du requérant
- ▶ Réunit l'ensemble des pièces et des informations afférentes au dossier
- ▶ Enregistre et codifie les réclamations sur les outils dédiés
- ▶ Réalise des recherches documentaires relatives aux dossiers
- ▶ Traite les réclamations de deuxième niveau qui lui sont confiées par le médiateur
- ▶ Mobilise son expertise métier et propose des courriers de réponse adaptés
- ▶ Suit la mise en œuvre par le réseau de la proposition ou de la recommandation en équité du médiateur

Apporter des éléments d'analyse et d'aide à la décision

- ▶ Repère les dysfonctionnements récurrents
- ▶ Contribue à leur analyse
- ▶ Formalise des éléments d'aide à la décision
- ▶ Fournit des éléments statistiques nécessaires au pilotage de l'activité
- ▶ Alimente l'outil de pilotage dédié en vue d'une consolidation par le médiateur

INFORMATION / COMMUNICATION

- ▶ Utilise les applicatifs métiers de la relation de services aux Demandeurs d'emploi et Entreprises
- ▶ Renseigne et actualise les systèmes d'information dédiés à son activité
- ▶ Partage l'information dont il dispose au sein du service médiation
- ▶ Capitalise les bonnes pratiques et les partage
- ▶ Sollicite les différents interlocuteurs en capacité de l'aider à résoudre une situation
- ▶ Participe aux réunions réglementaires et à des groupes de travail
- ▶ S'informe des évolutions réglementaires, législatives et organisationnelles sur le périmètre des activités de Pôle emploi

RELATIONS

- ▶ Travaille en collaboration avec le médiateur et les autres membres du service
- ▶ Travaille en réseau avec les différentes parties prenantes d'un dossier

RESPONSABILITE

- ▶ S'appuie sur les valeurs intrinsèques de la médiation dont l'écoute équilibrée, le respect scrupuleux des personnes et la confidentialité
- ▶ Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- ▶ Alerte son responsable hiérarchique des situations potentiellement à risques
- ▶ Veille à l'application du respect des règles de droit
- ▶ Assure la continuité de service dans le traitement des réclamations en cas d'absence du médiateur

COMPETENCES

Créer une relation de services avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires

- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'offre de service et de l'organisation de Pôle emploi
- ▶ Connaissance du réseau des partenaires de Pôle emploi
- ▶ Connaissance du contexte socio-économique
- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un Etablissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- ▶ Connaissance du droit du travail
- ▶ Connaissance des différents dispositifs de protection sociale
- ▶ Connaissance des textes réglementaires liés aux missions de Pôle emploi
- ▶ Connaissance des principes d'application de la recommandation en équité
- ▶ Connaissance des techniques de prévention et de gestion des conflits
- ▶ Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- ▶ Capacité à appliquer une solution
- ▶ Capacité à écouter, à reformuler
- ▶ Capacité à argumenter, à convaincre
- ▶ Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- ▶ Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit

Préparer les éléments d'analyse et d'aide à la décision

- ▶ Savoir mobiliser les différentes sources documentaires
- ▶ Savoir mobiliser les applicatifs métiers utiles à son activité
- ▶ Savoir qualifier une réclamation
- ▶ Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- ▶ Capacité à synthétiser
- ▶ Capacité à produire un diagnostic

Créer une relation de services en interne

- ▶ Capacité à travailler en réseau
- ▶ Capacité à gérer, à développer une relation de service
- ▶ Capacité pédagogique
- ▶ Capacité à gérer son temps, ses priorités
- ▶ Capacité à gérer les urgences et les imprévus

MEDIATEUR (TRICE)

MISSIONS

- Résout les litiges persistants entre les « usagers » et Pôle emploi
- Contribue à l'élaboration du rapport annuel du Médiateur National de Pôle emploi
- Formule des propositions de nature à améliorer le service rendu et perçu

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Prendre en charge les réclamations

- ▶ Instruit des réclamations complexes de deuxième niveau
- ▶ Mobilise le cas échéant le réseau interne/externe pour résoudre les réclamations
- ▶ Apporte une réponse claire et compréhensible au requérant
- ▶ Informe l'ensemble des parties prenantes
- ▶ Formule des recommandations en équité sur des situations particulières
- ▶ Propose en opportunité son intervention en appui aux agences en situation de blocage avec un requérant

Analyser, suivre et émettre des propositions

- ▶ Analyse les causes des réclamations récurrentes et leurs impacts sur la relation de services
- ▶ Pilote son activité et consolide les résultats obtenus
- ▶ Vérifie, en lien avec le réseau des médiateurs, l'opportunité de proposer une évolution de la réglementation
- ▶ Formule des propositions d'améliorations de l'organisation et des systèmes d'information
- ▶ Consolide et analyse les différents cas de réclamation et en tire les pistes d'améliorations

INFORMATION / COMMUNICATION

- ▶ Utilise les applicatifs métiers de la relation de services aux Demandeurs d'emploi et Entreprises
- ▶ Renseigne et actualise les systèmes d'information dédiés à son activité
- ▶ Participe aux instances de direction régionales
- ▶ Informe à l'interne et à l'externe sur son rôle et ses pratiques
- ▶ S'informe des évolutions réglementaires, législatives et organisationnelles sur le périmètre des activités de Pôle emploi

RELATIONS

- ▶ Développe un réseau interne/externe pour résoudre des réclamations et contribuer à améliorer le service rendu
- ▶ Travaille en collaboration avec les équipes locales de direction et l'ensemble des fonctions support
- ▶ Est le correspondant du défenseur des droits ou de ses délégués
- ▶ Intervient, sur invitation, dans les différentes instances

RESPONSABILITE

- ▶ S'appuie sur les valeurs intrinsèques de la médiation dont l'écoute équilibrée, le respect scrupuleux des personnes et la confidentialité
- ▶ Veille à l'application du respect des règles de droit
- ▶ Formule des recommandations en équité
- ▶ Réalise un reporting régulier auprès du Directeur Régional et du Médiateur National
- ▶ Est garant de l'impartialité de ses recommandations

COMPETENCES

Créer une relation de services avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires

- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'offre de services et de l'organisation de Pôle emploi
- ▶ Connaissance du réseau des partenaires de Pôle emploi
- ▶ Connaissance du contexte socio-économique
- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un Etablissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- ▶ Connaissance des différents dispositifs de protection sociale
- ▶ Connaissance des textes réglementaires liés aux missions de Pôle emploi
- ▶ Connaissance des principes d'application de la recommandation en équité
- ▶ Connaissance des techniques de prévention et de gestion des conflits
- ▶ Savoir mobiliser les différentes sources documentaires
- ▶ Savoir mobiliser les applicatifs métiers utiles à son activité
- ▶ Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- ▶ Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- ▶ Capacité à synthétiser
- ▶ Capacité à produire un diagnostic
- ▶ Capacité à faire un choix, à arbitrer, à prendre une décision
- ▶ Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- ▶ Capacité à prendre du recul et faire preuve d'impartialité
- ▶ Capacité à écouter, à reformuler
- ▶ Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- ▶ Capacité à argumenter, à convaincre
- ▶ Capacité à négocier
- ▶ Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit

Créer une relation de services en interne

- ▶ Capacité à travailler en réseau
- ▶ Capacité à orienter, à donner du sens
- ▶ Capacité à organiser la coopération, à favoriser l'esprit d'équipe
- ▶ Capacité à gérer, à développer une relation de service
- ▶ Capacité pédagogique
- ▶ Capacité à gérer son temps, ses priorités
- ▶ Capacité à gérer les urgences et les imprévus

METIER : CONSEIL

EMPLOIS

- ▶ Chargé d'accueil et d'information
- ▶ Conseiller (e) en gestion des droits
- ▶ Conseiller (e) emploi
- ▶ Conseiller (e) MRS
- ▶ Chargé (e) de relation entreprise
- ▶ Psychologue du travail

CHARGE(E) D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

MISSIONS

- Assure le premier contact de service aux Demandeurs d'emploi, et aux Entreprises en situation d'accueil, d'information et d'orientation
- Concourt, par le traitement des informations, à la gestion des dossiers des Demandeurs d'emploi et des Entreprises

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Accueillir, Informer et Orienter les Demandeurs d'emploi et les Entreprises sur tous les canaux (physique, téléphone, WEB...)

- ▶ Accueille, informe et oriente les Demandeurs d'emploi et les Entreprises vers le bon interlocuteur et/ou le bon service
- ▶ Assure la promotion de l'offre de services Pôle emploi auprès des Demandeurs d'emploi et des Entreprises
- ▶ Assure l'animation de l'espace d'accueil et de la zone de libre accès
- ▶ Accompagne les Demandeurs d'emploi et les Entreprises à l'utilisation des outils de services à distance
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi sur les droits et devoirs, ainsi que des effets de la décision d'indemnisation
- ▶ Recueille et traite les informations nécessaires à la gestion de la liste et apporte des éléments d'aide à la décision
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi et les Entreprises sur le marché du travail et les aides et mesures
- ▶ Recueille les données de l'inscription et les éléments constitutifs du dossier de demande d'allocations ou/ recueille les pièces justificatives nécessaires à l'inscription
- ▶ Réceptionne, traite et/ou oriente les appels téléphoniques, courriers et courriels de réclamations des Demandeurs d'emploi et des Entreprises vers le bon interlocuteur et/ ou le bon service
- ▶ Recueille et actualise les différentes informations et les données administratives de la part des Entreprises et des Demandeurs d'emploi relatives à la gestion des dossiers
- ▶ Recueille les besoins en recrutement des entreprises
- ▶ Réalise auprès des entreprises les appels sortants et entrants
- ▶ Rédige l'offre d'emploi, propose, éventuellement négocie et contractualise le service adapté avec l'entreprise

Apporter un appui aux équipes

- ▶ Traite et suit les évènements qui actualisent les dossiers

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Participe aux réunions d'équipe et de service dans sa structure ou organisées à d'autres échelons du réseau
- ▶ Participe à l'échange et à la mutualisation des informations et ressources utiles au sein de sa structure et du réseau
- ▶ Organise la veille documentaire de la zone d'accueil
- ▶ Renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité
- ▶ Anime des réunions d'information et des ateliers
- ▶ Peut assurer la fonction de tuteur

RELATIONS

- ▶ Est en contact avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires institutionnels locaux
- ▶ Travaille en équipe au sein de son agence et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité
- ▶ Est en appui auprès des équipes du réseau
- ▶ Peut être en contact avec les partenaires et prestataires de Pôle emploi

RESPONSABILITE

- ▶ Assure un reporting auprès de son hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- ▶ Peut réaliser des opérations de contrôle interne et d'observations qualité sur l'ensemble des activités
- ▶ Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités

COMPETENCES

Créer une relation de services avec les Demandeurs d'emploi et les Entreprises

- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'offre de services et de l'organisation de Pôle emploi
- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un Etablissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- ▶ Connaissance des règles de base du droit du travail
- ▶ Connaissance des sources d'information sur le marché du travail
- ▶ Savoir adapter son mode de communication à l'interlocuteur
- ▶ Savoir mettre en œuvre les techniques de communication en face à face, au téléphone et par mail
- ▶ Savoir animer une séance ou un atelier d'information
- ▶ Savoir mobiliser l'offre de services de Pôle emploi
- ▶ Savoir accompagner les Demandeurs d'emploi et les Entreprises dans l'utilisation des outils mis à disposition
- ▶ Savoir apporter un premier niveau de réponse aux demandes concernant les droits à indemnisation
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances réglementaires en lien avec ses activités
- ▶ Capacité à écouter, et à reformuler
- ▶ Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- ▶ Capacité à apporter une réponse claire, pertinente et personnalisée
- ▶ Capacité d'analyse et de synthèse
- ▶ Capacité à gérer les urgences et les imprévus

Traiter les données liées à la gestion des dossiers

- ▶ Savoir utiliser les outils relatifs à la gestion des dossiers
- ▶ Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- ▶ Savoir mobiliser les informations nécessaires à la délivrance des services

Développer une relation de services en interne

- ▶ Savoir mettre en œuvre une procédure de traitement administratif
- ▶ Capacité à travailler en équipe
- ▶ Capacité à travailler en réseau

CONSEILLER(E) EN GESTION DES DROITS

MISSIONS

- Assure la gestion, le traitement et le suivi des dossiers de demandes d'allocations du Demandeur d'emploi, régime général et annexes
- Concourt à la gestion globale du dossier du Demandeur d'emploi
- Assure le premier diagnostic dans le cadre de l'entretien d'inscription du Demandeur d'emploi
- Concourt à la sécurisation financière et à la prévention des fraudes

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Accueillir, informer et orienter sur tous les canaux (physique, téléphone, WEB...)

- ▶ Accueille, informe et oriente les Demandeurs d'emploi et les Entreprises vers le bon interlocuteur et/ou le bon service
- ▶ Assure la promotion de l'offre de services Pôle emploi auprès des Demandeurs d'emploi et des Entreprises
- ▶ Assure l'animation de l'espace d'accueil et de la zone de libre accès
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi et les Entreprises sur les services à distance

Gérer la situation globale du Demandeur d'emploi à chaque contact

- ▶ Analyse les éléments d'information à disposition dans le système d'information et les explicite au Demandeur d'emploi
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi et les Entreprises sur les événements et les échéances futures de leur dossier
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi sur les questions ou situations relevant de l'activité réduite ou occasionnelle
- ▶ Recueille et traite les informations nécessaires à la gestion de la liste et apporte des éléments d'aide à la décision
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi sur les droits et devoirs, ainsi que des effets de la décision d'indemnisation
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi et les Entreprises sur le marché du travail et sur les aides et mesures
- ▶ Informe sur les dispositifs de la formation, la réglementation, les différents modes de rémunération et de financement

Inscrire

- ▶ Recueille les données de l'inscription et les éléments constitutifs du dossier de demande d'allocations
- ▶ Réalise le traitement de la recevabilité de la demande d'allocation et la complétude du dossier
- ▶ Valide l'inscription du Demandeur d'emploi sur la base de la vérification des éléments relatifs à la prévention des fraudes et la validation de l'accès réglementaire au marché du travail
- ▶ Instruit toutes les demandes d'allocations du Demandeur d'emploi à partir des éléments constitutifs du dossier dans le respect de la réglementation

Diagnostiquer la situation du Demandeur d'emploi au premier entretien

- ▶ Pose le diagnostic : évalue les écarts entre le métier ciblé et le marché du travail, détermine un axe prioritaire de travail (recherche d'emploi, mobilités professionnelles, levée des freins périphériques à l'emploi)
- ▶ Pré-positionne le Demandeur d'emploi au sein d'une des modalités de suivi et d'accompagnement

- ▶ Elabore un plan d'action partagé et contractualise les engagements réciproques entre le Demandeur d'emploi et Pôle emploi
- ▶ Propose des offres d'emploi en cohérence avec le profil du Demandeur d'emploi
- ▶ Prescrit des prestations dans le cadre d'un partenariat ou de la sous-traitance
- ▶ Mobilise des aides et des mesures pour l'emploi et/ou des actions de formation professionnelles

Gérer le dossier du Demandeur d'emploi

- ▶ Traite les demandes d'allocations qui relèvent du régime général à partir de l'analyse des éléments constitutifs du dossier dans le respect de la réglementation
- ▶ Traite les demandes d'allocations qui relèvent des régimes spécifiques à partir de l'analyse des éléments constitutifs du dossier dans le respect de la réglementation
- ▶ Réalise la gestion du dossier en traitant l'information recueillie à partir de différentes sources et assure son suivi
- ▶ Notifie toutes décisions d'allocations ou de cotisations et procède à une étude mandataire si nécessaire
- ▶ Met en œuvre le paiement des allocations ou le recouvrement des créances
- ▶ Traite les procédures collectives
- ▶ Mobilise et instruit les demandes d'aides et mesures
- ▶ Traite les réclamations
- ▶ Réalise des entretiens avec les Demandeurs d'emploi dans le cadre du suivi de leur dossier

Traiter les procédures précontentieuses

- ▶ Analyse et traite les conséquences financières liées au compte débiteur d'un Demandeur d'emploi
- ▶ Gère le compte débiteur
- ▶ Met en œuvre les procédures précontentieuses, les suit et prépare les dossiers à transmettre au contentieux
- ▶ Traite les indus et les incidents de paiement et engage les procédures précontentieuses si nécessaire
- ▶ Réalise des entretiens dans le cadre du suivi précontentieux

Activités complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de l'emploi

- ▶ Prend en charge le suivi et l'accompagnement du Demandeur d'emploi dans le cadre d'un portefeuille de taille adaptée

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Anime des réunions d'information auprès des Demandeurs d'emploi et des Entreprises
- ▶ Utilise les différentes sources documentaires et renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité
- ▶ Met à jour les données administratives et financières
- ▶ Participe à des réunions internes en agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- ▶ Participe à l'échange et à la mutualisation des informations et ressources utiles au sein de son agence et du réseau
- ▶ Actualise ses connaissances réglementaires et techniques

RELATIONS

- ▶ Est en contact avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires institutionnels locaux
- ▶ Est en relation avec des partenaires dans le cadre de la gestion des dossiers
- ▶ Travaille en équipe au sein de son agence et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité
- ▶ Peut assurer la fonction de tuteur

RESPONSABILITE

- ▶ Assure un reporting auprès de son hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- ▶ Assure un suivi régulier du déroulement de son action
- ▶ Peut réaliser des opérations de contrôle interne et d'observations qualité sur l'ensemble des activités
- ▶ Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités
- ▶ Veille à l'application homogène des règles d'indemnisation

COMPETENCES

Créer une relation de services avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires

- ▶ Connaissance des règles de base du droit du travail
- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'offre de services et de l'organisation de Pôle emploi
- ▶ Connaissance de l'environnement socio-économique local
- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un Etablissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- ▶ Savoir réaliser la conduite d'un entretien en face à face ou au téléphone
- ▶ Savoir mettre en œuvre les techniques de communication en face à face, au téléphone et par mail
- ▶ Savoir gérer et ordonner l'information
- ▶ Savoir animer une séance ou un atelier d'information
- ▶ Savoir identifier l'axe prioritaire de travail: recherche d'emploi, mobilités professionnelles, levée des freins périphériques à l'emploi
- ▶ Savoir mettre en œuvre les accords européens, nationaux, régionaux et locaux
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances réglementaires en lien avec ses activités
- ▶ Capacité à analyser, et à synthétiser
- ▶ Capacité à négocier
- ▶ Capacité à produire un diagnostic
- ▶ Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative

Gérer le dossier du Demandeur d'emploi

- ▶ Connaissance de la réglementation de l'Assurance Chômage, des règles d'indemnisation en vigueur, et de l'impact sur les modalités de traitement des dossiers et de calcul
- ▶ Connaissance des modalités de gestion des dossiers dans le Système d'information
- ▶ Savoir identifier et vérifier la cohérence du processus de traitement des dossiers
- ▶ Savoir mobiliser les textes législatifs et réglementaires en lien avec ses missions
- ▶ Savoir utiliser les outils relatifs à la gestion des dossiers
- ▶ Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- ▶ Savoir gérer les procédures précontentieuses
- ▶ Savoir gérer les incidences financières du dossier

Participer au processus de traitement et de recouvrement des indus

- ▶ Savoir effectuer les traitements dans le respect de la réglementation, de la qualité de service et de la sécurité

Mettre en œuvre les traitements complexes

- ▶ Savoir effectuer les traitements d'allocations, hors régime général, dans le respect de la réglementation, de la qualité de service et de la sécurité
- ▶ Capacité à proposer, à concevoir des solutions

Prendre en charge un portefeuille de Demandeurs d'emploi

Compétences liées aux activités complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de l'emploi

- ▶ Savoir analyser et qualifier les caractéristiques de son portefeuille afin de définir les actions adéquates
- ▶ Savoir mettre en place des actions spécifiques selon le Demandeur d'emploi ou l'Entreprise
- ▶ Savoir organiser la gestion de son portefeuille
- ▶ Capacité à gérer son temps ses priorités
- ▶ Capacité à rendre compte de son activité

CONSEILLER(E) EMPLOI

MISSIONS

- Conseille et accompagne le Demandeur d'emploi jusqu'à son placement durable
- Concourt à la gestion globale du dossier du Demandeur d'emploi
- Assure le premier diagnostic dans le cadre de l'entretien d'inscription du demandeur d'emploi
- Etablit une relation individualisée avec le Demandeur d'emploi et l'Entreprise
- Met en œuvre des solutions personnalisées d'intermédiation favorisant le retour à l'emploi durable
- Accompagne l'Entreprise dans sa gestion de l'emploi

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Accueillir, Informer et Orienter sur tous les canaux (physique, téléphone, web...)

- ▶ Accueille, informe et oriente les Demandeurs d'emploi et les Entreprises vers le bon interlocuteur et/ou le bon service
- ▶ Assure la promotion de l'offre de services Pôle emploi auprès des Demandeurs d'emploi et des Entreprises
- ▶ Assure l'animation de l'espace d'accueil et de la zone de libre accès
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi et les Entreprises sur les services à distance

Gérer la situation globale du Demandeur d'emploi à chaque contact

- ▶ Analyse les éléments d'information à disposition dans le système d'information et les explicite aux Demandeurs d'emploi
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi et les Entreprises sur les événements et les échéances futures de leur dossier
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi sur les questions ou situations relevant de l'activité réduite ou occasionnelle
- ▶ Recueille et traite les informations nécessaires à la gestion de la liste et apporte des éléments d'aide à la décision
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi sur les droits et devoirs, ainsi que des effets de la décision d'indemnisation
- ▶ Informe les Demandeurs d'emploi et les Entreprises sur le marché du travail et sur les aides et mesures
- ▶ Informe sur les dispositifs de la formation, la réglementation, les différents modes de rémunération et de financement

Inscrire

- ▶ Recueille les données de l'inscription et les éléments constitutifs du dossier de demande d'allocations
- ▶ Réalise le traitement de la recevabilité de la demande d'allocations et la complétude du dossier
- ▶ Valide l'inscription du Demandeur d'emploi sur la base de la vérification des éléments relatifs à la prévention des fraudes et la validation de l'accès réglementaire au marché du travail
- ▶ Valide l'inscription du Demandeur d'emploi
- ▶ Traite les rejets et reprises d'allocations en fonction des cas identifiés

Diagnostiquer, Accompagner et Orienter

- ▶ Pose et actualise le diagnostic : évalue les écarts entre le métier ciblé et le marché du travail, et détermine un axe prioritaire de travail (recherche d'emploi, mobilités professionnelles, levée des freins périphériques à l'emploi)
- ▶ Positionne le Demandeur d'emploi au sein d'une des modalités de suivi et d'accompagnement et actualise ce positionnement
- ▶ Elabore un plan d'action partagé et contractualise les engagements réciproques entre le Demandeur d'emploi et Pôle emploi
- ▶ Met en œuvre le suivi et l'accompagnement personnalisé des Demandeurs d'emploi dans le cadre d'un portefeuille de Demandeurs d'emploi
- ▶ Active et gère un portefeuille de Demandeur d'emploi et d'offres d'emploi en organisant le suivi des actions engagées
- ▶ Propose des offres d'emploi aux Demandeurs d'emploi en cohérence avec leur profil et accompagne l'intermédiation
- ▶ Mobilise des aides, des mesures pour l'emploi et/ ou des actions de formation professionnelle, et monte les dossiers afférents
- ▶ Propose et met en œuvre des actions collectives à destination des Demandeurs d'emploi
- ▶ Prescrit, suit des prestations dans le cadre du partenariat ou de la sous- traitance

Contribuer à l'Orientation spécialisée

- ▶ Conduit une démarche d'orientation et d'élaboration de projet : mobilise les outils et prestations d'orientation internes ou externes pour accompagner la mobilité professionnelle
- ▶ Anime des prestations d'orientation spécialisées à l'exception de celles animées spécifiquement par les psychologues du travail

Conseiller les entreprises

- ▶ Propose et met en œuvre une offre de services renforcée aux entreprises : analyse de poste, présélection des candidatures, appui des entreprises dans la conduite des entretiens, réalisation d'une étude personnalisée des ressources disponibles sur le bassin d'emploi
- ▶ Accompagne les entreprises à l'utilisation des outils de service à distance
- ▶ Recueille, enregistre et diffuse l'offre d'emploi, propose, négocie et contractualise le service adapté avec l'entreprise en fonction des Demandeurs d'emploi en portefeuille
- ▶ Recherche, propose, et promeut des candidatures selon l'offre de service négociée avec l'entreprise
- ▶ Met en œuvre la Méthode de Recrutement par Simulation

Prospecter les entreprises

- ▶ Organise les modalités de contact avec les entreprises en lien avec les plans d'actions définis
- ▶ Réalise une prospection ciblée auprès des entreprises en fonction du portefeuille des Demandeurs d'emploi

Gérer le dossier du Demandeur d'emploi et de l'Entreprise

- ▶ Analyse les éléments d'information à disposition dans le système d'information et les explicite au Demandeur d'emploi et à l'entreprise
- ▶ Met à jour les données administratives et financières
- ▶ Instruit les demandes d'aides et mesures

Activités complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de l'emploi

- ▶ Traite les demandes d'allocations qui relèvent du régime général à partir de l'analyse des éléments constitutifs du dossier dans le respect de la réglementation

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Anime des réunions d'information, des ateliers et des prestations de service auprès des Demandeurs d'emploi et Entreprises
- ▶ Utilise les différentes sources documentaires et renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité
- ▶ Participe aux réunions d'équipe et de service en agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- ▶ Participe à l'échange et à la mutualisation des informations et ressources utiles au sein de son agence et du réseau
- ▶ Echange et partage en équipe professionnelle les informations détenues sur les bénéficiaires de son portefeuille et ou le secteur d'activité dont il a la responsabilité
- ▶ Echange et partage en équipe professionnelle ses innovations et initiatives
- ▶ Actualise ses connaissances réglementaires et techniques

RELATIONS

- ▶ Est en contact avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires institutionnels locaux
- ▶ Est un intermédiaire entre les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les autres acteurs de l'emploi et de la formation professionnelle
- ▶ Est en relation avec des partenaires dans le cadre de la gestion de son portefeuille
- ▶ Développe les coopérations avec des nouveaux partenaires tels que les travailleurs sociaux, l'éducation nationale...
- ▶ Est en contact avec les organismes de formation et les principaux financeurs des actions de formation
- ▶ Travaille en équipe au sein de son agence et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité
- ▶ Peut être le correspondant local d'un prestataire ou d'un partenaire
- ▶ Peut assurer la fonction de tuteur

RESPONSABILITE

- ▶ Assure un reporting auprès de son hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- ▶ Assure un suivi régulier du déroulement de son action
- ▶ Peut réaliser des opérations de contrôle interne et d'observations qualité sur l'ensemble des activités
- ▶ Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités
- ▶ Fait preuve d'initiative dans le choix des moyens, la mobilisation de ressources concourant à la réalisation de ses missions et à la recherche de solutions
- ▶ Veille à l'application homogène des règles d'indemnisation
- ▶ Veille à l'application des modalités de suivi et de contrôle de la recherche d'emploi

COMPETENCES

Créer une relation de services avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires

- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'offre de services et de l'organisation de Pôle emploi
- ▶ Connaissance de l'environnement socio-économique local
- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un Etablissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- ▶ Connaissance de l'ensemble du processus d'instruction de la demande d'allocation (les règles de recevabilité et de complétude de la demande d'allocation, le processus de liquidation des droits)
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances sur le marché du travail
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances réglementaires en lien avec ses activités
- ▶ Savoir animer une relation de services en mobilisant toutes les modalités de contacts
- ▶ Savoir réaliser un entretien en face à face ou au téléphone
- ▶ Savoir mettre en œuvre les techniques de communication en face à face, au téléphone et par mail
- ▶ Savoir mobiliser l'offre de services de Pôle emploi en l'adaptant aux enjeux locaux

- ▶ Savoir mettre en œuvre les accords européens, nationaux, régionaux et locaux
- ▶ Savoir évaluer les actions partenariales et mobiliser le réseau partenarial
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances réglementaires en lien avec ses activités
- ▶ Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- ▶ Capacité à négocier
- ▶ Capacité à écouter, à installer une relation de confiance et porteuse de motivation dans la durée
- ▶ Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- ▶ Capacité à expliciter aux Demandeurs d'emploi, et aux Entreprises l'analyse d'une situation complexe
- ▶ Capacité à fédérer l'ensemble des acteurs concourant à sa mission
- ▶ Capacité à produire un diagnostic
- ▶ Capacité à actualiser ses connaissances, et à exercer une veille informative

Gérer le dossier du Demandeur d'emploi et de l'Entreprise

- ▶ Savoir mobiliser les textes législatifs et réglementaires en lien avec ses missions
- ▶ Savoir instruire la demande d'allocations au niveau du rejet ou de la reprise
- ▶ Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- ▶ Capacité à travailler en équipe
- ▶ Capacité à travailler en réseau

Créer, développer et entretenir une relation proactive et d'accompagnement avec les Demandeurs d'emploi, et Entreprises

- ▶ Connaissance des outils, méthodes et stratégies de recherche d'emploi
- ▶ Connaissance des outils, méthodes et démarche d'orientation professionnelle à Pôle emploi
- ▶ Savoir identifier l'axe prioritaire de travail : recherche d'emploi, mobilités professionnelles, levée des freins périphériques à l'emploi
- ▶ Savoir identifier les modalités de contact les plus adaptés
- ▶ Savoir utiliser les technologies de l'information et communication (outils collaboratifs, réseaux sociaux...)
- ▶ Savoir déterminer et formaliser les besoins des entreprises et leur apporter un conseil
- ▶ Savoir utiliser les différents outils de segmentation et de ciblage des profils
- ▶ Savoir analyser un poste de travail
- ▶ Savoir utiliser l'outil d'aide au choix de l'offre de service entreprise
- ▶ Savoir mettre en œuvre la méthode de recrutement par simulation
- ▶ Savoir animer des prestations d'orientation spécialisées à l'exception de celles animées spécifiquement par les psychologues du travail
- ▶ Savoir présenter des candidats à l'entreprise en valorisant leurs candidatures
- ▶ Savoir accompagner un bénéficiaire dans l'emploi
- ▶ Savoir évaluer les acquis et mesurer la progression d'un bénéficiaire dans son parcours
- ▶ Capacité à proposer, à concevoir des solutions

Assurer la gestion de son portefeuille

- ▶ Savoir analyser et qualifier les caractéristiques de son portefeuille afin de définir les actions adéquates
- ▶ Savoir mettre en place des actions spécifiques selon le Demandeur d'emploi ou l'entreprise
- ▶ Savoir organiser la gestion de son portefeuille
- ▶ Capacité à gérer son temps, ses priorités
- ▶ Capacité à rendre compte de son activité

Prendre en charge des dossiers de liquidation

Compétences liées aux activités complémentaires pouvant être réalisées dans le cadre de l'emploi

- ▶ Connaissance de la réglementation de l'Assurance Chômage, des règles d'indemnisation en vigueur, et de l'impact sur les modalités de traitement des dossiers et de calcul
- ▶ Savoir effectuer les traitements d'allocations, régime général, dans le respect de la réglementation, de la qualité de service et de la sécurité

CONSEILLER(E) MRS

MISSIONS

- Met en œuvre la méthode « M.R.S » dans le cadre d'un processus de recrutement
- Met en œuvre des solutions innovantes d'intermédiation favorisant le retour à l'emploi durable
- Apporte un appui au réseau dans la mise en œuvre des services de présélection
- Accompagne l'Entreprise dans sa gestion de l'emploi

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Mettre en œuvre l'ingénierie d'un recrutement « M.R.S » (méthode de recrutement par simulation)

- ▶ Réalise l'analyse de poste
- ▶ Repère et hiérarchise les habiletés avec le référentiel ad hoc
- ▶ Réalise l'étalonnage de la séance avec l'entreprise
- ▶ Anime les séances de recrutement
- ▶ Restitue les résultats aux candidats
- ▶ Présente les candidats à l'entreprise
- ▶ Prépare les candidats à l'entretien d'embauche « M.R.S »
- ▶ Oriente les candidats non retenus vers d'autres recrutements et accompagne l'intermédiation

Conseiller les entreprises

- ▶ Analyse le besoin de l'entreprise, et réalise le diagnostic de faisabilité du projet
- ▶ Conseille l'entreprise sur l'intérêt et les enjeux de la méthode ainsi que sur les conditions de faisabilité
- ▶ Négocie les moyens mis à disposition et élabore le cahier des charges en lien avec l'entreprise
- ▶ Apporte un conseil en ressources humaines

Piloter le recrutement par simulation dont il a la charge

- ▶ Réalise le planning des séances de recrutement
- ▶ Gère l'ensemble des actions et des travaux liés au processus de recrutement
- ▶ Suit le recrutement et en réalise le bilan en lien avec l'entreprise
- ▶ Capitalise les données quantitatives et qualitatives relatives aux opérations réalisées

Conseiller et animer le réseau

- ▶ Apporte une expertise technique sur la méthode de recrutement par simulation
- ▶ Accompagne le conseiller à l'emploi dans la négociation avec l'entreprise en amont d'un recrutement « M.R.S »
- ▶ Capitalise et met à disposition les bonnes pratiques
- ▶ Conseille le réseau des agences sur l'intérêt et les enjeux de la méthode de recrutement par simulation

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Anime les séances de recrutement par simulation
- ▶ Anime des réunions et des groupes de travail
- ▶ Utilise les différentes sources documentaires et renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité
- ▶ Participe aux réunions d'équipe et de service de son agence ou organisées à d'autres échelons du réseau

RELATIONS

- ▶ Est en contact avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires institutionnels locaux
- ▶ Est en contact avec le réseau des agences
- ▶ Est en contact avec le correspondant régional MRS
- ▶ Travaille en équipe au sein de son agence et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité

RESPONSABILITE

- ▶ Assure un reporting auprès de son hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- ▶ Assure un suivi régulier du déroulement de son action
- ▶ Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités
- ▶ Fait preuve d'initiative dans le choix des moyens, la mobilisation de ressources concourant à la réalisation de ses missions et à la recherche de solutions
- ▶ Veille au respect des consignes données pour la mise en œuvre des séances
- ▶ S'assure de la prise en compte des règles déontologiques liées à la méthode
- ▶ Actualise en continu ses connaissances sur les séances de recrutement par simulation

COMPETENCES

Mettre en œuvre l'ingénierie de recrutement « M.R.S »

- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie de la méthode
- ▶ Connaissance des fondamentaux de la méthode de recrutement par simulation
- ▶ Savoir analyser un poste de travail
- ▶ Savoir réaliser un étalonnage
- ▶ Savoir animer des séances de recrutement par simulation
- ▶ Savoir corriger les exercices des séances
- ▶ Savoir présenter des candidats à l'entreprise en valorisant leurs candidatures
- ▶ Capacité à conduire un projet
- ▶ Capacité à écouter activement et installer une relation de confiance, et porteuse de motivation dans la durée

Créer une relation de service en interne et en externe

- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'offre de services et de l'organisation de Pôle emploi
- ▶ Connaissance de l'environnement socio-économique local
- ▶ Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances sur le marché du travail
- ▶ Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- ▶ Savoir utiliser les technologies de l'information et de la communication
- ▶ Capacité à négocier
- ▶ Capacité de synthèse
- ▶ Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- ▶ Capacité à expliciter aux Demandeurs d'emploi, et aux Entreprises l'analyse d'une situation complexe
- ▶ Capacité à écouter, à reformuler
- ▶ Capacité à argumenter, à convaincre
- ▶ Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- ▶ Capacité à produire un diagnostic
- ▶ Capacité à travailler en réseau
- ▶ Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- ▶ Capacité à conseiller les agents, les managers et les partenaires
- ▶ Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- ▶ Capacité à gérer son temps, ses priorités
- ▶ Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- ▶ Capacité pédagogique

CHARGE (E) DE RELATION ENTREPRISE

MISSIONS

- Prend en charge l'Entreprise et gère son dossier
- Capte les besoins en recrutement des entreprises
- Etablit une relation individualisée avec l'entreprise
- Accompagne l'entreprise dans sa gestion de l'emploi
- Assure le suivi des relations partenariales

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Gérer le dossier de l'entreprise

- ▶ Analyse et traite la situation de l'entreprise et assure son suivi
- ▶ Mobilise l'offre de services adaptée

Prospecter les entreprises

- ▶ Recueille, les offres d'emploi et négocie les modalités de traitement
- ▶ Informe l'entreprise sur les éléments relatifs au marché du travail
- ▶ Mobilise les aides et mesures pour l'emploi
- ▶ Apporte un conseil en ressources humaines
- ▶ Réalise des visites auprès des entreprises
- ▶ Elabore un plan de prospection
- ▶ Organise les modalités et le calendrier de contact avec les entreprises en lien avec son responsable
- ▶ Négocie les caractéristiques de la commande avec le commanditaire
- ▶ Développe des argumentaires

Relations avec les grands comptes

- ▶ Identifie et recueille le besoin de l'entreprise en matière de recrutement et de développement de l'emploi
- ▶ S'assure de la conformité des actions des pôles emploi locaux en direction des grands comptes avec le cadre conventionnel établi
- ▶ Anime et garantit la mise en œuvre des accords conventionnels
- ▶ Suit, développe et maintient dans la durée les accords grands comptes existants

Réaliser l'ingénierie de recrutement

- ▶ Conduit des plans d'action dans le cadre de recrutements complexes (nature des entreprises, diversité des acteurs, spécificité du bassin d'emploi...)
- ▶ Réalise des opérations de recrutement en nombre
- ▶ Mobilise des aides, des mesures pour l'emploi et/ou des actions de formation professionnelles, et monte les dossiers afférents dans le cadre d'une ingénierie de recrutement

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Anime des réunions en interne ou en externe où il peut représenter Pôle emploi auprès d'acteurs institutionnels d'un territoire
- ▶ Utilise les différentes sources documentaires et renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité
- ▶ Participe à des réunions interne en agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- ▶ Echange et partage en équipe professionnelle les informations détenues sur les Entreprises et / ou le secteur d'activité dont il a la responsabilité
- ▶ Participe à l'organisation des actions de communication/des événements organisés par les Pôles emploi locaux, régionaux...
- ▶ Actualise ses connaissances réglementaires et techniques

RELATIONS

- ▶ Est en contact avec les entreprises et les partenaires institutionnels locaux
- ▶ Est en contact avec les organismes de formation, les organisations professionnelles et les chambres consulaires
- ▶ Travaille en équipe au sein de son agence et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité
- ▶ Travaille en coproduction avec le réseau, les services régionaux et les responsables d'équipe des agences
- ▶ Peut assurer la fonction de tuteur

RESPONSABILITE

- ▶ Assure un reporting auprès de son hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- ▶ Assure un suivi régulier du déroulement de son action
- ▶ Peut réaliser des opérations de contrôle interne et d'observations qualité sur l'ensemble des activités
- ▶ Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités
- ▶ Fait preuve d'initiative dans le choix des moyens, la mobilisation de ressources concourant à la réalisation de ses missions et à la recherche de solutions
- ▶ Organise et planifie son activité dans le cadre de plans d'action et des objectifs fixés
- ▶ Peut assurer les activités déléguées par son hiérarchique
- ▶ Représente Pôle emploi auprès d'acteurs institutionnels d'un territoire

COMPETENCES

Créer une relation de services avec les Entreprises et les partenaires

- ▶ Connaissance de l'environnement socio-économique local
- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'offre de services et de l'organisation de Pôle emploi
- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un Etablissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- ▶ Savoir réaliser un entretien en face à face ou au téléphone
- ▶ Savoir élaborer des accords contractuels
- ▶ Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser des connaissances sur le marché du travail
- ▶ Savoir mobiliser l'offre de services de Pôle emploi en l'adaptant aux enjeux locaux
- ▶ Savoir mettre en œuvre les accords européens, nationaux, régionaux et locaux
- ▶ Savoir évaluer les actions partenariales
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances réglementaires en lien avec ses activités
- ▶ Capacité à négocier
- ▶ Capacité à produire un diagnostic
- ▶ Capacité à fédérer l'ensemble des acteurs concourant à sa mission
- ▶ Capacité à conduire un projet
- ▶ Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative

Gérer le dossier de l'Entreprise

- ▶ Savoir mobiliser les textes législatifs et réglementaires en lien avec ses missions
- ▶ Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés

Créer, développer et entretenir une relation proactive et d'accompagnement avec les entreprises

- ▶ Savoir analyser un poste de travail
- ▶ Savoir organiser et assurer une démarche de prospection envers les entreprises
- ▶ Savoir mobiliser des techniques commerciales et développer une relation dans la durée
- ▶ Capacité à écouter, à reformuler
- ▶ Capacité à développer une relation de services en interne
- ▶ Capacité à travailler en équipe
- ▶ Capacité à travailler en réseau

PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL

MISSIONS

- Accompagne un projet de mobilité professionnelle et/ou de formation
- Oriente et aide le Demandeur d'emploi dans une démarche de projet professionnel
- Concourt à l'amélioration du niveau de qualification des Demandeurs d'emploi en adéquation avec les besoins des Entreprises
- Contribue au développement d'actions partenariales sur le territoire

ACTIVITES PRINCIPALES

TECHNICITE

Réaliser le diagnostic approfondi et mettre en œuvre l'orientation professionnelle

- ▶ Conduit une démarche d'orientation et d'élaboration de projet
- ▶ Elabore la problématique d'orientation de la personne à partir de sa situation
- ▶ Organise les étapes du diagnostic approfondi sur le plan professionnel ou socioprofessionnel et la validation des résultats en mobilisant notamment les techniques de bilan (méthodes, outils, tests)
- ▶ Oriente et/ou mobilise les prestations d'orientation
- ▶ Mobilise des actions de formation professionnelle et/ ou des mesures pour l'emploi et monte les dossiers afférents
- ▶ Prescrit, met en œuvre et suit des prestations dans le cadre du partenariat ou de la sous-traitance
- ▶ Contribue au diagnostic partagé sur les besoins des Demandeurs d'emploi en formation/insertion/validation sur les territoires
- ▶ Apporte un conseil en ressources humaines aux entreprises et participe à la construction de l'ingénierie de recrutement (analyse du besoin de recrutement, analyse de poste)

Conseiller et accompagner le projet de formation professionnelle

- ▶ Préconise un parcours de formation au regard du projet professionnel identifié et des capacités d'apprentissage du Demandeur d'emploi
- ▶ Accompagne le Demandeur d'emploi dans ses projets de mobilité professionnelle, en évaluant précisément les différentes modalités de financement
- ▶ Mobilise l'offre de formation de V.A.E (validation des acquis de l'expérience), ainsi que des périodes d'évaluation ou d'immersion en entreprise
- ▶ Accompagne le Demandeur d'emploi en formation, et notamment apporte soutien et conseil aux Demandeurs d'emplois en difficulté, avec ajustement éventuel du parcours de formation, en collaboration avec les formateurs

INFORMATION/COMMUNICATION

- ▶ Participe avec les acteurs du territoire, à la construction de réponses adaptées en termes d'orientation, de formation, d'insertion et de validation
- ▶ Anime des réunions d'information, des ateliers et des prestations de service auprès des Demandeurs d'emploi
- ▶ Anime des groupes restreints et des ateliers thématiques
- ▶ Participe à des réunions internes en agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- ▶ Peut participer à des audits ou expertises des systèmes d'orientation
- ▶ Utilise les différentes sources documentaires et renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité

- ▶ Assure une veille documentaire dans son domaine : la théorie, la recherche dans les pratiques en orientation, les méthodes, les outils et les métiers

RELATION

- ▶ Est en contact avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires institutionnels locaux
- ▶ Est en contact avec les organismes de formation et les principaux financeurs des actions de formation
- ▶ Travaille en équipe au sein de son agence et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité
- ▶ Contribue au développement des relations auprès d'autres structures partenaires d'orientation ou de formation
- ▶ Peut être le correspondant local d'un prestataire ou d'un partenaire
- ▶ Peut assurer la fonction de tuteur

RESPONSABILITE

- ▶ Assure un reporting auprès de son hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- ▶ Assure un suivi régulier du déroulement de son action
- ▶ Peut réaliser des opérations de contrôle interne et d'observations qualité sur l'ensemble des activités
- ▶ Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités

COMPETENCES

Créer une relation de service avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires

- ▶ Connaissance de la stratégie, de l'offre de services et de l'organisation de Pôle emploi
- ▶ Connaissance de l'environnement socio-économique local
- ▶ Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un Etablissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- ▶ Connaissance des différentes branches de la psychologie applicables dans les champs de l'orientation et de la formation
- ▶ Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- ▶ Savoir animer un groupe dans la durée
- ▶ Savoir conduire les étapes d'un diagnostic approfondi
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser des connaissances sur le marché du travail
- ▶ Savoir mobiliser l'offre de services de Pôle emploi en l'adaptant aux enjeux locaux
- ▶ Savoir évaluer les actions partenariales et mobiliser le réseau partenarial
- ▶ Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances réglementaires en lien avec ses activités
- ▶ Savoir mettre en œuvre les dispositifs ou conventions où interviennent des acteurs multiples
- ▶ Savoir mettre en œuvre une écoute active et installer une relation de confiance, assertive et porteuse de motivation dans la durée
- ▶ Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- ▶ Capacité à expliciter aux Demandeurs d'emploi, et aux Entreprises l'analyse d'une situation complexe
- ▶ Capacité à négocier
- ▶ Capacité à exercer une veille informative sur l'environnement social et économique d'un territoire
- ▶ Capacité à fédérer l'ensemble des acteurs concourant à sa mission
- ▶ Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative

Traiter les données liées à la gestion du dossier Demandeur d'emploi

- ▶ Savoir mobiliser les textes législatifs et réglementaires en lien avec ses missions
- ▶ Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés

Créer, développer et entretenir une relation contractuelle avec les Demandeurs d'emploi et les Entreprises

- ▶ Savoir analyser un poste de travail
- ▶ Savoir élaborer avec le Demandeur d'emploi les étapes d'un parcours d'élaboration de projet ou de formation professionnelle

- ▶ Capacité à construire, à hiérarchiser des solutions adaptées et personnalisées, et à favoriser leur mise en œuvre

Réaliser une démarche d'orientation et d'ingénierie de parcours de formation

- ▶ Connaissance des méthodes d'exploration, d'enquête et d'élaboration d'une cible professionnelle
- ▶ Connaissance des méthodes et outils d'orientation et d'évaluation
- ▶ Savoir conduire les différents types d'entretiens utilisés en orientation professionnelle
- ▶ Savoir négocier une prestation et/ou une formation par rapport à un cahier des charges

Développer une relation de service en interne

- ▶ Capacité à travailler en équipe
- ▶ Capacité à travailler en réseau