



LE RÉFÉRENTIEL DES MÉTIERS

MÉTIERS

- MISSIONS
- ACTIVITÉS
- COMPÉTENCES



MÉTIER : APPUI À LA RELATION DE SERVICES 7

Gestionnaire appui	9
Gestionnaire contentieux	11
Gestionnaire recouvrement	13
Contrôleur(euse) prévention et lutte contre la fraude	15
Auditeur(trice) prévention et lutte contre la fraude	17
Référent(e) réglementaire et applicatif	20
Chargé(e) d'appui à la médiation	22
Médiateur(trice)	24

MÉTIER : CONSEIL 27

Chargé(e) d'accueil et d'information	29
Conseiller(e) en gestion des droits	31
Conseiller(e) emploi	34
Conseiller(e) MRS	38
Chargé(e) de relation entreprise	40
Psychologue du travail	43

MÉTIER : APPUI À 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 (1/2)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Traiter et actualiser les événements des dossiers des demandeurs d'emploi et des 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 événements liés à la gestion de la formation des demandeurs d'emploi
- Traite et suit les événements 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'allocations
- 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'allocations 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

Gestionnaire appui (2/2)

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

RESPONSABILITÉ

- 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



COMPÉTENCES

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 établissement 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 (1/2)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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(trice)

Gestionnaire contentieux (2/2)

RESPONSABILITÉ

- 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

COMPÉTENCES

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 établissement 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 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 (1/2)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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(trice)

Gestionnaire recouvrement (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Assure un reporting auprès de son hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- Assure un suivi régulier du déroulement de son activité
- 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

COMPÉTENCES

Créer une relation de services avec les entreprises

- Connaissance des procédures juridiques contentieuses
- Connaissance de la stratégie, l'offre de services et l'organisation de Pôle emploi
- Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un établissement 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

Contrôleur(euse) prévention et lutte contre la fraude ^(1/2)

MISSIONS

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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 du demandeur d'emploi ou de l'employeur
 - Propose des actions judiciaires et en assure le suivi
- Collecte les éléments nécessaires au reporting et produit les 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 et communique sur les réussites et les bonnes pratiques en matière de prévention et lutte contre la fraude
- Participe à des actions de sensibilisation sur le risque de 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

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique à l'aide des outils dédiés
- Alertes 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

Contrôleur(euse) prévention et lutte contre la fraude (2/2)

COMPÉTENCES

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 services 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(ve)

Auditeur(trice) prévention et lutte contre la fraude ^(1/3)

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 »

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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)
- Élabore 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 judiciaires appropriées
 - Assure le suivi judiciaire des affaires pénales
 - Identifie les actions à mener afin de redresser le compte du demandeur d'emploi ou de l'employeur
- 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
- Alerte les acteurs concernés et vérifie la mise en œuvre des actions correctives
- Collecte les éléments nécessaires au reporting et produit les tableaux de bord et bilans de prévention et lutte contre la fraude
- Participe à la gestion des « affaires sensibles »

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

- Évalue 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 évaluations et/ou de nouveaux dispositifs de maîtrise du risque de fraude, notamment au regard de modifications organisationnelles et/ou réglementaires

Auditeur(trice) prévention et lutte contre la fraude (2/3)

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 le 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
- Élabore 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

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique à l'aide des outils dédiés
- Alerte son responsable hiérarchique sur les dysfonctionnements constatés
- Est assermenté(e)
- 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

Auditeur(trice) prévention et lutte contre la fraude (3/3)

COMPÉTENCES

Concevoir et 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 de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services 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 services 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(ve)

Référent(e) réglementaire et applicatif ^(1/2)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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'Équipe 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(trice)

RELATIONS

- Travaille en étroite collaboration avec l'équipe 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

Référent(e) réglementaire et applicatif (2/2)

RESPONSABILITÉ

- 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'établissement Pôle emploi

COMPÉTENCES

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, les entreprises et les partenaires

- Connaissance des outils de communication mis à disposition
- Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un établissement 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'activité 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

Chargé(e) d'appui à la médiation (1/2)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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 aux 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

Chargé(e) d'appui à la médiation (2/2)

RESPONSABILITÉ

- 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

COMPÉTENCES

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 établissement 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 services
- Capacité pédagogique
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus

Médiateur(trice) (1/2)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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
- 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(la) correspondant(e) du défenseur des droits ou de ses délégués
- Intervient, sur invitation, dans les différentes instances

RESPONSABILITÉ

- 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(e) de l'impartialité de ses recommandations

Médiateur(trice) (2/2)

COMPÉTENCES

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 établissement 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 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 services
- Capacité pédagogique
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus

MÉTIER : CONSEIL



EMPLOIS

- Chargé(e) 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

Chargé(e) d'accueil et d'information ^(1/2)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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 de 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 service 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 événements 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(trice)

Chargé(e) d'accueil et d'information (2/2)

RELATIONS

- Est en contact avec les demandeurs d'emploi, les entreprises et les partenaires institutionnels locaux
- Travaille en équipe au sein de sa structure 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

RESPONSABILITÉ

- 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

COMPÉTENCES

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 établissement 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 ^(1/3)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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 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 pour l'emploi
- 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
- Élabore un plan d'action partagé et contractualise les engagements réciproques entre le demandeur 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

Conseiller(e) en gestion des droits (2/3)

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, 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 et 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(trice)

RESPONSABILITÉ

- 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

Conseiller(e) en gestion des droits (3/3)

COMPÉTENCES

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 établissement 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 et à exercer une veille informative

Gérer le dossier du demandeur d'emploi

- Connaître la réglementation de l'Assurance Chômage, les règles d'indemnisation en vigueur, et l'impact sur les modalités de traitement des dossiers et de calcul
- Connaître les 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 et 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 (1/4)

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
- Établit 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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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 pour l'emploi
- 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 des dossiers
- 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

Conseiller(e) emploi (2/4)

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
- Élabore un plan d'action partagé et contractualise les engagements réciproques entre le demandeur et Pôle emploi
- Met en œuvre le suivi et l'accompagnement personnalisé des demandeurs dans le cadre d'un portefeuille de demandeurs d'emploi
- Active et gère un portefeuille de demandeurs 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 services 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 de 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 à l'entreprise
- Met à jour les données administratives et financières
- Instruit les demandes d'aides et mesures pour l'emploi

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

Conseiller(e) emploi (3/4)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime des réunions d'information, des ateliers et des prestations de service auprès des demandeurs d'emploi et des 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
- Échange et partage en équipe professionnelle les informations sur les bénéficiaires de son portefeuille et/ou le secteur d'activité dont il a la responsabilité
- Échange 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(trice)

RESPONSABILITÉ

- 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

COMPÉTENCES

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 établissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- Connaissance de l'ensemble du processus d'instruction de la demande d'allocations (les règles de recevabilité et de complétude de la demande d'allocations, 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 contact
- 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

Conseiller(e) emploi (4/4)

- 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 pour 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 les 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), élaborer et suivre le plan d'action
- Savoir identifier les modalités de contact les plus adaptées
- Savoir utiliser les technologies de l'information et de la 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 services entreprises
- 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

- Connaître la réglementation de l'Assurance chômage, les règles d'indemnisation en vigueur et 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 (1/2)

MISSIONS

- Met en œuvre la méthode « MRS » 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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Mettre en œuvre l'ingénierie d'un recrutement MRS (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 MRS
- 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 MRS
- 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

Conseiller(e) MRS (2/2)

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

RESPONSABILITÉ

- 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 de recrutement par simulation
- Actualise en continu ses connaissances sur les séances de recrutement par simulation

COMPÉTENCES

Mettre en œuvre l'ingénierie de recrutement MRS

- 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 pour installer une relation de confiance, porteuse de motivation dans la durée

Créer une relation de services 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 et 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

Chargé(e) de relation entreprise ^(1/3)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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
- Élabore 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

Chargé(e) de relation entreprise (2/3)

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 internes en agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- Échange 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(trice)

RESPONSABILITÉ

- 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 des ressources concourant à la réalisation de ses missions et à la recherche de solutions
- Organise et planifie son activité dans le cadre des 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

Chargé(e) de relation entreprise (3/3)

COMPÉTENCES

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 établissement 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 et 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 (1/3)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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

- Conduit une démarche d'orientation et d'élaboration de projet
- Élabore 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 VAE (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'emploi 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 d'orientation, les méthodes, les outils et les métiers

Psychologue du travail (2/3)

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(trice)

RESPONSABILITÉ

- 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

COMPÉTENCES

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 établissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle
- Connaissances 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 et 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

Psychologue du travail (3/3)

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 services en interne

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

MÉTIERS

- MISSIONS
- ACTIVITÉS
- COMPÉTENCES



MÉTIER : MAÎTRISE DES RISQUES 51

Inspecteur(rice) général(e)	53
Inspecteur(rice) - Auditeur(rice)	55
Chargé(e) de maîtrise des risques et du contrôle interne	57
Chargé(e) de sécurité des systèmes d'information	59
Correspondant(e) régional(e) sécurité informatique	62
Chargé(e) de sécurité des personnes et des biens	64
Chargé(e) de la qualité	67

MÉTIER : FINANCES - GESTION 69

Assistant(e) comptable	71
Comptable	73
Chargé(e) de trésorerie	76
Chargé(e) d'analyse des données comptables et financières	78
Assistant(e) contrôleur(euse) de gestion	81
Contrôleur(euse) de gestion	83

MÉTIER : ACHATS - MARCHÉS 85

Acheteur(euse)	87
Rédacteur(trice) de marché	89
Approvisionneur(euse)	91

MÉTIER : LOGISTIQUE - IMMOBILIER 93

Agent logistique	95
Gestionnaire logistique	97
Chargé(e) d'opérations immobilières	99
Gestionnaire de patrimoine immobilier	101

MÉTIER : JURIDIQUE 103

Assistant(e) juridique	105
Juriste	107

MÉTIER : RESSOURCES HUMAINES 109

Gestionnaire administratif(ve) du personnel et paie	111
Chargé(e) des relations sociales	114
Chargé(e) de développement des compétences et formations	116
Chargé(e) de la gestion des carrières et des mobilités	118
Formateur(trice)	120
Chargé(e) d'études sociales	122
Chargé(e) des conditions de vie au travail	124
Assistant(e) de service social du travail	126
Infirmier(e) de santé au travail	128
Médecin coordinateur du travail	130

MÉTIER : COMMUNICATION	133
Documentaliste	135
Assistant(e) de communication	137
Chargé(e) de communication	139
Attaché(e) de presse	141
Infographiste	143
Webmestre	145
MÉTIER : RELATIONS EXTERNES	147
Chargé(e) de relations et d'actions internationales	149
Chargé(e) des relations extérieures	152
Chargé(e) des relations partenariales	155
MÉTIER : STATISTIQUES, ÉTUDES ET ÉVALUATION	159
Assistant chargé(e) d'études	161
Chargé(e) d'études	163
Gestionnaire des bases de données statistiques	166
MÉTIER : INNOVATION, RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	169
Chargé(e) de développement durable	171
Chargé(e) de l'innovation	173
Chargé(e) de la diversité et du handicap	175
MÉTIER : INGÉNIERIE DE L'OFFRE DE SERVICES	177
Chargé(e) de la conception et de l'intégration de l'offre de services	179
Chargé(e) d'appui réglementaire	182
MÉTIER : PROJET, APPUI ET PILOTAGE	185
Assistant(e)	187
Assistant(e) de direction	189
Chargé(e) de maîtrise d'ouvrage applicatif	191
Chargé(e) d'appui au pilotage des activités	193
Chargé(e) d'analyse des données de pilotage	195
Chargé(e) de projet	197
Chargé(e) d'animation stratégique	199
Superviseur	201
MÉTIER : SYSTÈMES D'INFORMATION	203
Urbaniste systèmes d'information	205
Architecte systèmes d'information	207
Chef de projet et produit systèmes d'information	209
Ingénieur(e) de sécurité systèmes d'information	212
Chargé(e) d'assistance à la maîtrise d'ouvrage et applicatifs	215
Concepteur(trice)/Développeur systèmes d'information	217
Ingénieur(e) logiciels et infrastructures systèmes d'information	220
Ingénieur(e) d'exploitation systèmes d'information	223
Chargé(e) d'exploitation systèmes d'information	226
Chargé(e) de support technique systèmes d'information	228
Technicien(ne) postproduction systèmes d'information	230
Chargé(e) de relation utilisateurs systèmes d'information	232
Chargé(e) d'assistance utilisateurs systèmes d'information	234
Chargé(e) de support métier systèmes d'information	236
Ingénieur(e) conseil en systèmes d'Information	238

MÉTIER : MAÎTRISE DES RISQUES



EMPLOIS

- Inspecteur(rice) général(e)
- Inspecteur(rice) - Auditeur(rice)
- Chargé(e) de maîtrise des risques et du contrôle interne
- Chargé(e) de sécurité des systèmes d'information
- Correspondant(e) régional(e) sécurité informatique
- Chargé(e) de sécurité des personnes et des biens
- Chargé(e) de la qualité

Le métier « maîtrise des risques » regroupe les emplois qui contribuent à :

- réduire l'exposition de Pôle emploi aux risques pouvant affecter la réalisation de ses missions ;
- l'identification des risques pesant sur les activités de Pôle emploi, à la définition et à la mise en œuvre des actions propres à en assurer la prévention ou la réduction ;
- atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle et de gouvernance, tout en étant force de proposition.

Inspecteur(trice) général(e) (1/2)

MISSIONS

À la demande du directeur général, il(elle) :

- réalise des missions de diagnostic, de conseil et d'audit interne sur l'offre de services, le mode de gestion, l'organisation et le fonctionnement de Pôle emploi et formule des avis, des propositions et des recommandations
- contribue par des réflexions prospectives à l'amélioration du fonctionnement et de l'offre de services de Pôle emploi
- conseille et alerte le directeur général sur des sujets à forts enjeux pour Pôle emploi dans le cadre de la préparation des décisions et des évolutions
- accompagne la mise en œuvre des recommandations et des axes d'amélioration identifiés lors des missions
- accompagne les interventions d'inscription externes telles que l'IGAS, l'IGF...

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Réaliser des missions confiées par le directeur général

- Réalise des missions soit de conseil, de diagnostic, soit de contrôle et de vérification de la conformité des règles
- Réalise des états des lieux du fonctionnement des structures nationales ou régionales
- Contribue aux enquêtes sur les affaires sensibles et réalise des rapports confidentiels dans le cadre des missions qui lui sont confiées

Mettre en œuvre les missions

- Propose un plan d'approche au directeur en charge de l'inspection générale et de l'audit interne
- Pilote l'élaboration du guide et des outils méthodologiques
- Organise la mission : la planifie, en détermine les ressources internes et externes nécessaires
- Conduit les travaux prévus dans le guide méthodologique
- Pilote les travaux des différents intervenants : anime l'équipe, organise les travaux, s'assure de leur qualité, ajuste les interventions
- Coordonne la réalisation du rapport, des avis, propositions et prescriptions associées
- Présente le rapport au directeur général

Conseiller et accompagner

- Élabore des rapports, des notes de synthèse, de réflexion et d'alerte pour la direction générale sur les thématiques qui lui ont été attribuées et dans le cadre de la préparation des décisions de la direction générale
- Accompagne les actions et les acteurs internes suite aux missions réalisées à la demande du directeur général
- Appuie les interventions d'inspections externes (Inspection générale des affaires sociales, Inspection générale des finances, Cour des Comptes...) et participe aux réunions, groupes de travail, organisés pour la conduite de ces missions

INFORMATION/COMMUNICATION

- Accède à toutes les structures et systèmes d'information de Pôle emploi
- Sollicite des expertises et intègre des visions complémentaires à la sienne
- Met en place des dispositifs pour recueillir et évaluer les informations nécessaires à la réalisation de ses missions

Inspecteur(trice) général(e) (2/2)

- S'informe en permanence des évolutions de Pôle emploi et de son environnement socio-politico-économique
- Peut être sollicité par le directeur général pour communiquer auprès d'autres acteurs internes et externes sur les résultats de ses travaux

RELATIONS

- Établit tout contact interne ou externe utile dans le cadre de ses missions
- Mobilise des intervenants internes et externes
- Travaille de manière transverse
- Travaille au sein d'une équipe dédiée à chaque mission sous la supervision d'un inspecteur général ou en tant que superviseur

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration
- Est habilité à accéder à l'ensemble des informations liées aux structures de Pôle emploi
- Garantit la confidentialité des informations recueillies
- Est responsable des avis et prescriptions formulées dans les rapports
- Respecte les valeurs de Pôle emploi et le code de déontologie de l'inspection générale et de l'audit interne
- Porte les orientations stratégiques de Pôle emploi
- Contribue au développement des compétences des auditeurs internes
- Représente sa direction auprès d'acteurs internes et externes, dans le cadre du compte rendu des travaux

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des réglementations et des procédures mises en œuvre par Pôle emploi
- Connaissance du contexte environnemental, institutionnel, politique, social et économique
- Connaissances en gestion et management d'entreprise
- Connaissance de la méthodologie de conduite de projet
- Savoir conduire un diagnostic
- Savoir conduire le changement
- Savoir manager des cadres supérieurs
- Capacité à synthétiser
- Capacité à utiliser les systèmes d'information à des fins d'analyse et de pilotage
- Capacité à prendre du recul
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à être force de proposition
- Capacité à négocier
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit

Inspecteur(trice) - Auditeur(trice) ^(1/2)

MISSIONS

À la demande du directeur général, l'inspecteur(trice) - auditeur(trice) :

- réalise des missions de diagnostic, de conseil et d'audit interne sur l'offre de services, le mode de gestion, l'organisation et le fonctionnement de Pôle emploi, formule des avis, des propositions et des recommandations

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Contribuer à la préparation des missions d'audit interne, de diagnostic et de conseil

- Prend connaissance du domaine concerné
- Participe à la construction des outils méthodologiques : analyse de risques, guide méthodologique, programme de travail, grilles d'entretiens, d'enquêtes, tests...
- Réalise des analyses documentaires et des analyses de données

Contribuer à la réalisation des missions d'audit interne, de diagnostic et de conseil

- Participe aux réunions de lancement et de restitution
- Réalise et formalise les travaux confiés conformément au guide méthodologique et aux programmes de travail : entretiens, enquêtes, tests, études, analyses...
- Assure une restitution à chaud aux audités dans le cadre des missions d'audit interne
- Valide les constats avec les audités dans le cadre des missions d'audit interne
- Rédige un projet de rapport sur son champ d'intervention
- Effectue un reporting régulier au superviseur et émet des alertes si nécessaire
- Renseigne les outils dédiés à la conduite des missions

Suivre des missions d'audit interne, de diagnostic et de conseil

- Effectue un suivi de la mise en œuvre des recommandations ou d'axes d'amélioration et s'assure de leur réalisation
- Élabore un bilan de suivi des missions réalisées et incrémente les outils dédiés

INFORMATION/COMMUNICATION

- S'informe régulièrement des évolutions de Pôle emploi et met à jour ses connaissances techniques, méthodologiques, réglementaires et informatiques
- Accède à toutes les structures et systèmes d'information de Pôle emploi
- Anime des groupes de travail ou des réunions sur son champ d'intervention

RELATIONS

- Travaille au sein d'une équipe dédiée à chaque mission sous la responsabilité d'un superviseur
- Travaille en collaboration avec les agents en charge de l'inspection générale et de l'audit interne
- Travaille en coopération avec les différentes directions ou services

Inspecteur(trice) - Auditeur(trice) (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) de l'application de la méthodologie prévue
- Propose des solutions d'amélioration, des actions correctives ou des ajustements de dispositifs
- Respecte les valeurs de Pôle emploi et le code de déontologie de la Direction de l'inspection générale de l'audit interne (DIGAI)
- Alertes son responsable hiérarchique sur les dysfonctionnements constatés ou les dossiers nécessitant un traitement particulier
- Est soumis à un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations portées à sa connaissance
- Porte les orientations stratégiques de Pôle emploi

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'offre de services, de l'organisation et des procédures de Pôle emploi
- Connaissance de l'aspect opérationnel des métiers de la filière relation de services de Pôle emploi
- Connaissance des dispositifs de maîtrise des risques, des normes et pratiques de l'audit interne
- Connaissance de la méthodologie de conduite de projet
- Connaissance des techniques de management opérationnel et fonctionnel
- Savoir utiliser les systèmes d'information à des fins d'analyse et de pilotage
- Capacité à investiguer et à produire un diagnostic
- Capacité à structurer, à planifier son travail
- Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit

Chargé(e) de maîtrise des risques et du contrôle interne (1/2)

MISSIONS

- Réduit l'exposition de Pôle emploi aux risques pouvant affecter la réalisation de ses activités et objectifs
- Veille à la sécurisation du fonctionnement des processus et activités de Pôle emploi
- Contribue à la certification des comptes de Pôle emploi
- Sensibilise et promeut la culture de la maîtrise des risques

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Concevoir et mettre en œuvre les dispositifs de maîtrise des risques

- Participe à la conception et à l'organisation des dispositifs et outils de maîtrise des risques
 - Réalise la cartographie des risques (identification et évaluation des risques et des moyens de maîtrise)
 - Met à jour le référentiel définissant les activités et les dispositifs de contrôle et de maîtrise des risques
 - Conçoit et organise le dispositif de gestion de crise
- Participe 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 :
 - Élabore et met en œuvre le plan de maîtrise des activités
 - Élabore et/ou décline le plan de contrôle dans le respect des orientations nationales et régionales en liaison avec les responsables de domaine
 - Organise la mise en place du dispositif de contrôle de premier, de deuxième niveau et de supervision nationale
 - Élabore le plan de sécurisation en lien avec les différentes directions et services
- Contribue à la réalisation des contrôles a posteriori
- S'assure de la mise en œuvre des contrôles a priori (validation, contrôles automatisés, rapprochement de fichiers...) et de leur pertinence
- Traite et analyse des données issues de croisement de fichiers des systèmes d'information
- Alertes les acteurs concernés et vérifie la mise en œuvre des actions correctives
- Rédige les prescriptions, instructions, conseils ou orientations relatifs à la maîtrise des risques pour les directions et services
- Réalise le diagnostic des causes de non-conformité
- Collecte les éléments nécessaires au reporting et produit les tableaux de bord et bilans de maîtrise des risques

Améliorer en continu les dispositifs de maîtrise des risques

- Évalue l'efficacité des actions de prévention et de corrections 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
- Identifie et communique sur les réussites et les bonnes pratiques en matière de maîtrise des risques

Animer la démarche de maîtrise des risques

- Apporte un appui méthodologique auprès des acteurs référents de la maîtrise des risques
- Met en place des actions d'appropriation à destination des directions et services dans la cadre du déploiement des dispositifs de maîtrise des risques
- Conduit des actions de sensibilisation et de formation des agents et de la ligne managériale sur la maîtrise des risques

Chargé(e) de maîtrise des risques et du contrôle interne (2/2)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise une veille et des benchmarks sur les réglementations, dispositifs et outils relatifs à la maîtrise des risques
- Élabore et diffuse des supports d'information et de communication sur la maîtrise des risques
- Organise des animations, des manifestations et des actions de sensibilisation sur le thème de la maîtrise des risques

RELATIONS

- Travaille en collaboration avec les agents en charge de la maîtrise des risques
- Travaille en coopération avec l'ensemble des directions ou services
- Est un interlocuteur du commissaire aux comptes
- Participe à des réunions avec le réseau des acteurs internes en charge de la maîtrise des risques

RESPONSABILITÉ

- 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
- Veille à l'application des recommandations des autorités compétentes
- Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité

COMPÉTENCES

- Connaissance des lois, règlements et directives relatifs à la maîtrise des risques
- Connaissance des méthodes (COSO, ISO 31000...) et outils appliqués à la maîtrise des risques de son périmètre d'intervention
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des processus qualité de Pôle emploi
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Savoir exploiter les données des systèmes d'information
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Savoir mettre en œuvre une démarche d'analyse de cause et de résolution de problème
- Capacité à exploiter, à analyser 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 structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte de son activité
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à gérer, développer une relation de services avec des interlocuteurs internes et externes
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité pédagogique
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus, à être réactif(ve)

Chargé(e) de sécurité des systèmes d'information (1/3)

MISSIONS

- Réduit l'exposition de Pôle emploi aux risques relatifs à la sécurité des systèmes d'information
- Veille à la sécurisation du fonctionnement des processus et activités de Pôle emploi
- Sensibilise et promeut la culture de la maîtrise des risques

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Concevoir et mettre en œuvre les dispositifs de sécurité des systèmes d'information

- Conçoit et organise les dispositifs et outils de sécurité des systèmes d'information
- Élabore les plans d'action préventifs et curatifs, en lien avec les différentes directions et services
- Diffuse les consignes réglementaires, les instructions et les plans d'action relatifs à la maîtrise des risques
- Contrôle l'application des plans d'action préventifs et curatifs et recense les anomalies
- Réalise le diagnostic des causes de la survenue des risques
- Formalise des prescriptions, conseils ou orientations pour les directions et services
- Alerte les acteurs concernés et vérifie la mise en œuvre des actions correctives
- Collecte les éléments nécessaires au reporting et produit les tableaux de bord et bilans de maîtrise des risques
- Centralise et répond aux demandes d'habilitation
- Contrôle la validité et le traitement des habilitations
- Contrôle le respect des engagements de service
- Contrôle l'utilisation abusive d'Internet
- Diffuse aux sites de Pôle emploi les informations nécessaires à la réalisation des sauvegardes de données
- Répond aux demandes d'information des utilisateurs sur l'utilisation des outils informatiques et l'application des règles de sécurité informatique
- Évalue le budget de mise en œuvre des dispositifs de sécurité des systèmes d'information

Améliorer en continu les dispositifs de sécurité des systèmes d'information

- Évalue les dispositifs de maîtrise des risques
- Évalue l'efficacité des actions de prévention et de correction mises en œuvre
- Analyse les résultats des évaluations 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

Animer la démarche de sécurité des systèmes d'information

- Apporte un appui méthodologique auprès des acteurs référents de la maîtrise des risques
- Met en place des actions d'appropriation à destination des directions et services dans la cadre du déploiement des dispositifs de maîtrise des risques
- Conduit des actions de sensibilisation et de formation du personnel et de la ligne managériale sur la maîtrise des risques
- Identifie et communique sur les réussites et des bonnes pratiques en matière de maîtrise des risques

Chargé(e) de sécurité des systèmes d'information (2/3)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise une veille et des benchmarks sur les réglementations, dispositifs et outils relatifs à la maîtrise des risques de son périmètre d'intervention
- Élabore des supports d'information et de communication sur la maîtrise des risques de son périmètre d'intervention
- Diffuse aux acteurs concernés, des supports d'information et de communication sur la maîtrise des risques de son périmètre d'intervention
- Organise des animations, des manifestations et des actions de sensibilisation sur le thème de la maîtrise des risques de son périmètre d'intervention

RELATIONS

- Travaille en collaboration avec les acteurs internes et externes en charge de la maîtrise des risques
- Travaille en coopération avec les différentes directions ou services
- Participe à des réunions avec le réseau des acteurs internes en charge de la maîtrise des risques

RESPONSABILITÉ

- 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
- Met en place une démarche de relation de services vis-à-vis des interlocuteurs internes
- Veille à l'application des recommandations des autorités compétentes
- Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité

Chargé(e) de sécurité des systèmes d'information (3/3)

COMPÉTENCES

- Connaissance des lois, règlements et directives relatifs à la maîtrise des risques de son périmètre d'intervention
- Connaissance des méthodes et outils appliqués à la maîtrise des risques
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des processus qualité de Pôle emploi
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Savoir mettre en œuvre les techniques et outils d'accompagnement au changement
- Savoir mettre en œuvre les techniques et outils de pilotage de conduite de projets SI
- Savoir mettre en œuvre une démarche d'analyse de cause et de résolution de problème
- 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 produire un diagnostic
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à gérer, développer une relation de services avec des interlocuteurs internes et externes
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité pédagogique
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus, à être réactif(ve)

Correspondant(e) régional(e) sécurité informatique (1/2)

MISSIONS

- S'assure de la mise en œuvre des consignes nationales et du respect des préconisations en matière de sécurité informatique
- Assure l'interface entre la direction des systèmes d'information et les utilisateurs sur la gestion des habilitations et des équipements informatiques

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

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

- Analyse les demandes en provenance des directions, services et les formalisent auprès de la direction des systèmes d'information
- Exécute les opérations de gestion des habilitations et s'assure du traitement dans les délais définis par la convention de service : création, modification, suppression, suspension, transfert
- Contrôle et s'assure de la conformité des habilitations données
- Réalise les opérations de création et de gestion des différentes boîtes aux lettres génériques
- Effectue la mise en production des nouveaux comptes
- Réalise l'installation matérielle et assure la gestion de certains équipements régionaux : poste de travail, imprimantes, caméra sous IP, serveur On action, serveur des contrôles d'accès, parc des GSM, parc des copieurs...
- Gère les incidents sur les comptes utilisateurs
- Réalise l'assistance de premier niveau aux utilisateurs en matière d'habilitation et d'installation des différentes applications
- Conseille et apporte son expertise auprès des utilisateurs
- Réalise l'inventaire des biens informatique dont il a la charge
- Crée et met à jour des procédures et formulaires
- Gère les réclamations des utilisateurs
- Renseigne les tableaux de pilotage relatifs à son activité

INFORMATION/COMMUNICATION

- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Communique sur le suivi de la performance des équipements, de l'efficacité et de l'efficacité du traitement des incidents
- Suit les réclamations transmises à la direction des systèmes d'information par les utilisateurs et veille à leur résolution
- Réalise une veille technologique sur les applicatifs et équipements dont il(elle) a la charge

RELATIONS

- Travaille en liaison avec les agents de sa direction et/ou de son service
- Assure l'interface entre sa direction et la direction des systèmes d'information
- Travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs
- Travaille en étroite collaboration avec les services logistique-immobilier et achats-marchés

Correspondant(e) régional(e) sécurité informatique (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique sur les besoins informatiques de son Établissement
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Est garant(e) du fonctionnement courant des équipements/applicatifs dont il a la charge
- Est garant(e) du respect des engagements de service
- Est en relation fonctionnelle avec les interlocuteurs des métiers de la direction des systèmes d'information
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations sensibles en sa possession

COMPÉTENCES

- Connaissance des métiers de Pôle emploi et des modalités de délivrance des services
- Connaissance de la méthode de gestion de projet informatique
- Connaissances techniques des applicatifs et des équipements relatifs à son champ d'intervention
- Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- Savoir répondre aux demandes et questions des utilisateurs
- Savoir résoudre les incidents survenus et optimiser les performances du système
- Savoir identifier, qualifier, et faire remonter les incidents
- Savoir développer une relation de services avec les commanditaires et les utilisateurs
- Savoir entretenir une communication régulière avec les commanditaires/partenaires/fournisseurs
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à organiser son travail
- Capacité à conseiller un utilisateur
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus

Chargé(e) de sécurité des personnes et des biens (1/3)

MISSIONS

- Réduit l'exposition de Pôle emploi aux risques relatifs à la sécurité des personnes et des biens
- Veille à la sécurisation du fonctionnement des processus et activités de Pôle emploi
- Sensibilise et promeut la culture de la maîtrise des risques

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Concevoir et mettre en œuvre les dispositifs de maîtrise des risques

- Participe à la conception et à l'organisation des dispositifs et outils relatifs à la sécurité des personnes et des biens
 - Élabore les contrats liés à la sécurité ou à leur mise en œuvre
- Participe 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 :
 - Élabore le programme annuel ou pluriannuel et les procédures liées à la sécurité des personnes et des biens (plans de prévention locaux) et à la gestion de crise
 - Communique le document unique des risques et en assure la synthèse
 - Contrôle la tenue des registres de sécurité
 - S'assure du suivi des incidents
 - Réalise des contrôles et des visites réglementaires en vue d'évaluer l'application des consignes
 - Assure le suivi des contrats et des remarques formulées lors des contrôles obligatoires
- Participe à l'élaboration du budget de la sécurité
- Alerte les acteurs concernés et vérifie la mise en œuvre des actions correctives
- Rédige les prescriptions, instructions, conseils ou orientations relatifs à la sécurité des personnes et des biens pour les directions et services
- Collecte les éléments nécessaires au reporting et produit les tableaux de bord et bilans de la sécurité des personnes et des biens

Améliorer en continu les dispositifs de maîtrise des risques

- Évalue l'efficacité des actions de prévention et de corrections 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
- Réalise une évaluation continue des plans d'action en vue de diminuer les accidents du travail et maladies professionnelles

Animer la démarche de maîtrise des risques

- Apporte un appui méthodologique auprès des acteurs référents de la sécurité des personnes et des biens
- Met en place des actions d'appropriation à destination des directions et services dans la cadre du déploiement des dispositifs de sécurité des personnes et des biens
- Conduit des actions de sensibilisation et de formation des agents et de la ligne managériale sur la sécurité des personnes et des biens
- Identifie et communique sur les réussites et des bonnes pratiques en matière de sécurité des personnes et des biens

Chargé(e) de sécurité des personnes et des biens (2/3)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise une veille et des benchmarks sur les réglementations, dispositifs et outils relatifs à la sécurité des personnes et des biens
- Élabore des supports d'information et de communication sur la sécurité des personnes et des biens
- Diffuse aux acteurs concernés des supports d'information et de communication sur la sécurité des personnes et des biens
- Organise des animations, des manifestations et des actions de sensibilisation sur le thème de la sécurité des personnes et des biens

RELATIONS

- Travaille en collaboration avec les agents en charge de la maîtrise des risques
- Travaille en collaboration avec les référents « conditions de travail et santé au travail »
- Travaille en collaboration avec les autorités compétentes en matière de santé et de sécurité au travail
- Travaille en coopération avec les différentes directions ou services
- Participe à des réunions avec le réseau des acteurs internes en charge de la sécurité des personnes et des biens

RESPONSABILITÉ

- Prend directement en charge les situations d'urgence présentant des risques importants en matière de sécurité avec information à la ligne hiérarchique
- 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
- Veille à l'application des recommandations des autorités compétentes
- Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité
- Assure régulièrement des astreintes

Chargé(e) de sécurité des personnes et des biens (3/3)

COMPÉTENCES

- Connaissance des lois, règlements et directives relatifs à la sécurité des personnes et des biens (Livre II du code du travail, réglementation relative aux Établissements recevant du public, IGH...)
- Formations « socle sécurité » : SST - CLS - HO BO - EPI - guide et serre file - SSIAP ou CT INSSI
- Connaissance des processus qualité de Pôle emploi
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et l'offre de services de Pôle emploi
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Savoir lire et analyser des plans
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Savoir déceler des anomalies et alerter sur les dysfonctionnements
- Capacité à exploiter, à analyser 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 structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, vérifier, évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte de son activité
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit/oral
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à gérer des urgences et des imprévus, être réactif(ve)
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité pédagogique

Chargé(e) de qualité ^(1/2)

MISSIONS

- Contribue à la conception, à la déclinaison et à la mise en œuvre des dispositifs de management de la qualité et d'amélioration continue
- Assure l'évaluation des dispositifs de management de la qualité et propose les actions d'amélioration continue
- Contribue à la promotion et à l'animation de la démarche qualité et d'amélioration continue

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Concevoir et mettre en œuvre les dispositifs et outils de management de la qualité

- Participe à la conception et à la mise en œuvre des outils associés aux dispositifs de management de la qualité : cartographie des processus, engagements de service, enregistrement qualité, manuel qualité, revues qualité, système documentaire au sens de la norme ISO (organisme de normalisation internationale), etc.
- Anime les audits internes qualité (organisation, suivi, réalisation et analyse)
- Participe à la conception, déploie et analyse les résultats du dispositif « d'écoute clients » internes et externes
- Participe à la conception, déploie et analyse les résultats du dispositif de gestion des réclamations
- Participe à la préparation et/ou au déroulement et/ou au suivi des audits de certification
- Identifie, optimise et accompagne l'installation d'interfaces entre services : démarche de relation de services vis-à-vis des interlocuteurs internes et externes
- Rédige les prescriptions, instructions, conseils ou orientations relatifs à la qualité pour les directions et services
- Collecte les éléments nécessaires au reporting et produit les tableaux de bord et bilans qualité

Améliorer en continu la démarche qualité

- Élabore des outils et méthodes d'amélioration continue
- Analyse de façon croisée les différents résultats qualitatifs et quantitatifs des dispositifs de management de la qualité, de la gestion des risques et du contrôle interne
- Propose et suit la mise en œuvre des actions d'amélioration continue engagées par les services

Animer la démarche qualité

- Organise des réunions avec le réseau des acteurs internes en charge de la mise en œuvre de la démarche qualité
- Apporte un appui méthodologique aux directions et services pour la mise en œuvre et le suivi des démarches qualité
- Conduit des actions de sensibilisation et de formation du personnel et de la ligne managériale sur le management de la qualité et l'amélioration continue
- Identifie et communique sur les réussites et des bonnes pratiques en matière de management de la qualité

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise une veille et des benchmarks sur les réglementations, dispositifs et outils relatifs au management de la qualité
- Élabore des supports d'information et de communication sur le management de la qualité
- Diffuse aux acteurs concernés, des supports d'information et de communication sur le management de la qualité
- Organise des animations, des manifestations et des actions de sensibilisation sur le thème du management de la qualité

Chargé(e) de qualité (2/2)

RELATIONS

- Travaille en collaboration avec les acteurs internes et externes en charge de la mise en œuvre de la démarche qualité
- Travaille en coopération avec les différentes directions ou services
- Entretient le réseau des personnes en charge de la maîtrise des risques et du contrôle interne
- Participe à l'animation du réseau des auditeurs internes qualité, des pilotes de processus, des correspondants réclamations, etc.

RESPONSABILITÉ

- 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 démarche qualité
- Veille à l'application des recommandations des autorités compétentes
- Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité

COMPÉTENCES

- Connaissance des normes, des démarches et des outils qualité (ISO 9001, 14001, 26000, etc.)
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des processus de Pôle emploi
- Savoir mettre en œuvre une démarche d'analyse de cause et de résolution de problème
- Savoir mettre en œuvre des techniques et outils d'accompagnement du changement
- Savoir déceler des anomalies et alerter sur les dysfonctionnements
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Savoir mettre en œuvre les techniques et outils de pilotage et de conduite de projet
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Capacité à exploiter, à analyser des informations
- Capacité à synthétiser
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à faire un choix, à arbitrer, à prendre une décision
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser des moyens
- Capacité à contrôler, vérifier, évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte de son activité
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités



EMPLOIS

MÉTIER : FINANCES - GESTION

- Assistant(e) comptable
- Comptable
- Chargé(e) de trésorerie
- Chargé(e) d'analyse des données comptables et financières
- Assistant(e) contrôleur(euse) de gestion
- Contrôleur(euse) de gestion

Le métier « finances - gestion » regroupe les emplois qui contribuent à l'allocation optimale des moyens et à l'amélioration de la performance, en :

- élaborant et contrôlant les budgets ;
- assurant la production et la sécurisation des données comptables de Pôle emploi.

Assitant(e) comptable (1/2)

MISSIONS

- Assure la tenue courante des comptes dans le respect des normes et des procédures en vigueur
- Contribue, par un premier niveau de contrôle, à la fiabilité des comptes
- Contribue à la conduite des actions d'arrêtés de comptes, à la sécurisation des processus et à la réalisation des livrables qui concourent à la certification légale des comptes de Pôle emploi

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Assurer la tenue courante des comptes

- Enregistre et traite les factures
- Contrôle et paye les factures
- Prépare les dossiers de régularisation de charges
- Vérifie et déclare l'ensemble des taxes
- Contrôle la comptabilisation des charges du personnel, rapproche les comptes
- Assure l'exécution financière des marchés
- Assure les relations comptables avec les fournisseurs

Contribuer à la qualification des données produites

- Contrôle en fin d'exercice les opérations comptables
- Effectue un contrôle de cohérence des données à chaque étape du processus comptable
- Réalise des opérations de contrôle interne et d'observations qualité sur l'ensemble des activités

Veiller et suivre l'activité comptable

- Suit les subventions et les emprunts
- Suit les immobilisations et le patrimoine
- Vérifie la trésorerie au quotidien

Contribuer à la conduite des actions d'arrêtés de compte et à la sécurisation des processus

- Prépare les éléments nécessaires à la production des arrêtés de compte et du dossier de révision
- Participe à la détermination des écritures d'inventaire
- Formalise des rapports d'analyse
- Formalise les éléments de reporting des données financières et comptables

INFORMATION/COMMUNICATION

- Collecte les informations nécessaires à ses activités
- Transmet les informations nécessaires à ses activités
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité
- Traite les informations dans les délais conformes aux procédures internes
- Participe à des réunions et des groupes de travail

Assitant(e) comptable (2/2)

RELATIONS

- Est en contact avec les fournisseurs
- Travaille en lien avec les partenaires bancaires
- Travaille en liaison avec le réseau des agences de Pôle emploi et les services en structure

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Respecte son devoir de réserve sur la diffusion des informations financières, stratégiques et individuelles
- Participe à la conduite du contrôle interne et de maîtrise des risques et est garant(e) du respect des processus comptables et de trésorerie dans le cadre de la qualité de service

COMPÉTENCES

- Connaissance des principes relatifs à la comptabilité privée
- Connaissance des différentes techniques comptables et financières
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs comptables métiers dédiés
- Savoir adapter son mode de communication en fonction de son interlocuteur
- Savoir mettre en œuvre les informations nécessaires à la production comptable
- Savoir mobiliser et actualiser ses connaissances dans le domaine comptable et financier
- Capacité à exploiter, à analyser des données, des informations
- Capacité à synthétiser
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à écouter, à reformuler

Comptable (1/3)

MISSIONS

- Assure et sécurise la gestion et le suivi de la comptabilité de Pôle emploi
- Qualifie les actions de Pôle emploi, administratives et de gestion des tiers, en données comptables dans le respect des normes
- Est garant(e) de la gestion de trésorerie et de son optimisation
- Conduit les actions d'arrêtés de comptes, sécurise les processus et réalise les livrables qui concourent à la certification légale des comptes de Pôle emploi

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Échanger sur les données comptables avec les autres services

- Développe, anime et maintient des relations transverses avec les autres fonctions de toutes filières, pour assurer leur bonne implication dans les opérations de sécurisation de certification légale des comptes
- Assure la relation avec les commissaires aux comptes et auditeurs locaux
- Mène des actions d'information et de communication auprès des services facilitant la compréhension des impacts comptables, financiers et techniques

Qualifier les données produites

- Contrôle l'authenticité et la conformité des pièces comptables, demande des compléments le cas échéant
- Qualifie et assure l'enregistrement comptable des opérations relevant des actes administratifs (factures de prestations d'accompagnement, factures de biens et services, dotations aux amortissements, charges de personnel, notes de débit/crédit, notes de frais, etc.)

Effectuer la tenue des comptes des tiers

- Procède aux rapprochements entre les comptabilités auxiliaires et la comptabilité générale
- Produit les déclarations fiscales relatives à la gestion des tiers
- S'assure du suivi des régularisations demandées aux sites
- Assure le suivi des comptes de liaison et leur justification
- Est garant(e) de la fiabilité et du contrôle des données financières établies dans le cadre des relations avec les financeurs nationaux et locaux pour son périmètre
- Participe à la centralisation financière concourant à la facturation nationale des dispositifs gérés pour le compte de tiers

Effectuer la tenue des comptes généraux

- Analyse et exploite les états et balances issus des applicatifs
- Analyse et justifie les soldes des comptes relevant de la gestion administrative
- Produit les arrêtés de compte et constitue le dossier de révision
- Produit les éléments nécessaires aux déclarations sociales
- S'assure de la mise à jour du livre des biens et participe, en lien avec les autres services à son rapprochement périodique avec l'inventaire physique des mobiliers et matériels de Pôle emploi
- Procède à l'enregistrement des opérations financières
- Élabore les rapprochements bancaires

Comptable (2/3)

Réaliser la gestion de trésorerie

- Veille à la validation des paiements et met en œuvre le processus de centrale de paiement
- Assure la gestion de trésorerie journalière et la fiabilité des données de flux de trésorerie pour son périmètre
- Est en lien permanent avec les partenaires bancaires pour toute activité de suivi, de contrôle, de tenue de compte et de mise à jour des pouvoirs bancaires
- Réalise les prévisions quotidiennes et mensuelles de trésorerie pour son périmètre, suit et analyse les écarts entre les prévisions et les réalisations
- Participe aux contrôles des frais bancaires conformément au processus
- Garantit la fiabilité et le contrôle des données financières établies dans le cadre des relations avec les financeurs nationaux et locaux pour son périmètre

Contribuer au pilotage de l'activité ou des données comptables et financières

- Consolide et suit les données comptables et financières
- Participe aux reporting des données financières et comptables
- Établit des rapports d'analyse
- Conçoit et fait évoluer le tableau de bord du service
- Analyse le tableau de bord et détermine des axes d'amélioration
- Organise ou participe aux opérations liées à la qualité des traitements (contrôles métiers, référentiel de contrôle et de maîtrise des activités, etc.)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Collecte les informations nécessaires à ses activités
- Transmet les informations nécessaires à ses activités
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité
- Traite les informations dans les délais conformes aux procédures internes
- Participe à l'animation des modules de formation
- Participe aux recettes informatiques et autres migrations
- Participe à des réunions et des groupes de travail

RELATIONS

- Est en contact avec les fournisseurs
- Travaille en lien avec les partenaires bancaires
- Travaille en liaison avec les agents de son service
- Travaille en liaison avec le réseau des agences de Pôle emploi et les services en structure
- Est l'interlocuteur privilégié des autres services en structure en matière financière (recherche sur paiements, transmission des informations financières provenant des partenaires bancaires, traitement des remises de chèques...)
- Est en relation avec les analystes conseils du métier comptable

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement mettant en jeu la qualité des traitements ou les dossiers nécessitant un traitement particulier ou mettant en jeu la certification des comptes
- Respecte son devoir de réserve sur la diffusion des informations financières, stratégiques et individuelles
- Participe à la conduite du contrôle interne et de maîtrise des risques et est garant(e) du respect des processus comptables et de trésorerie dans le cadre de la qualité de service
- Est garant(e) de l'exactitude et de la qualité des informations communiquées à sa hiérarchie
- Prend des décisions cohérentes avec les objectifs, contraintes et conséquences possibles

Comptable (3/3)

COMPÉTENCES

- Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un établissement public
- Connaissance des principes relatifs à la comptabilité privée
- Savoir mettre en œuvre les différentes techniques comptables et financières
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Savoir mettre en œuvre les informations nécessaires à la production comptable
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, à analyser une situation, des données
- 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 rendre compte
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau

Chargé(e) de trésorerie (1/2)

MISSIONS

- Est garant(e) de la gestion de trésorerie et de son optimisation
- Assure la relation avec les partenaires bancaires, les commissaires aux comptes et autres auditeurs internes et externes
- Contribue à définir la politique financière de Pôle emploi
- Participe à la conduite du processus de contrôle interne défini par Pôle emploi
- Conduit les actions d'arrêtés de comptes, sécurise les processus et réalise les livrables qui concourent à la certification légale des comptes de Pôle emploi

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Assurer et optimiser la gestion de trésorerie au quotidien

- Définit les règles de gestion en matière financière
- Propose la politique de placement en lien avec les normes associées aux Établissements publics
- Est en lien permanent avec les partenaires bancaires pour toutes activités de suivi, de contrôle, de tenue de compte et de mise à jour des pouvoirs bancaires
- Réalise les opérations de trésorerie journalière
- Participe à la mise en œuvre du processus lié à la centrale de paiements en lien avec le réseau
- Réalise les reporting financiers
- Contrôle l'application des conditions bancaires en lien avec le réseau
- Assure la fiabilité des données de flux de trésorerie de Pôle emploi en lien avec le réseau
- Réalise les placements en conformité avec la politique financière de Pôle emploi
- Établit les plans de trésorerie pluriannuels et mensuels

Assurer la supervision de la gestion de trésorerie, garantir son contrôle et contribuer à son amélioration

- Diffuse les informations relatives aux principes de gestion de trésorerie auprès de son réseau
- Accompagne, conseille et implique les régions dans la mise en œuvre de la gestion de trésorerie et sa performance
- Exploite et consolide les données financières justifiant de l'activité de Pôle emploi
- Contrôle les coûts en matière de gestion de trésorerie
- Suit les réalisations par rapport aux prévisions pour l'ensemble des flux de trésorerie
- Valorise les enjeux financiers et définit les axes d'amélioration
- Participe aux opérations d'arrêtés de comptes
- Participe aux projets transverses chaque fois que les activités de son emploi sont impactées

Piloter la relation avec les partenaires bancaires

- Assure la veille en matière financière
- Est force de proposition quant à la mise en place de toute nouvelle réglementation en matière financière
- Pilote les relations contractuelles avec les partenaires bancaires de Pôle emploi
- Conduit les appels d'offres bancaires
- Coordonne et suit les opérations en lien avec le back office des partenaires bancaires

INFORMATION/COMMUNICATION

- Collecte les informations nécessaires à ses activités
- Transmet les informations nécessaires à ses activités
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité
- Contribue à l'évolution de ce système d'information en participant à la rédaction de toute demande d'évolution et en participant notamment aux recettes informatiques

Chargé(e) de trésorerie (2/2)

- Participe à des réunions et des groupes de travail avec les différentes directions nationales et régionales
- Anime des réunions et des groupes de travail avec les différentes directions nationales et régionales
- Participe à des groupes de travail externes où il(elle) représente la direction de la trésorerie et des finances
- Participe à l'ingénierie et à l'animation des modules de formation
- Facilite les échanges d'informations au sein de sa direction

RELATIONS

- Assure et optimise la relation continue avec les partenaires bancaires de Pôle emploi
- Est en relation avec les commissaires aux comptes et auditeurs internes et externes pour le champ de la gestion de trésorerie
- Implique et anime le réseau des comptables dans le domaine de gestion de trésorerie et dans le domaine interbancaire
- Est en relation avec tous les services de sa direction et les autres directions de Pôle emploi
- Assure la coordination au quotidien de ses activités au sein de son équipe et de la direction

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) de la qualité et de la fiabilité des données financières produites et communiquées aux tiers
- Traite les informations dans les délais conformes aux procédures internes
- Réalise auprès de son responsable hiérarchique un reporting continu issu de la collecte et de l'analyse des données comptables et financières liées à son périmètre
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement mettant en jeu la qualité des traitements ou des dossiers nécessitant un traitement particulier
- Met en œuvre les mesures correctives en cas d'écart ou d'anomalie constatée
- A une responsabilité d'alerte sur les prévisions d'encaissement impactant notamment la trésorerie de Pôle emploi
- Respecte son devoir de réserve sur la diffusion des informations financières détenues
- Participe à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques et est garant(e) du respect des processus dans le cadre de la qualité de service

COMPÉTENCES

- Connaissance des principes et règles relatifs aux financements publics
- Connaissance de la comptabilité privée
- Savoir mettre en œuvre les principes relatifs à la gestion de trésorerie
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métier dédiés
- Capacité à exploiter, à analyser des données, des informations
- Capacité à synthétiser
- 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 rendre compte
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer, à développer une relation avec les interlocuteurs institutionnels

Chargé(e) d'analyse des données comptables et financières (1/3)

MISSIONS

- Contribue à définir et à garantir l'application de la politique comptable et financière de Pôle emploi et des règles et normes associées
- Participe à la supervision des comptes des régions et autres Établissements
- Garantit le respect des protocoles financiers dans le cadre de la gestion pour le compte de tiers
- Conduit des actions d'arrêtés de comptes, sécurise les processus et réalise les livrables qui concourent à la certification légale des comptes de Pôle emploi

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Assurer la veille comptable et la sécurisation des comptes en vue de leur certification

- Rédige et diffuse les principes, règles et méthodes comptables applicables à l'ensemble des structures de Pôle emploi en vue de la certification des comptes et tient les référentiels et livrables métiers à jour
- Contribue à l'animation fonctionnelle du réseau comptable (animation métier, gestion opérationnelle des outils de communication, développement des compétences)
- Contribue au suivi de la bonne mise en œuvre des demandes et des recommandations des commissaires aux comptes et autres auditeurs, ainsi que ses propres recommandations
- Effectue les arbitrages liés à la mise en œuvre de la doctrine et des référentiels comptables
- En lien avec les services concernés, prépare, organise et participe aux revues analytiques

Produire les comptes et la situation financière de Pôle emploi

- Accompagne et conseille les régions dans la bonne exécution des opérations d'arrêtés de compte
- Contrôle et analyse les comptes et les projets d'arrêtés de comptes et procède aux demandes de justification des comptes
- Réalise la réconciliation des dettes et créances avec les tiers financeurs
- Participe à la combinaison des comptes de Pôle emploi, à l'élaboration du bilan, du compte de résultat, et des annexes comptables
- Établit la situation financière mensuelle de Pôle emploi et des tiers, contribue à la structure financière de Pôle emploi et au rapport financier

Assurer le pilotage des données comptables et financières

- Définit les indicateurs communs nécessaires au pilotage des fonctions comptables et financières
- Assure un reporting périodique des activités et de leur maîtrise par les régions, ainsi que sur la chaîne de dépenses de Pôle emploi
- Pilote le processus de gestion des conventions financières en s'assurant de la communication et de la bonne application des règles de gestion définies
- Exploite et consolide les données comptables et financières régionales justifiant de l'activité de Pôle emploi pour produire les reportings comptables et financiers nécessaires au pilotage

Apporter son expertise dans les projets du domaine comptable et financier

- Conduit ou participe à des projets stratégiques ou opérationnels, groupes de travail intermétiers sur l'optimisation des processus comptables et financiers
- Apporte son expertise métier en appui au développement des outils comptables

Chargé(e) d'analyse des données comptables et financières (2/3)

Garantir la mise en œuvre des conventions financières

- Participe et est garant(e) de la rédaction des conventions avec les tiers en matière financière
- Met en œuvre les protocoles financiers avec les tiers
- Contrôle la validité et la bonne intégration des données établissant la justification comptable des financements versés à Pôle emploi
- Établit les demandes d'avances et leurs annexes à l'attention des tiers financeurs
- Vérifie l'application du protocole financier spécifique à chaque convention
- Contrôle et analyse les comptes impactés par les conventions financières
- Réalise le suivi des échéances d'encaissements et procède si besoin à la relance des financeurs
- Réalise le suivi des dossiers dans le cadre d'une relation permanente avec les tiers financeurs

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité
- Transmet au réseau des comptables des informations impactant le rythme des clôtures comptables et leur activité
- Communique aux régions sur la qualité comptable des arrêtés périodiques de compte
- Participe et anime des réunions et des groupes de travail avec les différentes directions nationales, régionales ou avec les tiers financeurs
- Participe à l'ingénierie et à l'animation des modules de formation
- Diffuse les informations relatives aux conventions financières auprès de son réseau
- Facilite les échanges d'informations au sein de sa direction, notamment en apportant sa contribution à une veille permanente de gestion de trésorerie

RELATIONS

- Est l'interlocuteur et le support quotidien privilégié pour le réseau comptable de Pôle emploi
- Est en relation avec tous les acteurs du domaine comptabilité/trésorerie de Pôle emploi
- Est en relation avec les commissaires aux comptes et auditeurs externes ou internes
- Est en relation avec la ligne managériale opérationnelle et fonctionnelle
- Accompagne, conseille et implique les régions dans la mise en œuvre des conventions financières
- Entretient une relation continue avec les tiers financeurs de Pôle emploi (essentiellement : État et Unédic)
- S'implique et participe à l'animation du réseau des comptables dans le cadre du recueil et de la justification des données régionales
- Est en relation avec toutes les directions métiers de Pôle emploi

RESPONSABILITÉ

- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement mettant en jeu la qualité des traitements ou des dossiers nécessitant un traitement particulier ou mettant en jeu la certification des comptes
- Est responsable de la création des référentiels des comptes et de leur mise à jour
- Est responsable de la création des procédures et de leur mise à jour
- Est garant(e) de l'exactitude et de la qualité des informations communiquées à sa hiérarchie
- Est garant(e) de la fiabilité et de la qualité des données comptables et financières communiquées aux tiers
- Prend des décisions cohérentes avec les objectifs, contraintes et conséquences possibles
- A une obligation de réserve sur l'ensemble de l'information stratégique et financière détenue
- Est garant(e) de la qualité et de la fiabilité des données et informations comptables et financières produites et communiquées aux tiers
- A une responsabilité d'alerte sur les prévisions d'encaissement impactant notamment la trésorerie de Pôle emploi
- Participe à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques et est garant(e) du respect des processus dans le cadre de la qualité de service

Chargé(e) d'analyse des données comptables et financières (3/3)

COMPÉTENCES

- Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un établissement public
- Connaissance des principes relatifs à la comptabilité privée
- Savoir adapter son mode de communication en fonction de l'interlocuteur
- Savoir mettre en œuvre les informations nécessaires à la production comptable et financière
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Savoir mettre en œuvre les principes relatifs à la comptabilité privée, ainsi que les différentes techniques comptables et financières
- Savoir gérer les échéances et les priorités
- Capacité à conduire un projet
- Capacité à élaborer des solutions, des outils et faire des préconisations
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à accompagner et mettre en œuvre les changements
- Capacité à exploiter, à analyser des données, des informations
- Capacité à synthétiser
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à réaliser à rendre compte
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau

Assistant(e) contrôleur(se) de gestion ^(1/2)

MISSIONS

- Participe à l'élaboration et au suivi du budget sur le champ de son organisation
- Participe à la mise en œuvre de la comptabilité analytique sur le champ de son organisation

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Élaboration budgétaire

- Établit les propositions budgétaires en liaison avec les territoires et les services concernés : budgets prévisionnels et prévisions d'atterrissage

Pilotage des ressources (budget/Équivalent temps plein (ETP)/masse salariale)

- Suit l'exécution du budget (section III, section IV, y compris les ETP et la masse salariale) : analyse les écarts ou risques d'écart budgétaire

Comptabilité analytique

- Garantit le respect du référentiel analytique par l'affectation des dépenses aux axes analytiques idoines
- Garantit la disponibilité des données nécessaires à l'alimentation du modèle analytique

Contribution à l'outillage du métier

- Contribue à la définition et à la mise en œuvre de reportings budgétaires physico-financiers, analytiques et des modes opératoires

INFORMATION/COMMUNICATION

- Assure une veille sur son périmètre d'intervention
- S'informe régulièrement sur les évolutions réglementaires et techniques de Pôle emploi, ainsi que sur les évolutions de l'environnement socio-économique

RELATIONS

- Est en contact avec les différents centres de responsabilités budgétaires de Pôle emploi, de certains services spécifiques (administration-finances-gestion, ressources humaines et direction des opérations) et les experts (fonctions supports et réseaux) pour la collecte, la fiabilisation et l'analyse des données
- Travaille en transversalité avec l'équipe en charge de la production/analyse des données de son organisation

RESPONSABILITÉS

- Assure un reporting régulier de son activité auprès de son supérieur hiérarchique
- Est garant(e) de la pertinence et de la cohérence des données produites
- Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité
- Est garant(e) du respect du cadre national et du processus/cycle budgétaire
- Contribue à développer une culture de la performance budgétaire et analytique au sein de Pôle emploi

Assistant(e) contrôleur(euse) de gestion (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance de la traduction de l'offre de services et de l'organisation de Pôle emploi en masse financière
- Connaissances des systèmes d'information de Pôle emploi et des applicatifs dédiés
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte de son activité
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus

Contrôleur(euse) de gestion (1/2)

MISSIONS

- Est garant(e) du processus d'élaboration budgétaire en lien avec la stratégie et de la maîtrise des moyens
- Optimise la bonne allocation des moyens au regard de l'évolution de la charge
- Met en œuvre la comptabilité analytique sur le champ de son organisation
- Contribue à la continuité et à la qualité du service rendu et perçu
- Contribue au développement d'une culture budgétaire au sein de son organisation

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Élaborer le budget

- Organise la mise en œuvre des différentes étapes de construction du processus budgétaire dans le cadre du dialogue de performance
- Établit les propositions budgétaires en liaison avec les territoires et les services concernés : budgets prévisionnels et prévisions d'atterrissage, en lien avec les plans d'action

Piloter les ressources (budget/Équivalent temps plein (ETP)/masse salariale)

- Anime et suit l'exécution du budget (section III, section IV, y compris les ETP et la masse salariale) :
 - élabore un reporting
 - analyse les causes d'écart ou de risques d'écart budgétaire et identifie des actions correctives ;
 - organise des réunions périodiques pour restituer les analyses des consommations budgétaires, les écarts et proposer des arbitrages et/ou des décisions de régulation budgétaire ;
 - prépare la revue analytique et le suivi budgétaire dans le cadre des revues de performance
- Est en appui au montage financier relatif aux conventions de recettes et assure le suivi et le reporting des données budgétaires
- Identifie l'impact des évolutions internes et externes sur l'adéquation charges/ressources et propose les ajustements nécessaires de l'allocation des moyens

Mettre en œuvre la comptabilité analytique

- Garantit le respect du référentiel analytique par l'affectation des dépenses aux axes analytiques idoines
- Garantit la disponibilité des données nécessaires à l'alimentation du modèle analytique
- Garantit la production des résultats de comptabilité analytique de son organisation dans le respect du calendrier national
- Exploite les résultats de la comptabilité analytique en vue d'une analyse de l'efficacité des processus et des organisations

Contribuer à la performance globale

- Organise le système de reporting budgétaire auprès des différents interlocuteurs
- Contribue à l'analyse de la performance des processus et des organisations et à l'optimisation de l'allocation des ressources via, notamment, l'exploitation des résultats de la comptabilité analytique
- Réalise des analyses comparées de performance financière entre les différentes entités de son organisation et alimente le diagnostic de performance globale
- Propose des axes d'amélioration pour contribuer à la maîtrise des dépenses

Contribuer à l'outillage du métier

- Contribue à la définition et à la mise en œuvre de reportings budgétaires physico-financiers et analytiques et des modes opératoires
- Conçoit les supports de diffusion d'information
- Contribue à la maîtrise d'ouvrage applicatif des outils de pilotage des moyens

Contrôleur(euse) de gestion (2/2)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité
- Anime des réunions et des groupes de travail
- Présente les supports de données, de résultats et d'analyses

RELATIONS

- Anime le réseau des correspondants de son domaine au sein de Pôle emploi
- Est en contact avec les différents centres de responsabilités budgétaires de Pôle emploi, de certains services spécifiques (administration-finances-gestion, ressources humaines et direction des opérations) et les experts (fonctions supports et réseaux) pour la collecte, la fiabilisation et l'analyse des données
- Travaille en transversalité avec l'équipe en charge de la production et de l'analyse des données de son organisation

RESPONSABILITÉ

- Contrôle et valide les engagements dans le cadre du contrôle budgétaire
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement des systèmes d'information de gestion
- Est garant(e) de la pertinence, de la fiabilité et de la cohérence des informations traitées et transmises
- Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité
- Est garant(e) du respect du cadre national et du processus/cycle budgétaire
- Contribue à développer une culture de la performance budgétaire et analytique au sein de Pôle emploi
- Représente son organisation dans les réunions

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des systèmes d'information de Pôle emploi et des outils et applicatifs dédiés
- Connaissance du contrôle de gestion
- Savoir traduire l'activité et le fonctionnement de Pôle emploi en masse financière
- Capacité à exploiter, à analyser des données
- Capacité à synthétiser
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, vérifier, évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité pédagogique



EMPLOIS

MÉTIER : ACHATS - MARCHÉS

DOMAINE MÉTIER : ACHAT

- Acheteur(euse)
- Rédacteur(trice) de marché

DOMAINE MÉTIER : APPROVISIONNEMENT

- Approvisionneur(euse)

Le métier « achats - marchés » regroupe les emplois qui contribuent à la politique et à la mise en œuvre de la stratégie d'achat de Pôle emploi, et à la gestion de l'approvisionnement du réseau.

Acheteur(euse) (1/2)

MISSIONS

- Programme les achats et les marchés dans le cadre de la construction budgétaire pluriannuelle
- Met en œuvre la politique et les stratégies d'achats de Pôle emploi
- Conduit les négociations pour les achats et marchés stratégiques
- Est force de proposition dans le cadre de l'optimisation des dépenses

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Construire et piloter des stratégies d'achats

- Élabore, consolide et pilote la programmation des achats au niveau de son portefeuille
- Analyse les techniques, les marchés, les fournisseurs
- Réalise l'analyse de la valeur des achats, les dépenses et les résultats pour l'estimation des marchés
- Contribue à la définition, à la rédaction et au contrôle de la politique d'achat
- Met en œuvre cette politique à travers des stratégies d'achat sur son portefeuille
- Définit les axes de progrès et les objectifs associés, suite à l'évaluation de la performance
- Élabore un plan d'économies annuel ou pluriannuel sur son portefeuille
- Pilote la relation fournisseurs en mettant en place des modalités de suivi
- Participe à la commission des marchés
- Intègre la démarche de développement durable dans la mise en œuvre de la politique d'achat
- Gère en mode projet les procédures stratégiques de marché de Pôle emploi

Suivre, piloter et évaluer l'exécution des marchés

- Détermine les domaines et marchés critiques nécessitant un contrôle
- Réalise le contrôle des différents processus relatifs à l'exécution et au suivi des marchés
- Pilote la démarche de mesure de la performance achat sur les contrats
- Réalise les évaluations des prestations des fournisseurs
- Suit la mise en place et les résultats des plans d'action suite aux évaluations des fournisseurs

Conseiller, animer et exercer une veille

- Organise une veille réglementaire, technique, économique et concurrentielle
- Intervient en conseil auprès des services prescripteurs et utilisateurs de Pôle emploi
- Propose le choix des procédures de marchés adéquates
- Élabore et passe en direct des procédures de marchés et certaines procédures sensibles, en liaison avec les rédacteurs de marchés
- Participe à la coordination et à l'animation de la fonction achat

Mettre en œuvre les marchés

- Élabore et rédige les supports techniques ou cahiers des charges types
- Valide les cahiers des charges fonctionnels et techniques
- Élabore les différents documents types d'un marché en collaboration avec les rédacteurs de marché
- Apporte un appui rédactionnel pour les clauses techniques
- Détermine et pondère les critères de sélection des offres en collaboration avec le service prescripteur
- Pilote l'analyse et la sélection des offres
- Analyse les économies réalisées
- Conduit les négociations en associant les prescripteurs

Acheteur(euse) (2/2)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime des réunions et des groupes de travail
- Élabore des outils de suivi
- Accompagne l'utilisation des outils de suivi

RELATIONS

- Anime le réseau interne de la fonction achats/marchés
- Organise les diverses commissions et instances liées aux processus d'achat (dont le comité de coordination des achats)
- Anime les réseaux de prescripteurs et d'utilisateurs

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Est garant(e) du respect de la politique achat et de la sécurisation des achats
- Est garant(e) du respect des règles déontologiques et légales liées à sa fonction
- Exerce un contrôle interne et externe sur la performance achat et la qualité des prestations fournisseurs
- Met en œuvre les procédures de contrôle interne
- Pilote la relation fournisseurs

COMPÉTENCES

- Connaissance des règles d'Établissement et de mise en œuvre d'un marché
- Connaissance et expertise techniques et procédurales sur les processus financiers
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Savoir mettre en œuvre les processus d'évaluation et de contrôle des fournisseurs
- Savoir mettre en œuvre les procédures d'Établissement et de mise en œuvre d'un marché
- Capacité à exploiter, à analyser des données, des informations
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte
- Capacité à négocier
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, à reformuler

Rédacteur(trice) de marché (1/2)

MISSIONS

- Élabore les procédures de marchés
- Élabore les différentes pièces constitutives de passation de marchés et des procédures afférentes à ces marchés
- Élabore des marchés types par famille d'achats en collaboration avec la direction des affaires juridiques

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Conseiller les interlocuteurs internes

- Met en œuvre, en fonction de la stratégie d'achat arrêtée, les procédures de marchés, de la définition des besoins à leur exécution
- Conseille les commanditaires internes sur le choix de la procédure la plus adaptée
- Facilite la mise en œuvre de solutions
- Assiste les prescripteurs dans l'élaboration des supports techniques

Réaliser les procédures

- Valide le choix des procédures
- Met en œuvre les procédures de marchés
- Participe à la rédaction des documents de la procédure
- Veille au bon déroulement de la procédure suivie

Rédiger les différents éléments constitutifs d'un marché

- Rédige les différentes pièces administratives des marchés en collaboration avec les acheteurs
- Rédige en collaboration avec les services responsables des marchés les différents rapports de présentation à la commission des marchés ou au Contrôle général économique et financier (CGEFI)

Assurer le secrétariat administratif des marchés

- Rend compte des réunions de négociation
- Rédige en collaboration étroite avec le service concerné les rapports de présentation à la commission des marchés ou au Contrôle général économique et financier (CGEFI)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Participe à la diffusion et à la mise en œuvre de la veille réglementaire organisée dans le domaine des marchés par la direction des affaires juridiques
- Informe les services utilisateurs des contraintes légales que Pôle emploi doit respecter
- Rend lisibles et compréhensibles les règles et procédures du « référentiel achat »

RELATIONS

- Intervient en appui et conseil auprès des différents intervenants du processus d'achat
- Anime le réseau interne de la fonction achats/marchés

RESPONSABILITÉ

- Valide les procédures de passation des marchés
- Garantit dans son domaine le respect des contraintes légales par Pôle emploi
- Garantit la bonne application des règles et procédures du « référentiel achat »
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Met en œuvre les procédures de contrôle interne

Rédacteur(trice) de marché (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance des dispositions juridiques dans son domaine
- Connaissance des techniques rédactionnelles liées à son domaine d'activité
- Connaissance des procédures dans le domaine juridique
- Connaissance des règles, de la déontologie et des procédures dans le domaine des marchés publics
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Savoir mettre en œuvre les procédures dans le domaine juridique
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, vérifier, évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à négocier
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à exploiter, à analyser des données, des informations
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, à reformuler

Approvisionnement(euse) (1/2)

MISSIONS

- Gère et suit les marchés de prestations logistiques et de fournitures
- Consolide l'inventaire des besoins pour l'élaboration des marchés et pour les demandes hors-marché
- Élabore des commandes sur les marchés
- Suit et contrôle les seuils des marchés
- Assure la logistique de l'approvisionnement du réseau de Pôle emploi et pour les services aux biens et aux personnes

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Recenser les besoins

- Participe au recensement des besoins et à la définition des enveloppes/droits de tirage, dans le cadre des réunions de groupes utilisateurs
- Regroupe et consolide les besoins exprimés dans le respect des règles budgétaires définies
- Élabore le bon de commande et le transmet aux fournisseurs
- Procède aux opérations de saisie correspondantes dans le système d'information « Achat » (SAP) : demande d'achat, bon de commande, saisie des contrats

Gérer et suivre les marchés

- Gère et suit les marchés de prestations logistiques et de fournitures
- Participe à la rédaction du cahier des charges des marchés précités
- Évalue les prestations réalisées par les fournisseurs des marchés précités
- Suit la mise en œuvre des plans d'action des fournisseurs suite aux évaluations
- Applique les révisions des prix
- Assure le contrôle de la facturation et le paiement des fournisseurs
- Assure le suivi des consommations

Approvisionner le réseau

- Repère les marchés transversaux existants
- Reçoit la demande d'approvisionnement et la valide
- Valide dans le système d'information la livraison des fournitures ou la réception des prestations
- Contrôle le service effectué et l'entrée marchandises
- Définit les stratégies et les processus de logistique du réseau

Piloter et suivre les consommations

- Contrôle les modes de consommation
- Consolide les données liées aux consommations
- Suit les consommations et gère les enveloppes et les droits de tirage des marchés transversaux
- Procède, dans le système d'information « Achat », aux requêtes nécessaires au suivi d'activité
- Participe au suivi de la relation fournisseurs en liaison avec les services prescripteurs et les acheteurs

Assurer et suivre la mise en œuvre des marchés sur les applicatifs dédiés

- Gère les bases articles, structures et utilisateurs dans les outils dédiés
- Gère l'arborescence des outils dédiés
- Assure la définition et l'évolution des besoins nécessaires des outils dédiés
- Assure le traitement dans le logiciel dédié SAP

Approvisionnementneur(euse) (2/2)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Actualise les fiches de suivi qualité pour sa direction
- Participe au plan de formation achats-marchés-approvisionnements internes et à l'optimisation des applicatifs existants
- Intervient dans des groupes utilisateurs, en vue du recensement des besoins et de l'analyse qualité
- Réalise la prescription métier et l'assistance aux utilisateurs
- Facilite le transfert d'informations et de méthodes entre les membres de son équipe, les interlocuteurs internes et les fournisseurs pour les marchés gérés
- Réalise l'interface entre le réseau et les fournisseurs pour les marchés gérés
- Alimente les outils de suivi de l'activité

RELATIONS

- Anime son réseau métier
- Gère la relation avec les interlocuteurs internes (réseau, gestionnaires du marché des imprimés nationaux, etc.)
- Assure l'interface entre le réseau et les fournisseurs pour les marchés gérés
- Est en contact avec les interlocuteurs internes
- Travaille en collaboration avec les fournisseurs, les acheteurs, les rédacteurs de marché, les pilotes de contrat, les gestionnaires du marché des imprimés nationaux, le réseau et les services achats-approvisionnements régionaux

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique ou le service prescripteur en cas de dysfonctionnement
- Met en œuvre les opérations de contrôle interne
- Garantit l'approvisionnement du réseau pour les marchés gérés
- Garantit l'application des cahiers des charges pour les marchés gérés
- Réalise le suivi budgétaire des marchés gérés
- Applique les règles de déontologie

COMPÉTENCES

- Connaissance des procédures et des processus financiers
- Connaissance des règles, de la déontologie et des procédures dans le domaine des marchés publics
- Connaissances des techniques de gestion logistique (entreposage, gestion des stocks et distribution)
- Connaissance des règles d'Établissement et de mise en œuvre d'un marché
- Connaissance de l'environnement SAP
- Savoir utiliser les méthodes et les outils de prévision, de contrôle et d'optimisation budgétaire
- Savoir mettre en œuvre les processus d'évaluation et de suivi
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Savoir identifier les dysfonctionnements et proposer des actions correctrices
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à négocier
- Capacité à développer et gérer une relation de services
- Capacité à analyser des données chiffrées



EMPLOIS

MÉTIER : LOGISTIQUE - IMMOBILIER

- Agent logistique
- Gestionnaire logistique
- Chargé(e) d'opérations immobilières
- Gestionnaire de patrimoine immobilier

Le métier « logistique - immobilier » regroupe les emplois qui concourent à :

- la mise à disposition des ressources de matières, de matériels et de services dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité ;
- la gestion, la maintenance et l'exploitation des bâtiments dans le respect des règles de l'art et de la sécurité.

Agent logistique (1/2)

MISSIONS

- Met à disposition, gère des moyens logistiques destinés à l'ensemble des agents de Pôle emploi, et en assure la maintenance

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Accueillir, informer et orienter

- Réalise l'accueil physique des visiteurs
- Assure la gestion administrative des livraisons et colis, ainsi que la gestion des colis sortants
- Gère les modalités d'accès et de contrôle au sein des différentes structures de Pôle emploi
- Gère les différents systèmes de gestion des accès (clés, éclairages et alarmes, ouvertures)
- Réceptionne et gère les appels entrants
- Conseille les interlocuteurs internes sur les différents tarifs postaux

Traiter les demandes

- Assure la gestion du planning de réservation des salles de réunion
- Assure la gestion du planning de réservation des véhicules de service
- Organise et prépare les différents aspects techniques et logistiques des salles et des réunions
- Réalise des activités de reprographie et de mise sous plis
- Réalise des travaux de maquettage
- Réalise des travaux administratifs divers
- Traite les demandes de communication de la direction du siège
- Effectue l'inventaire du matériel et du mobilier inscrits sur le livre des biens
- Réceptionne, contrôle et ventile les livraisons
- Gère les stocks relatifs aux commandes de fournitures de bureau (bureau, informatique, papier, mobilier...)
- Gère la billetterie et les réservations
- Assure le traitement du courrier et des colis (tri, ventilation, distribution, mise sous pli, affranchissement, suivi...)
- Réalise les opérations d'archivage en fonction des procédures établies

Réaliser les travaux de maintenance et autres activités

- Assure des activités de petite manutention
- Gère et assure la maintenance des différents équipements et matériels
- Effectue des menues réparations d'entretien courant
- Assure des courses urgentes sur des petits volumes
- Assure le transport de la ligne managériale
- Assure l'entretien courant du véhicule et/ou du parc des véhicules de service
- Réalise le nettoyage quotidien des locaux (sols, bureaux, sanitaires, corbeilles)
- Gère les consommables
- Assure l'entretien des espaces verts
- Met en œuvre la politique de sécurité en lien avec le responsable sécurité

Agent logistique (2/2)

Suivre l'ensemble de son périmètre d'activité

- Réalise des tableaux de suivi sur son périmètre d'activité
- Contrôle le nettoyage des bâtiments et l'entretien des espaces verts
- Contrôle le planning des interventions et les travaux des prestataires (nettoyage, espaces verts, vidéosurveillance)
- Effectue le suivi journalier des demandes d'intervention dans l'applicatif dédié GMAO, émet les bons d'intervention et suit les interventions du mainteneur

INFORMATION/COMMUNICATION

- Renseigne l'outil de gestion lié aux demandes des interlocuteurs internes et les tableaux de bord relatifs à son activité
- Transmet les tableaux de bord relatifs à son activité

RELATIONS

- Est en contact avec des prestataires et des fournisseurs pour les interventions courantes
- Travaille en liaison avec les agents de son service
- Est en relation avec les autres services de Pôle emploi sur son champ d'intervention
- Participe aux réunions de son service

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Applique les contrôles qualité sur l'ensemble des prestations
- Réalise une veille qualité sur le traitement des activités confiées
- Respecte les délais et les procédures internes liés aux obligations légales, conventionnelles et contractuelles

COMPÉTENCES

- Connaissances techniques et juridiques liées au domaine d'activité
- Savoir mettre en œuvre les techniques liées au métier
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à appliquer une solution

Gestionnaire logistique (1/2)

MISSIONS

- Assure la mise à disposition et la gestion des moyens logistiques destinés à l'ensemble des agents de Pôle emploi
- Assure une fonction de veille en anticipation des besoins de Pôle emploi

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Déployer et suivre les contrats

- Définit les règles de gestion associées
- Assure la gestion et le suivi des échéanciers des contrats de son portefeuille
- Réalise les avenants aux contrats
- Réalise le suivi budgétaire des contrats
- S'assure de la bonne exécution des prestations en référence aux cahiers des charges
- Alerte sur les dysfonctionnements et difficultés rencontrées dans la réalisation des contrats

Accueillir, informer et orienter

- Met en place une gestion des demandes d'intervention (hotline)
- Traite et/ou oriente les demandes des interlocuteurs internes
- Assure la mise à disposition au quotidien des biens et des matériels nécessaires à l'activité du réseau
- Délivre un service personnalisé aux agents (billetterie, hébergement)

Traiter les demandes

- Réalise une veille quotidienne sur l'état des demandes
- S'assure du suivi des livraisons et des prestations
- Pilote les prestataires de services et s'assure du suivi des opérations confiées et des interventions sur les sites

Gérer les activités associées

- Gère le parc informatique, visioconférence et téléphonie
- Réalise l'inventaire du patrimoine mobilier et matériel
- Contribue aux opérations d'archivage des documents traités par Pôle emploi

INFORMATION/COMMUNICATION

- Actualise les tableaux de bord relatifs à son activité
- Actualise l'outil de gestion lié aux demandes des interlocuteurs internes
- Anime des réunions et des groupes de travail à l'interne et à l'externe

RELATIONS

- Est en relation avec les prestataires dans le cadre de la bonne exécution des contrats
- Est en relation étroite avec les services achats-marchés et comptables
- Est en relation avec les acteurs concernés par la gestion logistique (développement durable, sécurité, gestionnaire immobilier)

Gestionnaire logistique (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) du bon fonctionnement des sites et de leurs installations
- Met en œuvre les contrôles qualité sur l'ensemble des prestations
- Réalise une veille qualité sur le traitement des activités confiées
- Est garant(e) du respect de l'attribution budgétaire liée à l'exercice de sa fonction
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement

COMPÉTENCES

- Connaissances techniques et juridiques liées au domaine d'activité
- Savoir mettre en œuvre les techniques liées à son domaine
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à conseiller un interlocuteur interne

Chargé(e) d'opérations immobilières (1/2)

MISSIONS

- Assure la conduite d'opérations immobilières de la phase de prospection jusqu'à la livraison des locaux, dans le respect de la réglementation et les référentiels de Pôle emploi
- Garantit la réalisation de ces opérations dans un cadre budgétaire maîtrisé
- Contribue à la gestion du parc immobilier

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Préparer les opérations immobilières

- Met en œuvre, suit et pilote le programme immobilier (réalisation, calendrier, budget)
- Assure la prospection immobilière dans un cadre défini
- Négocie les délais de réalisation de l'opération
- Donne un avis technique sur la faisabilité architecturale de l'opération et sa compatibilité avec les besoins de Pôle emploi
- Apporte une expertise technique (plans, coûts de l'opération, nature des travaux, enjeux environnementaux et accessibilité)
- Analyse et traduit les projets immobiliers proposés par la conception et l'élaboration de plans
- Réunit les données techniques, photos, éléments juridiques, nécessaires à la réalisation de plans
- Réalise les plans d'exécution du projet
- Contribue aux montages juridiques et financiers et au suivi des procédures administratives (certificat d'urbanisme, permis de construire, etc.)
- Participe au lancement de la consultation et procède à la constitution de l'équipe de maîtrise d'œuvre (architecte, bureau d'études, bureau de contrôle...)
- Procède à l'examen des dossiers techniques et des offres
- S'assure de la passation des commandes relatives à l'équipement du site (mobilier, matériel, contrats d'exploitation...)

Conduire les opérations immobilières

- Valide le planning et s'assure de la réalisation des travaux au regard du planning validé (participation aux réunions de chantier)
- Construit les outils de pilotage adaptés
- Établit l'état d'avancement des travaux et effectue le suivi des garanties (décennale, biennale, garantie de parfait achèvement, etc.)
- Coordonne les différentes phases d'intervention des corps de métiers du chantier et suit les dépenses et l'avancée des travaux
- Contrôle la conformité de réalisation du projet, réceptionne l'ouvrage et s'assure de la levée des réserves
- S'assure de la production des documents techniques
- Est garant(e) de la préparation du site jusqu'à sa mise en exploitation (livraison du mobilier, du matériel informatique...)
- Remet les clés et les consignes d'exploitation au responsable du site

Chargé(e) d'opérations immobilières (2/2)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Communique les documents nécessaires à la prise de décision et à la réalisation des projets (plans, référentiels matériaux...)
- Réalise une veille réglementaire, technique et technologique (matériaux, pratiques...)
- Contribue à la mise à jour des référentiels
- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Anime des réunions et des groupes de travail
- Participe au dialogue de performance
- Participe à différentes instances pluridisciplinaires (comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail, direction départementale de l'équipement, mairie, bailleur-investisseur...)

RELATIONS

- En interne : travaille en collaboration étroite avec l'ensemble des services concernés, et en premier lieu, le gestionnaire de patrimoine immobilier ; est membre du réseau national immobilier ; accompagne les interlocuteurs internes à la livraison des locaux ; apporte conseil et appui au management sur les questions immobilières et d'aménagement
- En externe : est en relation avec les notaires, bailleurs, élus locaux...

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Est garant(e) du respect des référentiels (bail type, référentiels d'aménagement et matériaux...), du respect des délais et d'un cadre budgétaire maîtrisé
- Est garant(e) de l'adaptation des aménagements intérieurs aux contraintes organisationnelles
- Préserve le patrimoine de l'Établissement
- Valorise le patrimoine de l'Établissement
- Contrôle la bonne mise en œuvre des opérations immobilières

COMPÉTENCES

- Connaissance des pratiques du marché de l'immobilier
- Connaissances juridiques notamment en droit de l'urbanisme, de la construction et des baux, et fiscalité
- Connaissance du patrimoine immobilier de Pôle emploi
- Connaissance de logiciels de conception et de dessin assisté par ordinateur
- Connaissance des techniques d'analyse de risques
- Connaissance des techniques relatives à la construction
- Connaissance des référentiels de Pôle emploi
- Savoir mettre en œuvre des techniques de négociation
- Savoir mettre en œuvre la conduite d'un projet
- Savoir animer des réunions, des groupes de travail
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à synthétiser
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à rendre compte
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat

Gestionnaire de patrimoine immobilier ^(1/2)

MISSIONS

- Assure la gestion du parc immobilier dans le respect de la réglementation, des référentiels de Pôle emploi et d'un cadre budgétaire maîtrisé
- Garantit la maintenance préventive et corrective des bâtiments
- Propose les arbitrages patrimoniaux
- Garantit les aliénations de biens
- Contribue à la conduite d'opérations immobilières

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

- Organise les actions de maintenance, préventives et correctives, des bâtiments dans sa globalité (personnes et biens)
- Négocie les conditions financières liées à la gestion du parc et aux opérations programmées dans ce cadre (baux, travaux...)
- Gère les baux (suivi des loyers, charges, échéances, résiliation, réévaluation, renégociation)
- Assure le pilotage et la gestion du parc immobilier en propriété (maintien du patrimoine, vente des biens immobiliers, surfaces...)
- Assure la maintenance dans le cadre des contrats d'exploitation et prestations multi-techniques, ainsi que le pilotage des prestataires
- Met en place et supervise la gestion des demandes d'intervention (hotline)
- Met en place une démarche de valorisation du patrimoine en propriété, dans le cadre de la stratégie immobilière et patrimoniale de Pôle emploi
- Participe à l'élaboration du plan pluriannuel des travaux
- Élabore les budgets relatifs à l'exploitation des locaux
- Met en œuvre les actions nécessaires en matière d'hygiène, de sécurité et de sûreté
- Actualise les tableaux de bord relatifs à son activité
- Produit les tableaux de suivi du parc immobilier et des coûts associés
- Peut prendre part à la conduite d'opérations immobilières, dans le respect de la réglementation et les référentiels de Pôle emploi

INFORMATION/COMMUNICATION

- Élabore et produit les tableaux de bord inhérents à son activité (suivi du parc, évolutions, coûts...)
- Participe au dialogue de performance

RELATIONS

- Travaille en collaboration étroite avec l'ensemble des services concernés,
- Apporte conseil et appui au management sur les questions immobilières et d'exploitation du parc
- Est en relation avec des acteurs externes (France Domaine, bailleurs, notaires, prestataires, élus locaux...)

Gestionnaire de patrimoine immobilier (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Est garant(e) du bon fonctionnement des sites et de leurs installations
- Est garant(e) de la fiabilité des informations contenues dans la base immobilière
- Est garant(e) du respect des référentiels (bail type, référentiels d'aménagement et matériaux...), du respect des délais et d'un cadre budgétaire maîtrisé
- Est garant(e) de l'adaptation des aménagements intérieurs aux contraintes organisationnelles
- Préserve et valorise le patrimoine de l'Établissement

COMPÉTENCES

- Connaissance des pratiques du marché de l'immobilier
- Connaissances juridiques notamment en droit de l'urbanisme, de la construction et des baux, et fiscalité
- Connaissance du patrimoine immobilier de Pôle emploi
- Connaissance des logiciels de conception et de dessin assisté par ordinateur
- Connaissance des techniques d'analyse de risques
- Connaissance des techniques relatives à la construction
- Connaissance des référentiels de Pôle emploi
- Connaissance du droit des baux et de la fiscalité
- Connaissance de la réglementation relative à la sécurité, accessibilité et au développement durable
- Savoir mettre en œuvre des techniques de négociation
- Savoir mettre en œuvre la conduite d'un projet
- Savoir animer des réunions, des groupes de travail
- Savoir mettre en œuvre des techniques d'analyse de risques
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à synthétiser
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à rendre compte
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à exploiter, à analyser une situation



EMPLOIS

MÉTIER : JURIDIQUE

- Assistant(e) juridique
- Juriste

Le métier « juridique » regroupe les emplois relatifs à l'élaboration, à l'analyse, et à la protection de la norme juridique, ainsi qu'à la préservation du contentieux. Ils participent également à la représentation de Pôle emploi et à la défense de ses intérêts devant l'ensemble des juridictions.

Assistant(e) juridique (1/2)

MISSIONS

- Apporte un appui et une assistance juridique aux activités et missions du service
- Assure la gestion administrative du service

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Conseiller et apporter un appui technique

- Effectue une première analyse et entreprend les recherches documentaires nécessaires aux juristes
- Contribue à la rédaction des courriers, consultations, mémoires, conclusions, etc.
- Prépare les dossiers contentieux : demande de pièces complémentaires, suivi des relances, vérification de la complétude du dossier
- Assure le suivi des délégations de signature : réception des demandes de modifications, préparation des décisions, transmission pour publication au Bulletin officiel Pôle emploi (BOPE), actualisation du tableau de suivi
- Contribue à assurer une veille réglementaire et jurisprudentielle dans ses domaines d'intervention

Réaliser une gestion administrative et logistique

- Gère les agendas, plannings et prises de rendez-vous d'un ou plusieurs responsables et/ou agents
- Réceptionne et traite les courriers et messages
- Conçoit, rédige et met en forme des textes, courriers, comptes rendus, supports de présentation...
- Collecte et consolide des informations pour alimenter des tableaux de bord
- Prépare et organise des réunions régulières, événementiels, convocation, réservation de salles...
- Gère la logistique des déplacements professionnels
- Assure la gestion documentaire : actualisation, classement, archivage de documents

INFORMATION/COMMUNICATION

- Traite et diffuse les informations reçues selon des critères de délais, de pertinence et de confidentialité
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité
- Participe à la rédaction des pages de la rubrique Juridique de l'intranet
- Actualise les pages de la rubrique Juridique de l'intranet

RELATIONS

- Travaille en liaison avec les agents de sa direction et/ou de son service
- Développe un réseau relationnel interne et externe
- Est en contact avec des prestataires et/ou des fournisseurs

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession

Assistant(e) juridique (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissances juridiques de base : organisation judiciaire, hiérarchie des normes, principes généraux du droit, principes fondamentaux de la commande publique, etc.
- Savoir mobiliser les différentes sources documentaires
- Savoir réaliser un diagnostic juridique
- Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à communiquer par écrit avec clarté et concision
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à exploiter, à analyser des informations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à organiser et planifier son travail
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à synthétiser
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau

Juriste (1/2)

MISSIONS

- Sécurise les actes et décisions de l'Institution
- Défend les intérêts de l'Institution devant les juridictions
- Élabore les actes juridiques et les documents nécessaires au fonctionnement de l'Institution
- Informe, conseille et assiste sur le plan juridique l'ensemble des services de Pôle emploi

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Conseil-appui

- Réalise sur demande, des études et analyses, dans sa spécialité
- Assiste et conseille les services dans sa spécialité
- Optimise la rédaction et l'application des textes dans l'intérêt de l'Établissement

Rédaction

- Rédige tout document approprié dans sa spécialité : texte, décision, courrier, instruction, note interne, document cadre, document type, accord, contrat, conclusions, circulaire, dossier de formalités de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, etc.
- Étudie, analyse, effectue les recherches documentaires nécessaires à la rédaction

Gestion des contentieux et transactions

- Gère les contentieux et transactions dans les litiges relevant de sa spécialité
- Définit, pilote et suit l'application des procédures et démarches dans les domaines relevant de sa spécialité
- Rédige les courriers, consultations, mémoires, conclusions, et tout autre document nécessaire
- Valide les écritures et actes de procédure rédigés par les auxiliaires de justice

Veille

- Assure une veille juridique dans sa spécialité
- Procède aux alertes nécessaires

INFORMATION/COMMUNICATION

- Élabore ou participe à l'élaboration de documents de communication institutionnelle ou de communication interne
- Organise la documentation juridique
- Apporte conseil et assistance aux services et au réseau sur des problématiques juridiques relevant de ses domaines d'intervention
- Participe à l'animation et à l'information d'un réseau dans sa spécialité
- Anime/participe à des réunions ou groupes de travail transverses liés à son champ d'expertise

RELATIONS

- Travaille en collaboration avec un/des conseil(s) et auxiliaire(s) de justice
- Travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des autres services et du réseau de Pôle emploi
- Est en relation avec les autres acteurs institutionnels externes (acteurs du Service public de l'emploi (SPE) notamment)

Juriste (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e), dans son domaine, de la sécurité juridique des actes dont il est saisi et relevant de son domaine
- Alerte sur les problématiques de nature juridique et conseille sur les solutions à mettre en œuvre
- Assure de manière autonome la gestion des dossiers qui lui sont confiés
- Assure un reporting régulier auprès du responsable hiérarchique
- Représente son service, sa direction ou l'institution le cas échéant
- Respecte la confidentialité des informations en sa possession

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissances juridiques spécifiques et maîtrise des procédures propres à sa spécialité
- Savoir identifier et analyser une problématique juridique
- Savoir mobiliser les différentes sources documentaires
- Savoir évaluer un risque juridique pour l'Établissement
- Savoir travailler en transversalité
- Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à négocier
- Capacité à analyser et à synthétiser
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à s'adapter aux situations, faire face à la nouveauté, aux changements en trouvant des solutions, des choix d'action
- Capacité à gérer, développer et entretenir une relation de services avec ses partenaires et son réseau professionnel
- Capacité à conseiller ses interlocuteurs internes ou externes
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à contrôler, vérifier, évaluer une action, un résultat
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus, à être réactif(ve)
- Capacité à gérer son temps, ses priorités et organiser son travail

MÉTIER : RESSOURCES HUMAINES

DOMAINE MÉTIER : GESTION ADMINISTRATIVE RESSOURCES

- Gestionnaire administratif(ve) du personnel et paie

DOMAINE MÉTIER : RELATIONS SOCIALES

- Chargé(e) des relations sociales

DOMAINE MÉTIER : DÉVELOPPEMENT RH

- Chargé(e) de développement des compétences et formation
- Chargé(e) de la gestion des carrières et des mobilités
- Formateur(trice)

DOMAINE MÉTIER : PILOTAGE RH

- Chargé(e) d'études sociales

DOMAINE MÉTIER : CONDITIONS DE VIE ET SANTÉ AU TRAVAIL

- Chargé(e) des conditions de vie au travail
- Assistant(e) de service social du travail
- Infirmier(e) de santé au travail
- Médecin coordinateur(trice) du travail



EMPLOIS

Le métier « ressources humaines » regroupe les emplois ayant pour objectif de gérer, mobiliser et développer les ressources humaines de l'Établissement, afin de délivrer l'offre de services de Pôle emploi.

Gestionnaire administratif(ve) du personnel et paie (1/3)

MISSIONS

- Assure toutes les opérations de gestion administrative liée à la gestion des dossiers individuels du personnel dans le respect des procédures et des normes légales et conventionnelles
- Assure la gestion de la paie dans le respect des procédures et des normes légales et conventionnelles
- Garantit l'ensemble des processus de déroulement de la paie à partir de données collectées et vérifiées

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Saisir et suivre les données administratives (formations, habilitations, gestion des temps, contrats de travail)

- Met à jour dans le système d'information ressources humaines le dossier administratif individuel des agents : contrats, absentéisme, indemnités journalières, accidents de travail, dossiers retraite, gestion du temps de travail, etc.
- Saisit les opérations liées à la mobilité des salariés, à la gestion de la carrière et à la gestion de la formation
- Classe et archive de manière sécurisée les dossiers du personnel et les pièces associées
- Alimente les tableaux de bord liés à la gestion administrative du personnel
- Réalise des opérations de contrôle interne et d'observations qualité sur l'ensemble de ses activités de saisie

Établir des documents administratifs

- Établit diverses attestations, déclarations, avenants au contrat de travail
- Produit et transmet les documents obligatoires aux administrations
- Prépare les éléments administratifs nécessaires aux instances, aux commissions et aux élections professionnelles
- Prépare et édite les courriers relatifs au traitement des dossiers individuels du personnel

Préparer, mettre en paiement, suivre et contrôler des données de paie

- Saisit, dans le logiciel de paie, l'ensemble des éléments ayant un impact sur l'Établissement de la paie : contrats de travail et avenants, absentéisme, indemnités journalières, ancienneté, etc.
- Saisit les impacts des mouvements de personnel (entrée, sortie, mobilité) sur les opérations de paie
- Établit les déclarations sociales et fiscales, mensuelles et annuelles : cotisations salariales, patronales, mutuelle, etc.
- Établit chaque mois le bulletin de paie des agents
- Transmet les données nécessaires à la comptabilité
- Informe le personnel et appuie l'encadrement dans le suivi du contrat de travail ou de la paie
- Produit et transmet aux administrations des documents justificatifs de paie
- Effectue un contrôle de cohérence des données à chaque étape du processus de paie
- Réalise des opérations de contrôle interne et d'observations qualité sur l'ensemble des activités

Gestionnaire administratif(ve) du personnel et paie (2/3)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Anime des réunions et des groupes de travail
- Mutualise les bonnes pratiques au sein de son service
- Informe les salariés et l'encadrement sur leurs droits et obligations
- Réalise une veille documentaire sur son champ d'intervention
- Renseigne les systèmes d'information liés à son activité et réalise les extractions nécessaires
- Recueille les demandes des agents et de l'encadrement
- Élabore une réponse aux demandes des agents et de l'encadrement
- Est en contact avec les organismes tiers (organismes sociaux, Union de recouvrement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF), caisses de retraites...)

RELATIONS

- Réalise l'accueil physique et téléphonique des agents et de l'encadrement sur les questions relatives à leur dossier
- Assure l'interface avec les organismes de protection sociale (médecine du travail, organismes sociaux, Union de recouvrement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales (URSSAF), caisses de retraites, mutuelle, prévoyance, etc.)
- Est en relation avec le service comptabilité

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) de la qualité, de la fiabilité et de la cohérence des informations traitées et transmises
- Est garant(e) du respect des délais et des échéances
- Veille à la mise à jour des dossiers individuels des agents
- Est garant(e) du respect des obligations légales, conventionnelles et réglementaires
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession

Gestionnaire administratif(ve) du personnel et paie (3/3)

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissances juridiques spécifiques et maîtrise des procédures propres à sa spécialité
- Connaissances des mécanismes de paie et de protection sociale
- Savoir identifier et analyser une problématique juridique
- Savoir établir la paie
- Savoir mobiliser les différentes sources documentaires
- Savoir évaluer un risque juridique pour l'Établissement
- Savoir travailler en transversalité
- Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à analyser et à synthétiser
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à s'adapter aux situations, faire face à la nouveauté, aux changements en trouvant des solutions, des choix d'action
- Capacité à gérer, développer et entretenir une relation de services avec ses partenaires et son réseau professionnel
- Capacité à conseiller un interlocuteur interne ou externe
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à contrôler, vérifier, évaluer une action, un résultat
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus, à être réactif(ve)
- Capacité à gérer son temps, ses priorités et organiser son travail

Chargé(e) des relations sociales (1/2)

MISSIONS

- Contribue à la qualité des relations sociales au sein de l'Établissement
- Garantit le respect des règles et procédures encadrant le dialogue social

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Gérer des relations avec les représentants du personnel

- Prépare les dossiers relatifs aux rencontres avec les représentants du personnel
- Prépare les documents obligatoires en lien avec les autres services pour satisfaire les exigences de la législation sociale
- Participe à l'organisation des élections professionnelles
- Recense et enregistre les heures de délégations, les mandats et les frais de déplacements des représentants du personnel

Apporter appui et conseil

- Réalise des études et des enquêtes à caractère social
- Contribue au montage et au suivi des dossiers contentieux
- Apporte à la direction, aux managers, aux salariés, conseil et expertise
- Formalise et suit les procédures liées à son domaine d'activité

Réaliser une veille réglementaire et sociale

- Réalise une veille réglementaire et juridique en matière de relations sociales
- Met en place et suit les indicateurs de veille sociale
- Veille à l'application des dispositions relatives au droit syndical et des instances représentatives du personnel

INFORMATION/COMMUNICATION

- Transmet les informations nécessaires au pilotage des relations sociales
- Organise des réunions avec les instances représentatives du personnel
- Anime des réunions avec les membres des instances représentatives du personnel
- Archive les documents en matière de relations sociales

RELATIONS

- Travaille en collaboration avec l'ensemble des services de l'Établissement
- Participe à l'animation du réseau des acteurs en charge des relations sociales

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alertes son responsable hiérarchique sur toute difficulté ou dysfonctionnement susceptibles d'altérer le climat et les relations sociales
- Est garant(e) du respect des obligations légales, conventionnelles et réglementaires
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession

Chargé(e) des relations sociales (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance du paysage syndical et des bases du droit syndical, de ses fondements, de ses évolutions et de son histoire
- Connaissance en droit syndical et des statuts collectifs de l'Établissement : convention collective, accords d'entreprise, règlement, usages...
- Savoir mettre en œuvre des techniques de communication en face à face et au téléphone
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à négocier
- Capacité à synthétiser

Chargé(e) de développement des compétences et de la formation ^(1/2)

MISSIONS

- Contribue à l'élaboration de la politique de développement des compétences
- Met en œuvre les dispositifs et actions permettant l'adéquation des compétences avec les besoins évolutifs de l'Établissement

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Diagnostiquer des besoins de développement des compétences

- Élabore des méthodes et des outils de diagnostic de besoin en développement des compétences
- Analyse et gère les besoins de développement des compétences identifiés au cours de l'entretien professionnel annuel
- Réalise l'analyse des écarts entre les besoins et les ressources de l'Établissement
- Participe aux études qualitatives et procède à l'identification des compétences nécessaires à l'exercice des métiers et leur évolution

Mettre en œuvre des actions de développement des compétences

- Déploie les dispositifs et instruments de la formation professionnelle
- Monte le plan de formation et évalue sa mise en œuvre : moyens financiers, humains et organisationnels
- Élabore des parcours de formation individualisés ou collectifs, en lien avec les prestataires internes et externes
- Organise la gestion logistique des sessions de formation

Effectuer évaluation et suivi

- Suit les indicateurs d'activités et alimente les tableaux de bord et bilans : plan de formation, budget, etc.
- Met en œuvre les dispositifs d'évaluation associés aux actions de développement des compétences

Apporter appui et conseil

- Apporte conseil et expertise en matière de développement des compétences : dispositifs, outils, modalités pédagogiques, etc.
- Réalise une veille sur les évolutions métiers

INFORMATION/COMMUNICATION

- Conseille l'encadrement dans la gestion des processus de développement des compétences et formation, en s'assurant de la conformité aux règles légales et conventionnelles
- Informe les salariés sur leurs droits et obligations en matière de formation
- Anime des réunions et des groupes de travail
- Participe à des commissions techniques

Chargé(e) de développement des compétences et de la formation (2/2)

RELATIONS

- Travaille en collaboration avec son réseau interne et les autres directions
- Est en relation avec des prestataires de services
- Intervient dans les instances paritaires relatives au développement des compétences

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Est garant(e) de la mise en œuvre des procédures qualité
- Veille au respect de la législation sociale et des statuts collectifs
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession

COMPÉTENCES

- Connaissance de l'ingénierie et de la législation de la formation professionnelle
- Connaissance de la politique des ressources humaines de Pôle emploi
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des outils et démarches pédagogiques
- Savoir conduire un entretien approfondi en face à face ou au téléphone
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Capacité pédagogique
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à réaliser un reporting
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau

Chargé(e) de la gestion des carrières et des mobilités (1/2)

MISSIONS

- Contribue à la mise en œuvre de la politique et du processus de gestion des carrières du personnel
- Accompagne les salariés dans leur projet professionnel en adéquation avec les projets de l'Établissement

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

— RECRUTEMENT

Diagnostiquer des besoins et préparer des recrutements

- Analyse les besoins en recrutement et recense les postes vacants
- Définit les modalités de recrutement et mobilise ou élabore les supports associés avec les managers concernés : fiche de poste, descriptif de poste dans la bourse des emplois, etc.
- Définit un rétro-planning des opérations de recrutement

Réaliser des recrutements et le suivi du personnel

- Coordonne les opérations de sélection : diffuse les offres d'emploi, constitue les dossiers individuels, organise les entretiens, compose les équipes de sélection, assure leur formation et procède au suivi des candidatures
- Conduit des entretiens de recrutement et formalise un avis
- Organise, le cas échéant, les commissions paritaires nationales/régionales, élabore les procès verbaux et la communication des résultats
- Établit ou fait établir les documents contractuels
- Met en place le processus d'intégration et le suivi de la période d'essai, en lien avec le manager

— GESTION DES CARRIÈRES

Mettre en œuvre et suivre des dispositifs de gestion des carrières et de rémunération

- Participe à la conception et au suivi de dispositifs de gestion des carrières et de rémunération : détection de potentiel, recrutement, évaluation professionnelle annuelle, mobilité, rémunération, campagnes de promotion, etc.
- Recherche les opportunités de parcours de carrière en adéquation avec les projets professionnels individuels et les besoins de l'Établissement
- Étudie les impacts économiques et sociaux de la politique de gestion des carrières et de la politique salariale : coût, équilibre financier, masse salariale, prime, classification, motivation, etc.
- Élabore les dossiers d'éléments d'aide à la décision des comités carrières d'Établissement, en lien avec son responsable
- Conduit des entretiens de carrière
- Construit avec les agents un projet ou un parcours de mobilité professionnelle
- Assure un suivi personnalisé auprès des salariés dans le cadre de leur gestion de carrière

Chargé(e) de la gestion des carrières et des mobilités (2/2)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime des réunions et des groupes de travail
- Informe les agents/managers sur les règles conventionnelles et statutaires en matière de gestion des carrières, mobilités et recrutements

RELATIONS

- Est en relation permanente avec l'ensemble des acteurs internes et externes impliqués dans le processus de gestion des carrières, mobilités, recrutements et rémunérations
- Est en relation directe avec les agents ayant exprimé un besoin de mobilité ou formulé un projet professionnel
- Est en relation avec des prestataires de services

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) de l'application des dispositions légales, conventionnelles, statutaires, des consignes et des procédures sur son domaine d'activité
- Apporte à l'organisation une visibilité en termes de détection et d'évaluation des potentiels
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- A un devoir de distanciation
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession

COMPÉTENCES

- Connaissance de l'état du marché de l'emploi
- Connaissance de l'organisation, des métiers de l'Établissement et des parcours professionnels
- Connaissance des différentes modalités et techniques de recrutement et d'évaluations de postes
- Connaissance des dispositions juridiques, conventionnelles et statutaires relatives au recrutement et à la gestion des carrières et rémunération
- Connaissance des rémunérations directes (salaire de base, complément individuel, primes fixes et variables, etc.) et des périphériques statutaires (assurance, prévoyance, complément retraite, ancienneté, etc.)
- Savoir réaliser des analyses de poste de travail
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Savoir utiliser les outils et techniques d'entretien
- Savoir utiliser les outils et techniques d'élaboration de projet professionnel
- Savoir utiliser les outils et techniques d'évaluation des compétences
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à conseiller un salarié et/ou un interlocuteur interne
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à mettre en œuvre une solution dans un cadre défini
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à synthétiser
- Capacité à travailler en équipe

Formateur(trice) (1/2)

MISSIONS

- Conçoit, adapte et met en œuvre des dispositifs de développement de compétences
- Pilote, coordonne et accompagne le réseau des formateurs occasionnels

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Réaliser l'ingénierie de formation

- Assure l'ingénierie des dispositifs de développement de compétences, des produits pédagogiques et procède à leur mise à jour
- Conçoit des méthodes et outils d'évaluation de la formation et en déduit des plans d'action correctifs
- Participe à la sélection et à l'évaluation des prestataires externes

Animer des actions de développement des compétences

- Anime des actions de développement de compétences et de formation en présentiel, à distance ou en alternance avec les situations de travail
- Assure la coordination pédagogique des dispositifs de développement de compétences et de formation en lien avec les directions des ressources humaines, les commanditaires et les intervenants
- Apporte appui et conseil aux stagiaires en formation lors de leur période d'apprentissage
- Évalue l'atteinte des objectifs pédagogiques et les acquis des stagiaires pendant l'action de formation

Animer le réseau des formateurs occasionnels

- Participe au recrutement des formateurs occasionnels
- Réalise la formation pédagogique initiale et continue des formateurs occasionnels
- Organise l'appropriation et la capitalisation des pratiques par la mise en place d'ateliers de travail
- Assure un appui individuel aux formateurs occasionnels dans la préparation, la mise en œuvre et le suivi des animations

Apporter appui et conseil

- Apporte un appui aux directions des ressources humaines sur la formalisation des commandes de formation et sur les réponses adaptées aux besoins

INFORMATION/COMMUNICATION

- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité

RELATIONS

- Est en contact avec l'ensemble des intervenants de la formation, internes ou externes
- Travaille en collaboration avec son réseau interne

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Est garant(e) de la conformité des actions de développement des compétences avec les orientations nationales
- Est garant(e) de la qualité, de la fiabilité et de la cohérence des informations traitées et transmises
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession

Formateur(trice) (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance de la politique des ressources humaines de Pôle emploi
- Connaissance des métiers de Pôle emploi
- Connaissance des techniques liées à la communication interpersonnelle
- Connaissance du domaine sur lequel il(elle) forme
- Connaissance du fonctionnement des entreprises et des organisations
- Connaissance des méthodes et techniques pédagogiques
- Savoir mettre en œuvre des techniques d'animation de formations
- Savoir mettre en œuvre les outils et techniques d'ingénierie de formation
- Savoir réaliser des analyses de poste de travail
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à synthétiser
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau

Chargé(e) d'études sociales (1/2)

MISSIONS

- Contribue au pilotage de la performance sociale de l'Établissement
- Organise le traitement des informations collectées à des fins d'observation et d'anticipation

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Collecter et analyser les données sociales

- Met en place les procédures de collecte et d'analyse des données sociales
- Récolte et exploite les données nécessaires à la réalisation d'études sociales : rémunération, absentéisme, ancienneté, nature des contrats, postes, emplois, métiers, données formations, etc.
- Alimente les tableaux de bord sociaux et actualise les données
- Réalise les bilans légaux

Concevoir et conduire des études et des analyses en ressources humaines

- Analyse la demande et définit le périmètre de l'étude sociale : rémunération, absentéisme, ancienneté, nature des contrats, postes, emplois, métiers, formations, etc.
- Construit une méthodologie et conçoit des indicateurs adaptés aux types d'études ou de projets
- Analyse les résultats des indicateurs quantitatifs et/ou qualitatifs associés aux études sociales commandées
- Réalise un diagnostic, formule des propositions et fait des préconisations

Mettre en place des indicateurs sociaux et effectuer le suivi de la performance sociale

- Conçoit des outils de gestion, de pilotage, d'évaluation et d'aide à la décision
- Propose des indicateurs de suivi relatifs à l'optimisation de la gestion des ressources humaines
- Accompagne la mise en place de ces outils et procède aux ajustements nécessaires

INFORMATION/COMMUNICATION

- Intervient dans son domaine de compétences à des groupes de travail transverses
- Met à disposition les données sociales nécessaires à l'ensemble des équipes RH
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité

RELATIONS

- Travaille en liaison avec l'ensemble des acteurs RH et les autres directions
- Est en relation avec un réseau d'acteurs internes et externes sur son domaine d'activité

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) de la qualité, de la fiabilité et de la cohérence des données recueillies et des études produites
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession

Chargé(e) d'études sociales (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance des méthodes de production et d'analyse statistique
- Connaissance des outils statistiques
- Connaissance des systèmes d'information ressources humaines
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Savoir traduire une commande en indicateurs d'études sociales
- Savoir réaliser des traitements statistiques descriptifs et des représentations graphiques et cartographiques
- Savoir réaliser une analyse statistique
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à exploiter et à analyser des résultats
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à obtenir, à recueillir des données, des informations en mobilisant les sources appropriées
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à synthétiser
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau

Chargé(e) des conditions de vie au travail ^(1/2)

MISSIONS

- Contribue à la définition et la mise en œuvre de la politique Ressources humaines en matière de conditions de vie au travail

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Apporter appui et conseil

- Accompagne les acteurs dans les démarches d'amélioration continue des conditions de vie au travail et d'intégration des thématiques de la diversité et du handicap dans leurs travaux
- Conseille les différents acteurs de l'Établissement dans la prise en compte des aspects liés aux conditions de vie et santé au travail
- Répond aux demandes individuelles ou collectives en matière de conditions de vie au travail
- Relaye les alertes auprès des acteurs concernés sur les situations susceptibles de dégrader les conditions de travail des agents et sur les situations susceptibles de conduire à des discriminations

Mettre en œuvre et piloter

- Met en œuvre les politiques définies par l'Établissement sur les thématiques des conditions de vie au travail
- Contribue au pilotage des démarches de prévention et des risques de discriminations
- Élabore et tient à jour les indicateurs de son périmètre d'activité en vue de constituer des éléments de veille sociale
- Procède à des évaluations quantitatives et qualitatives des actions menées et à leur analyse
- Met en œuvre les politiques et les dispositifs associés

Animer

- Anime et organise des groupes de travail transverses et des réunions sur les thématiques des conditions de vie et de santé au travail
- Participe à la conception et à l'animation ponctuelle d'actions de formation ou d'appropriation, le cas échéant

Prévenir les risques sur les conditions de vie au travail

- Impulse et met en œuvre des actions de prévention sur ces champs
- Mène des actions de sensibilisation du personnel
- Participe à l'élaboration et à la diffusion d'outils de prévention

INFORMATION/COMMUNICATION

- Participe à des réunions et des groupes de travail
- S'informe des nouveaux projets et de l'actualité interne et externe
- Élabore les supports de communication en fonction des publics visés
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité
- Mutualise les bonnes pratiques au sein de son service
- Diffuse les bonnes pratiques

Chargé(e) des conditions de vie au travail (2/2)

RELATIONS

- Travaille en relation avec la ligne managériale
- Participe aux réunions du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)
- Travaille en transversalité avec les acteurs internes et externes de la santé et de la sécurité au travail : acteurs de la diversité et du handicap, institutionnels, associatifs, prestataires

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des outils et des acteurs de la prévention
- Connaissance du cadre législatif et réglementaire français et européen en matière de santé au travail et de discrimination
- Connaissance des acteurs intervenant sur la diversité et le handicap : institutionnels, partenaires, etc.
- Connaissance de la typologie des risques psychosociaux
- Connaissance des différentes formes de handicap et de leur mode de compensation
- Savoir analyser une situation de travail
- Savoir faire preuve de rigueur dans l'exercice de ses activités
- Savoir faire preuve de discrétion
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à conduire un projet
- Capacité à animer des réunions et des groupes de travail
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par oral avec clarté et concision
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en pluridisciplinarité
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit

Assistant(e) de service social du travail ^(1/2)

MISSIONS

- Assure un accompagnement social en mobilisant une offre de services adaptée et préventive
- Facilite la vie professionnelle des agents dans le cadre de la prévention et/ou du traitement curatif, y compris sur les aspects personnels et familiaux

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Écouter et soutenir

- Répond aux sollicitations des agents, des Établissements et des partenaires internes ou externes sur les dispositifs d'accompagnement sociaux dans les domaines suivants : professionnel, personnel, logement, santé, financier, handicap...

Réaliser un accompagnement social individuel et collectif

- Réalise des entretiens d'aide à la personne (pouvant, le cas échéant, se dérouler au domicile, en structure d'accueil, à l'hôpital, etc.)
- Analyse la situation et co-élabore un plan d'action avec l'agent en coordonnant ses différentes démarches et en tenant compte de ses ressources, de son environnement
- Propose la prestation adaptée en fonction de la situation de l'agent et de l'offre de services locale
- Aide à la formalisation des démarches
- Établit et gère les dossiers sociaux
- Élabore un bilan annuel
- Rédige un rapport d'enquête sociale
- Met en œuvre ou participe à des actions collectives (prévention des addictions...)
- Assure un rôle de médiation dans les situations de conflit entre une personne et un collectif

INFORMATION/COMMUNICATION

- Participe aux actions collectives de prévention initiées par l'Établissement
- Élabore une veille législative, réglementaire et sociale
- Actualise les informations relatives aux dossiers sociaux
- Anime des réunions d'information, notamment sur la protection et la prévention sociale
- Participe aux réunions et échanges organisées par la direction des ressources humaines et des relations sociales

RELATIONS

- Peut entretenir son réseau professionnel sur son périmètre géographique
- Participe aux réunions du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)
- Intervient à des réunions, groupes de travail à titre d'expert(e)
- Est en relation avec les autres assistant(e)s de service social du travail
- Entretient des relations régulières avec les médecins du travail ou de prévention
- Est en lien avec les organismes sociaux et partenaires institutionnels

Assistant(e) de service social du travail (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Est en contact avec les différents organismes dans le respect des articles D 4632-10 du code du travail
- Réalise un reporting quantitatif et qualitatif auprès du directeur(ric) des ressources humaines ou son délégué
- A un devoir d'alerte et de veille sociale auprès du directeur(ric) des ressources humaines ou son délégué
- Élabore un bilan annuel dans le respect des règles déontologiques
- Respecte le code de l'action sociale et des familles, ainsi que les articles 226, 13 et 14 du code de procédure pénale, le code de déontologie des assistant(e)s de service social, l'article 9 du code de procédure civile

COMPÉTENCES

- Connaissance des acteurs spécialisés en fonction des problématiques
- Connaissance des informations législatives et réglementaires du périmètre d'activités : code de la famille et de l'aide sociale, dont le code déontologique du secret professionnel et le code de procédure pénale
- Savoir réaliser un diagnostic social et déterminer le service adapté
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à conseiller un salarié et/ou un interlocuteur interne
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à orienter, à donner du sens
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à travailler en réseau

Infirmier(e) de santé au travail (1/2)

MISSIONS

- Contribue à la protection de la santé des agents de Pôle emploi, sur leur lieu de travail, tant sur le plan individuel que collectif

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Informer et soigner

- Apporte conseil et informations sur la santé et la prévention des risques professionnels
- Réalise des soins infirmiers aux agents de sa propre initiative ou sur prescription médicale
- Reçoit et écoute les agents
- Recueille des observations permettant d'évaluer l'état de santé des agents
- Oriente vers un autre professionnel de santé, le cas échéant
- Intervient sur des situations qui relèvent de l'urgence médicale, éventuellement en amont d'une prise en charge médicalisée

Organiser les visites médicales

- Contribue au fonctionnement du cabinet médical
- Actualise et suit le dossier santé de l'agent
- Recueille des données administratives en lien avec le suivi médical : embauche, maladie, maternité, accidents, etc,
- Gère le matériel médical et les consommables
- Participe à l'organisation et à la planification des visites médicales
- Contribue à l'organisation et à la planification des activités du/des médecin(s) du travail/ de prévention au sein de l'Établissement

Prévenir et suivre les risques

- Suit la réalisation des aménagements de postes de travail prescrits par le médecin du travail/ de prévention
- Concourt au dépistage des problèmes de santé en lien avec l'exposition professionnelle
- Contribue à l'évaluation et à la prévention des risques professionnels avec le service RH, le médecin du travail/de prévention et les experts en prévention des risques professionnels (ergonomes, psychologues du travail...)
- Organise, anime des actions de sensibilisation des risques professionnels et promeut l'éducation pour la santé

INFORMATION/COMMUNICATION

- Peut participer aux réunions du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)
- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité

RELATIONS

- Travaille en collaboration avec les services des ressources humaines
- Collabore avec le(s) médecin(s) du travail/de prévention
- Travaille en équipe et en pluridisciplinarité avec les acteurs internes de la santé et de la sécurité au travail
- Travaille en partenariat avec des organismes extérieurs

Infirmier(e) de santé au travail (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Est tenu(e) au secret professionnel
- Intervient sur des situations qui relèvent de l'urgence médicale selon les protocoles définis par le médecin du travail/de prévention
- Respecte les règles et procédures en matière d'hygiène et de sécurité
- Respecte le code de la santé publique

COMPÉTENCES

- Connaissance des grands principes du code de la santé publique, du code du travail (4^e partie : santé et sécurité au travail) et des dispositions relatives aux agents publics
- Connaissance des outils de gestion administrative du personnel
- Connaissance du cadre législatif et réglementaire des examens médicaux de santé au travail
- Connaissance des méthodes et techniques pédagogiques
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs dédiés
- Savoir évaluer une situation clinique
- Savoir mettre en œuvre des actions à visée thérapeutique, éducatives et préventives
- Savoir mettre à jour ses connaissances en matière de maladie et de pharmacologie
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à synthétiser
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à apporter une réponse appropriée répondant aux problématiques rencontrées et aux besoins
- Capacité à conduire une relation dans un contexte de soins
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à rechercher l'information,
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus

Médecin coordinateur(trice) du travail ^(1/2)

MISSIONS

- Contribue à la protection de la santé des agents
- Assure l'interface entre les médecins du travail et de prévention et la direction de l'Établissement en matière de santé au travail
- Coordonne le réseau des médecins d'un établissement

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

- Conçoit et met en place les actions de prévention, d'information relatives à la santé des agents
- Organise le déroulement des actions coordonnées avec le réseau des médecins du travail et de la prévention de l'Établissement
- Effectue le suivi du réseau des médecins de l'établissement concerné
- Évalue les facteurs de nuisance de l'environnement professionnel et propose des améliorations
- Renseigne les supports de suivi d'activité, réalise le bilan annuel d'activité et propose des axes d'évolution
- Réalise des enquêtes sur les thématiques liées à la santé au travail (addictions, troubles musculo-squelettiques, risques psycho-sociaux)
- Effectue une veille médicale et documentaire sur les sujets liés à la santé et aux conditions de travail
- Propose des protocoles communs pour harmoniser les pratiques
- Élabore un bilan annuel dans le respect des règles déontologiques

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime le réseau des médecins du travail et de prévention
- Participe aux actions collectives de prévention initiées par l'Établissement
- Actualise les informations relatives aux dossiers suivis en lien avec le réseau des médecins du travail et de prévention de l'Établissement
- Participe aux réunions et échanges organisées par la région sur son champ d'intervention
- Relaye les informations liées à la santé et aux conditions de travail auprès des médecins du travail et de prévention

RELATIONS

- Peut travailler en collaboration avec les services des ressources humaines sur les aspects de santé au travail
- Participe aux réunions du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)
- Intervient à des réunions, groupes de travail au titre du médecin coordinateur du travail
- Est en relation avec les assistant(e)s de service social du travail
- Entretient des relations régulières avec les médecins du travail ou de prévention
- Est en lien avec les organismes sociaux et partenaires institutionnels
- Travaille en équipe et en pluridisciplinarité avec les acteurs internes de la santé et de la sécurité au travail

Médecin coordinateur(trice) du travail (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Est tenu(e) au secret professionnel
- Intervient sur des situations qui relèvent de l'urgence médicale selon les protocoles définis par le médecin du travail et de prévention
- Respecte les règles et procédures en matière d'hygiène et de sécurité
- Respecte le code de la santé publique
- Alerte la DRH ou son délégué en cas de situations complexes urgentes
- Assure un reporting de ses activités au directeur(riche) des ressources humaines ou son délégué

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des grands principes du code de la santé publique, du code du travail et des dispositions relatives aux agents publics
- Connaissance du cadre législatif et réglementaire des examens médicaux de santé au travail
- Connaissance du champ des acteurs institutionnels
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Capacité à rechercher l'information
- 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 proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à apporter une réponse appropriée répondant aux problématiques rencontrées et aux besoins
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte de son activité
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à gérer et développer une relation de services
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à organiser la coopération, à favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus



EMPLOIS

MÉTIER : COMMUNICATION

DOMAINE MÉTIER : GESTION DOCUMENTAIRE

- Documentaliste

DOMAINE MÉTIER : MISE EN ŒUVRE DE LA COMMUNICATION

- Assistant(e) de communication
- Chargé(e) de communication
- Attaché(e) de presse

DOMAINE MÉTIER : PRODUCTION ET APPUI TECHNIQUE DE LA COMMUNICATION

- Infographiste
- Webmestre

Le métier « communication » regroupe les emplois permettant de présenter et de promouvoir l'image et l'action de Pôle emploi auprès de nos agents, de nos publics, de nos partenaires et de nos interlocuteurs externes.

Documentaliste (1/2)

MISSIONS

- Assure la gestion des ressources documentaires en fonction des publics
- Propose des produits et des services d'information à valeur ajoutée selon les besoins des utilisateurs : veille, sélection, validation, synthèse...

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Concevoir des produits et services d'information documentaire

- Sélectionne des outils de recherche et de veille documentaire
- Détermine des axes de recherche de la veille
- Sélectionne les sources d'information pertinentes
- Collecte, analyse, sélectionne et évalue la fiabilité de l'information
- Réalise des alertes

Concevoir et gérer un fond documentaire

- Met en œuvre des stratégies de recherche d'informations
- Conçoit le système de classement et règles d'indexation : critère de sélection, de conservation, d'élimination des contenus
- Indexe les documents dans la base de données
- Classe les documents selon le référencement défini
- Numérise les contenus d'information
- Tient à jour le stock des documents du service
- Assure la gestion des commandes et des abonnements

Organiser la diffusion de l'information

- Recueille les besoins des utilisateurs
- Assiste les utilisateurs dans la définition du besoin
- Élabore les produits documentaires
- Gère et priorise les demandes de constitution des documents
- Sélectionne et organise les contenus à diffuser
- Diffuse l'information selon les besoins identifiés
- Accompagne les utilisateurs aux méthodologies de recherche

INFORMATION/COMMUNICATION

- Oriente et informe les utilisateurs sur les prestations et les outils documentaires
- Réalise une veille sur l'évolution des normes et des technologies dans sa spécialité
- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Produit des statistiques sur l'activité et la nature des demandes

RELATIONS

- Travaille en transversalité avec les agents du service et de l'Établissement
- Travaille en relation avec des prestataires et fournisseurs
- Informe les utilisateurs sur la façon d'utiliser les ressources documentaires

Documentaliste (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) de la gestion du fond documentaire
- Est garant(e) de la qualité, de la fiabilité et de la cohérence des informations traitées et transmises
- Respecte les obligations légales liées au droit des publications et au droit de copie
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Assure une veille sur les nouvelles techniques et sources documentaires

COMPÉTENCES

- Connaissance des logiciels de base (traitement de texte et tableurs) et logiciels de gestion de bases de données documentaires
- Connaissance des logiciels d'édition multimédia
- Connaissance des techniques d'expression orale et rédactionnelles print et Web
- Connaissance des techniques documentaires : collecter, sélectionner, analyser, indexer, synthétiser et diffuser l'information
- Connaissance du droit de l'information (propriété intellectuelle, prêts, copies...), et du droit de l'Internet
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Capacité à actualiser, à exercer une veille informative
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à exploiter, à analyser des données
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus, être réactif(ve)
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à travailler en équipe

Assistant(e) de communication (1/2)

MISSIONS

- Assure la réalisation matérielle, logistique et la mise en œuvre d'actions, d'événements ou de supports de communication selon la stratégie de communication de l'Établissement

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Réaliser la gestion administrative et logistique

- Recherche, réceptionne, traite et diffuse les informations relatives à l'activité de son service
- Met à jour les données d'activité et réalise le bilan des actions de communication
- Gère, diffuse et archive la documentation du service
- Prépare les contenus de la communication (recueil, évaluation, sélection, rédaction...)
- Élabore les cahiers des charges et réalise une mesure du coût des opérations

Concevoir et réaliser des supports et outils de communication

- Contribue à la réalisation et/ou réalise des produits et supports de communication écrits, visuels voire audiovisuels
- Participe au déploiement des supports et outils de communication : diffusion et promotion de l'information
- Planifie l'organisation matérielle et logistique des supports de communication et des manifestations (colloques, salons, conférences de presse...)

INFORMATION/COMMUNICATION

- S'informe sur les dossiers et activités de sa structure
- Réalise une veille documentaire sur les sujets traités

RELATIONS

- Entretien le réseau des interlocuteurs internes et externes dans le cadre des activités du service
- Travaille en transversalité avec les agents du service et de l'Établissement
- Travaille en collaboration avec des prestataires externes

RESPONSABILITÉ

- Propose des solutions d'amélioration
- Vérifie la conformité et la qualité de l'information diffusée
- Est garant(e) du respect des délais et des échéances
- Est garant(e) de la charte graphique et de la ligne éditoriale
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession
- Respecte les obligations légales liées à son activité : droit à l'image, droit d'auteur, droit intellectuel
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement

Assistant(e) de communication (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance du réseau de relations internes et externes de l'Établissement
- Connaissance générale des techniques et outils de la communication et de la documentation
- Connaissances de la chaîne graphique : chemin de fer, impression...
- Savoir utiliser les principaux logiciels bureautiques, de Publication assistée par ordinateur (PAO) et de publication en ligne
- Savoir mettre en œuvre les techniques d'expression orale et rédactionnelle print et Web
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à exploiter, à analyser des données
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à gérer son temps, ses priorités

Chargé(e) de communication (1/2)

MISSIONS

- Conçoit et met en œuvre des actions de communication au service de la stratégie de l'Établissement
- Élabore les messages de l'Établissement auprès des différents publics
- Accompagne les publics internes dans leurs actions de communication

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Rechercher et recueillir l'information

- Réalise une veille sur l'environnement de l'Établissement : presse, forums, salons, séminaires, Web...
- Recherche et traite l'information pour la rendre accessible
- Organise des entretiens, des réunions, des enquêtes, des reportages, des recherches documentaires
- Sélectionne et actualise des informations liées à la vie de l'Établissement

Concevoir et réaliser des actions, supports et outils de communication

- Élabore des plans ou dispositifs de communication adaptés aux publics et aux problématiques posées :
 - s'approprie le brief
 - définit le cahier des charges
 - élabore un rétro-planning
 - suit le budget
 - définit et suit le plan de diffusion
- Conçoit et/ou fait réaliser des supports de communication et de promotion : magazines, journaux, reportages, films, CD-rom, sites Internet, newsletters, objets publicitaires...
- Conçoit et/ou fait réaliser des actions de communication événementielles : séminaires, forums, salons...
- Suit des campagnes de publicité : média ou « Business to Business »
- Rédige et rewrite des écrits adaptés aux cibles et aux supports : articles, communiqués de presse, plaquettes, rapports d'activité, affiches...
- Anime des communautés Web via les plateformes Internet (community management) : réseaux sociaux, blogs, forums, chats...
- Assure le suivi administratif et logistique des relations avec les prestataires et fournisseurs
- Évalue les plans d'action et dispositifs de communication mis en œuvre et suit les indicateurs associés

Conseiller et accompagner les publics internes dans leurs actions de communication

- Contribue à l'élaboration de l'offre de services de la communication et la promeut en interne
- Étudie et analyse la demande et aide les publics internes à formaliser leurs besoins
- Détermine la pertinence à communiquer et définit les opportunités et risques d'actions
- Élabore des propositions auprès des publics internes (directions, services appui, réseau) pour améliorer ou optimiser la mise en œuvre des projets et actions de communication et la définition des messages en lien avec la stratégie de Pôle emploi

INFORMATION/COMMUNICATION

- Sélectionne les informations liées à la vie de l'Établissement
- Actualise les informations liées à la vie de l'Établissement
- Recherche les informations à diffuser
- Traite l'information pour la rendre accessible
- Réalise une veille informative, technique et environnementale sur l'Établissement
- Organise des recherches documentaires, des enquêtes, des reportages, des entretiens, des réunions et des événements de communication (forums...)

Chargé(e) de communication (2/2)

RELATIONS

- Développe et anime un réseau de professionnels en interne et à l'externe
- Participe et/ou anime des réunions et des groupes de travail
- Travaille en transversalité avec les agents du service et de l'Établissement
- Travaille en collaboration avec des prestataires externes
- Est en relation avec les acteurs du marché du travail, de l'emploi et de la formation (les élus et les leaders d'opinion sur ces thèmes)

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) de la charte graphique et de la ligne éditoriale
- Respecte les obligations légales en matière de droit à l'image, droit d'auteur, propriété intellectuelle...
- Est garant(e) du respect des délais et des échéances
- Veille à la qualité des actions réalisées
- Veille à l'application et à l'articulation de la stratégie de communication entre les différents niveaux organisationnels de Pôle emploi (local, régional, national)
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose en continue des solutions d'amélioration
- Représente Pôle emploi auprès des acteurs internes et externes

COMPÉTENCES

- Connaissance des services de Pôle emploi et du fonctionnement de l'Établissement
- Connaissance de l'environnement économique et social et du marché du travail
- Connaissance de l'environnement et du fonctionnement des médias
- Connaissance des principes généraux du droit de la communication
- Connaissance des techniques de communication événementielle et de scénographie
- Connaissances de la chaîne graphique : chemin de fer, impression...
- Savoir mettre en œuvre les techniques d'expression orale, print et Web
- Savoir utiliser les principaux logiciels bureautiques, de Publication assistée par ordinateur (PAO) et de publication en ligne
- Savoir gérer un budget et rendre compte de la pertinence des choix financiers
- Savoir faire preuve de créativité et de capacité d'innovation
- Savoir travailler en mode projet
- Capacité à s'adapter aux situations et à ses interlocuteurs
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à conseiller un interlocuteur interne en matière de communication
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à exploiter, à analyser des données
- Capacité à gérer les urgences, les imprévus et les situations de crise
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à négocier
- Capacité à produire un diagnostic

Attaché(e) de presse (1/2)

MISSIONS

- Gère les relations de Pôle emploi avec la presse et les médias
- Alimente les médias en informations exploitables/diffusables pour valoriser l'Établissement
- Est garant(e) de l'image de Pôle emploi et des messages diffusés dans les médias

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Rédiger et diffuser de l'information à destination des journalistes

- Réalise des communiqués de presse, dossiers de presse, notes de synthèse, éléments de langage et argumentaires
- Rédige des messages sur des thématiques récurrentes
- Répond aux questions des journalistes
- Négocie des insertions publicitaires
- Élabore un médiaplanning
- Constitue et alimente en continue un fichier de presse
- Constitue une revue de presse et la diffuse
- Anime des communautés Web via les plateformes Internet (community management) : réseaux sociaux, blogs, forums, chats...

Réaliser des études, évaluations et veilles médias

- Élabore la cartographie des médias
- Assure une veille médiatique (TV/radios/presse/Web)
- Recueil et analyse les retombées médiatiques
- Étudie l'impact médiatique sur l'image de l'Établissement
- Anticipe et alerte sur les sujets sensibles

Organiser des conférences de presse ou événements similaires

- Cible les interlocuteurs en fonction de la nature des informations à diffuser
- Organise et structure l'événement : invitations, relances, déroulé, dossier de presse, interviews, retombées
- Gère des demandes d'informations, de reportages et/ou d'interviews des journalistes

Accompagner et conseiller

- Repère et identifie des porte-paroles
- Prépare et entraîne les porte-paroles aux interviews (media-training)
- Apporte à la direction les éléments d'aide à la construction du discours

INFORMATION/COMMUNICATION

- Recueille des informations nécessaires à la réalisation de ses activités
- Actualise le fichier de presse
- Diffuse les informations sur la veille médiatique

Attaché(e) de presse (2/2)

RELATIONS

- Développe et entretient des relations de proximité avec un réseau de journalistes
- Développe et anime un réseau professionnel interne et externe
- Travaille en transversalité avec les agents du service et de l'Établissement
- Est en relation constante avec les principaux acteurs de l'Établissement pour obtenir une information en continue
- Est en lien permanent avec le service presse de la direction de la communication nationale

RESPONSABILITÉ

- Représente Pôle emploi auprès des acteurs externes
- Évalue l'impact des messages véhiculés sur l'image de l'Établissement
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations sensibles en sa possession
- Veille au respect des obligations légales en matière de droit à l'image, droits d'auteur, droit intellectuel...
- Anticipe et alerte sur des sujets sensibles
- Intervient dans le cadre de la gestion de crise sur le volet relations presse
- Est garant(e) de la qualité des actions réalisées
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alertes son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement

COMPÉTENCES

- Connaissance de l'environnement économique et social et du marché du travail
- Connaissance de l'environnement et du fonctionnement des médias
- Connaissance des relais d'opinion sur son champ d'intervention
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des techniques de communication orale et événementielle
- Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- Savoir concevoir, coordonner et réaliser des dossiers et communiqués de presse
- Savoir mettre en œuvre les techniques de communication et de diffusion de l'information
- Savoir analyser les retombées médiatiques
- Savoir proposer une communication adaptée
- Savoir percevoir la nature stratégique de l'information en sa possession
- Capacité à négocier
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à conseiller un interlocuteur interne en matière de communication
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit
- Capacité à synthétiser
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus, être réactif(ve)

Infographiste (1/2)

MISSIONS

- Conçoit et/ou réalise différents outils ou éléments visuels pour mettre en scène les actions de communication de l'Établissement

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Concevoir un support de communication

- Assiste au brief créatif pour mettre en œuvre la conception
- Recherche et étudie les informations qui conditionnent la création ou l'exécution de la commande
- Analyse la faisabilité des projets et propose des solutions adaptées en fonction du cahier des charges
- Définit les traitements visuels à réaliser et évalue leur faisabilité technique
- Veille à la mise en avant des arguments
- Propose les moyens et supports de communication adaptés aux objectifs de communication
- Organise sa charge de travail et planifie les différentes étapes de production

Réaliser un support de communication

- Effectue les travaux préparatoires et essais nécessaires à la réalisation du contenu visuel : esquisse, pré-projet, pré-maquette, choix des supports, des techniques ou des styles
- Réalise la scénarisation, le maquettage et le montage multimédia
- Met en scène l'image et l'information sous une forme écrite, graphique ou audiovisuelle
- Réalise le support de communication : maquette, illustration, traçage, mise en couleur, graphisme, animation, annonces, etc.
- Propose des pistes créatives
- Prépare et traite l'image pour l'impression, en fonction de contraintes techniques du support
- Adapte les contraintes techniques du photo-montage aux exigences de la fabrication

Suivre et piloter

- S'assure de la cohérence entre les visuels et le contenu
- Vérifie la qualité du travail et sa conformité au projet initial avec le commanditaire

INFORMATION/COMMUNICATION

- Qualifie et valide les sources d'information et de documentation servant à l'élaboration du support de communication
- Réalise une veille technologique sur son champ d'activité
- Échange et transmet régulièrement les informations auprès du responsable de la communication, du chargé de la communication et prestataires externes (imprimerie, agence de communication...)

RELATIONS

- Travaille en transversalité avec les agents du service et de l'Établissement
- Coordonne les actions sous-traitées aux prestataires
- Est en relation directe avec prestataires externes (imprimerie, agence de communication...)

Infographiste (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Veille au respect des délais de production
- Veille à la qualité du travail et à sa conformité à la commande initiale
- Est garant(e) de la charte graphique et de la ligne éditoriale
- Réalise une veille technologique et technique sur son champ d'activité
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie de communication de l'Établissement
- Connaissance des outils d'animation Web (flash...)
- Connaissance des principes régissant la communication imprimée et la relation image-texte
- Connaissance des processus d'impression : composition, photogravure, sérigraphie, etc.
- Connaissance des règles et usages typographiques
- Connaissance des règles générales du droit appliqué à la communication, à la propriété intellectuelle, à l'accès aux documents administratifs et aux libertés individuelles
- Connaissance des techniques de recueil d'informations
- Connaissances des techniques d'esquisse, de pré-projet et pré-maquette, illustration, traçage...
- Connaissances des techniques rédactionnelles, print et Web
- Savoir mettre en œuvre les étapes de production de la chaîne graphique
- Savoir utiliser des logiciels de Publication assistée par ordinateur (PAO) et d'infographie
- Savoir utiliser l'environnement d'exploitation Mac et PC
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité relationnelle et sens du contact
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus, être réactif(ve)
- Capacité à gérer son temps, ses priorités

Webmestre (1/2)

MISSIONS

- Assure le développement de la communication multimédia en cohérence avec la stratégie de communication de Pôle emploi
- Conçoit, gère, actualise et anime des sites ou services en ligne
- Fait évoluer les sites en fonction des besoins, tant sur le plan des contenus que sur celui de l'ergonomie et des technologies

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Définir des projets d'édition multimédias

- Analyse la commande et pose un diagnostic de faisabilité technique
- Définit des concepts architecturaux répondant aux besoins
- Propose des solutions technologiques adaptées à la stratégie de communication
- Conçoit l'architecture des contenus et l'architecture fonctionnelle des sites, newsletters, bannières...
- Conçoit et réalise les produits multimédias
- Propose une charte fonctionnelle et formalise les règles d'usage
- Réceptionne les différents éléments de contenus et organise leur emplacement
- Suit l'évolution des différents contenus et les adapte en fonction des demandes éditoriales et des exigences techniques

Créer et animer un site Web

- Définit le site et son arborescence, à partir du recueil des besoins des utilisateurs
- Rédige le cahier des charges, définit une charte éditoriale et graphique
- Élabore l'inventaire et structure les contenus
- Sélectionne, rédige et valide les contenus dans le respect de la charte éditoriale et de la politique de communication de Pôle emploi
- Planifie les contenus et les dates de mise en ligne
- Réalise les gabarits, modèles, feuilles de style et les met à disposition des contributeurs du site
- Organise et vérifie l'accès à l'information et aux documents (suivi des liens...)
- Définit les procédures d'animation et de mise en ligne
- Anime les différents contenus qui composent la communication Web : sites intranet et Internet, réseaux sociaux, blogs...

Suivre et évaluer les projets multimédias

- Participe à des groupes de production et/ou de création
- Accompagne les utilisateurs et contributeurs dans l'appropriation des outils multimédias
- Propose des évolutions pour améliorer les outils multimédias
- Évalue l'efficacité des outils multimédias et suit les indicateurs associés
- Propose des scénarios d'évolution technique des architectures et des systèmes en place

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise une veille technologique
- Identifie des perspectives de développement sur son périmètre d'activité
- Anime des réunions et des groupes de travail

Webmestre (2/2)

RELATIONS

- Collabore de façon étroite avec le(la) chargé(e) de communication
- Travaille en transversalité avec les agents du service et de l'Établissement
- Est en relation avec les agents de la direction des systèmes d'information
- Anime le réseau des contributeurs des sites Web : assistance, formation, gestion des droits
- Anime la relation avec les fournisseurs de médias numériques

RESPONSABILITÉ

- Respecte les contraintes et les règles liées à la sécurité des systèmes d'information
- Respecte les exigences de mise en ligne
- Identifie les aspects de sécurité des produits Web développés
- Veille à la qualité du travail et à sa conformité à la commande initiale
- Est garant(e) de la charte graphique et de la ligne éditoriale
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique

COMPÉTENCES

- Connaissance de l'architecture et de la fonctionnalité des systèmes d'information
- Connaissance des logiciels de Publication assistée par ordinateur (PAO) et d'infographie
- Connaissance des méthodes, normes et outils de développement Web
- Connaissance des règles générales du droit appliqué à la communication, à la propriété intellectuelle, à l'accès aux documents administratifs et aux libertés individuelles
- Connaissances des outils multimédia et des technologiques de l'information et de la communication
- Connaissances des risques informatiques liées à son activité
- Connaissances des techniques rédactionnelles Web
- Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à faire un choix, à arbitrer, à prendre une décision
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à synthétiser
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité pédagogique

MÉTIER : RELATIONS EXTERNES



EMPLOIS

- Chargé(e) de relations et d'actions internationales
- Chargé(e) des relations extérieures
- Chargé(e) des relations partenariales

Le métier « relations externes » regroupe les emplois qui concourent à développer et à gérer l'ensemble des relations de Pôle emploi avec ses interlocuteurs externes, aux plans national et international. Ces emplois participent à la mise en œuvre de conventions partenariales, ainsi qu'à la prévention de situations à risques externes.

Chargé(e) de relations et d'actions internationales ^(1/3)

MISSIONS

- Contribue au positionnement de Pôle emploi aux niveaux européen et international
- Identifie, développe et consolide des partenariats internationaux en matière de coopération
- Met en place, anime et pilote des missions relatives aux interventions ou projets bilatéraux ou multilatéraux, aux niveaux européen et international
- Contribue à la veille, réalise des benchmarks internationaux, organise et diffuse des travaux comparatifs, au service des orientations stratégiques de Pôle emploi, et des demandes des interlocuteurs institutionnels européens et internationaux

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Contribuer à la veille sur les évolutions internationales de l'emploi et de la politique de l'emploi

- S'informe sur l'environnement international institutionnel et opérationnel en matière de marché du travail et de politique de l'emploi, utiles à Pôle emploi
- Contribue à la veille sur l'évolution des services publics de l'emploi et sur le positionnement de Pôle emploi et produit des notes associées
- Participe et réalise des travaux, études et benchmarks sur des questions internationales liées à l'emploi, au marché du travail, à l'impact des politiques publiques d'intervention
- Réalise une veille documentaire visant à la mutualisation et la capitalisation des connaissances

Réaliser l'ingénierie et le pilotage de projets d'échanges, d'études ou de coopération

- Contribue à la veille sur les projets favorables au positionnement de Pôle emploi, dans le cadre d'appels d'offres, d'appels à projets ou de jumelages, sous fonds européens et plus largement d'autres bailleurs de fonds
- Contribue à la construction ou la co-construction, avec des partenaires internationaux, de la réponse de Pôle emploi dans le cadre des appels d'offres, des appels à projets ou de jumelages et la met en forme
- Définit les conditions de réalisation du projet en intégrant la dimension budgétaire
- Produit les indicateurs et les livrables liés à la gestion du projet ou de la mission
- Définit le cadre opérationnel des accueils et des missions liées à la coopération et l'assistance technique, en planifiant les étapes de l'action
- Identifie, mobilise et gère des potentiels d'experts-métiers à l'international, en mesure de participer aux missions et aux accueils
- Mobilise des acteurs à l'interne, voire à l'externe, en lien avec les équipes de la direction générale, des directions régionales et du réseau, dans les projets conduits par sa direction
- Prépare les accueils de délégations étrangères et les envois en mission en intégrant notamment les aspects logistiques
- Coordonne et assiste les équipes d'experts dans le cadre de leurs missions
- Apporte conseil et soutien opérationnel, matériel, documentaire aux acteurs des missions et accueils

Chargé(e) de relations et d'actions internationales (2/3)

Évaluer, consolider, entretenir les partenariats internationaux

- Organise et appuie le manager dans la réalisation des activités de partenariats internationaux liés à des conventions ou à des contacts bilatéraux ponctuels
- Réalise et consolide les dossiers et livrables liés aux interventions et aux actions
- Valide les comptes rendus formalisés et les bilans des actions
- Conduit l'évaluation des études, échanges ou actions de coopération
- Produit des analyses régulières relatives aux programmes dont il(elle) a la charge
- Construit des propositions de suivi notamment dans l'évolution des programmes et échanges
- Veille à valoriser, capitaliser et mutualiser les bonnes pratiques et les résultats identifiés dans le cadre des expertises
- Contribue à la réalisation de référentiels descriptifs des activités

Valoriser, communiquer et développer

- Valorise les orientations et les actions de Pôle emploi, sur les fronts européen et international
- Entretient, par délégation, les relations bilatérales ou multilatérales de Pôle emploi à l'international
- Participe à la réalisation de la continuité de la présence de Pôle emploi dans le cadre de relations bilatérales ou multilatérales avec les services publics de l'emploi d'autres États ou auprès d'Institutions européennes ou internationales compétentes en matière d'emploi
- Réalise une veille active sur les opportunités de développer de nouvelles relations ou de nouveaux projets, notamment sur les différents appels à projet internationaux
- Participe à la définition et à la programmation, notamment budgétaire, des actions
- Recherche les financements et ressources complémentaires à la réussite du projet
- Communique à l'interne et à l'externe sur les projets, activités et relations internationales
- Contribue à rendre visibles l'ensemble de ces activités, au plan national, comme aux plans régional et local

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise l'écriture et le montage des programmes
- Construit l'outillage documentaire et les outils de suivi (projets, programmes, logistique, budgets...)
- Effectue si nécessaire des traductions de documents ou en contrôle la réalisation
- Participe à des réunions avec des acteurs de cultures et langues multiples
- Anime des réunions et des groupes de travail à l'interne et à l'externe
- Conçoit des événements (forums, réceptions) et participe directement à leur déroulement
- Participe à la réalisation (print, Web) des analyses, synthèses et comptes rendus, liés aux interventions et projets internationaux

RELATIONS

- Accueille des délégations étrangères
- Participe ou contribue à la préparation de différentes instances nationales, européennes ou internationales
- Coordonne l'action d'acteurs internes, partenaires et prestataires dans le cadre de projets (notamment le Groupement d'intérêt public (GIP) international ou autres partenaires, institutions et acteurs français ou étrangers, de la coopération multilatérale)
- Contribue à l'animation d'un réseau d'experts-métiers à l'international
- Apporte un appui aux directions régionales de Pôle emploi dans leurs projets internationaux et transfrontaliers
- Contribue à l'animation d'un réseau de correspondants internationaux en région
- Entretient des relations suivies avec des partenaires nationaux et internationaux

Chargé(e) de relations et d'actions internationales (3/3)

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Peut représenter Pôle emploi et le service public de l'emploi français au sein d'institutions nationales et internationales
- Respecte son devoir de réserve
- Est garant(e), par délégation, de l'image et des messages de Pôle emploi et de la France dans les instances
- Intervient auprès d'acteurs externes pour le compte de Pôle emploi et alerte sur les décisions à prendre
- Alertes son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration ou d'évolution
- Garantit la mise en œuvre des moyens optimaux assurant le déroulement et la sécurité des missions

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance du réseau national, européen et international des partenaires de Pôle emploi
- Connaissance des stratégies internationales des différents acteurs intervenant sur l'emploi
- Connaissance du contexte socio-économique de l'emploi sur le plan international
- Connaissance de l'anglais technique
- Savoir appliquer des principes relatifs à la déontologie d'un établissement public
- Savoir utiliser la bureautique et des outils de communication multimédia
- Savoir employer les techniques de communication écrite et orale
- Savoir utiliser les techniques et outils de gestion de projet
- Capacités à exploiter, à analyser une situation, des données
- Capacité à synthétiser
- Capacité de discrétion
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à négocier
- Capacité à travailler en anglais
- Capacité à respecter un cadre réglementaire et déontologique
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à intégrer les dimensions d'inter-culturalité dans son action
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à travailler en équipe et dans un contexte multiculturel
- Capacité à créer, développer une relation
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à mobiliser les moyens
- Capacité à conduire un projet

Chargé(e) des relations extérieures (1/3)

MISSIONS

- Gère les relations de Pôle emploi avec ses interlocuteurs externes : institutionnels, entreprises, associations
- Est garant(e) de l'image de Pôle emploi et des messages diffusés
- Apporte à la direction les éléments d'aide à la décision pouvant impacter la stratégie des relations extérieures sur le positionnement, l'image, l'organisation et les résultats de Pôle emploi
- Prévient et gère les situations à risques auprès de la direction

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Faciliter et gérer les relations externes

- Organise et prépare la représentation de l'Établissement lors des événements internes et au sein des instances externes
- Assure l'interface et est relais d'information entre les acteurs externes et internes
- Coordonne les relations avec les services de l'État, les collectivités territoriales et les acteurs du SPE
- Organise et prépare la représentation de l'Établissement lors d'événements externes et au sein des instances externes auxquelles Pôle emploi participe
- Organise les visites des représentants de l'État, des élus, des partenaires sociaux, des délégations étrangères

Contribuer à la définition et à la conduite de la stratégie de relations extérieures de Pôle emploi

- Participe à l'élaboration des recommandations sur les orientations et actions extérieures de Pôle emploi
- Rédige des propositions en faisant état des alternatives et des conséquences
- Contribue à négocier, rédiger et suivre les dispositions de la convention annuelle régionale État/Pôle emploi
- Porte la position et les résultats de Pôle emploi auprès des acteurs externes (institutionnels et locaux)
- Contribue à l'évaluation des plans d'action et dispositifs stratégiques mis en œuvre et suit les résultats associés

Réaliser des actions de veille sur l'environnement externe

- Réalise une veille sur l'environnement de l'Établissement : presse, forums, salons, séminaires, Web...
- S'informe au quotidien des évolutions internes de l'Établissement : offre de services, organisation...
- Exploite les résultats des études, enquêtes et évaluations relatives à son champ d'intervention
- Suit les textes législatifs et réglementaires en projet pour en analyser les impacts et faire remonter des alertes éventuelles
- Favorise les contacts extérieurs pour recueillir de l'information

Chargé(e) des relations extérieures (2/3)

Conseiller et accompagner les publics internes dans leurs actions de communication externe

- Contribue à la communication auprès des acteurs externes (institutionnels, élus, entreprises)
- Détermine la pertinence à communiquer sur son champ d'intervention et définit les opportunités et risques d'actions
- Contribue et/ou initie des actions de communication spécifiques : mailing, rédaction d'éléments de langage, organisation de séminaires, participation à des forums...
- Est force de proposition auprès des publics internes (direction, services appui, réseau) pour améliorer ou optimiser la définition des messages externes en lien avec la stratégie de Pôle emploi et les équipes de la communication

INFORMATION/COMMUNICATION

- Participe à une meilleure connaissance de l'environnement externe de Pôle emploi
- Réalise une veille stratégique sur l'environnement socio-économique et politique de Pôle emploi
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité
- Rédige des éléments de langage
- Anime un réseau de contacts externes

RELATIONS

- Travaille en proximité avec la direction de sa structure et les autres services de Pôle emploi
- Travaille en réseau avec les partenaires institutionnels
- Développe et entretient un réseau de contacts externes et internes
- Favorise les relations transversales avec/entre les services de Pôle emploi et les acteurs externes
- Participe à des réunions et des groupes de travail

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte la ligne hiérarchique en cas de crise, dysfonctionnement ou de situation sensible
- Veille à l'application et à l'articulation de la stratégie de relations extérieures entre les différents niveaux organisationnels de Pôle emploi : local, régional, national
- Fait preuve d'initiative dans le choix des moyens, mobilisation des ressources, concourant à la réalisation de ses missions
- Représente la direction auprès des acteurs et instances externes
- Respecte les règles de confidentialité
- Respecte une obligation de réserve dans le cadre de ses activités

Chargé(e) des relations extérieures (3/3)

COMPÉTENCES

- Connaissance de l'environnement et des acteurs socio-économiques et politiques
- Connaissance du réseau des partenaires de Pôle emploi
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance du métier et du réseau de Pôle emploi dans les domaines placement et indemnisation
- Connaissance de la réglementation de l'Assurance chômage
- Connaissance du cadre juridique et administratif relatifs à Pôle emploi
- Connaissance des circuits, processus de décision et de reporting de Pôle emploi
- Connaissance des outils et des systèmes d'information de Pôle emploi
- Savoir utiliser des techniques de communication écrite et orale
- Savoir identifier, prioriser et synthétiser des informations complexes et de nature différente
- Savoir discerner les enjeux d'une problématique, concevoir et proposer des solutions innovantes
- Savoir analyser les attentes et les besoins des acteurs externes
- Savoir faire preuve de curiosité intellectuelle
- Savoir utiliser des techniques de communication écrite et orale
- Savoir faire preuve de discrétion
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit
- Capacité à gérer les urgences, les imprévus et être réactif(ve)
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action (financiers, humains, logistique...)
- Capacité à écouter et à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à négocier
- Capacité à s'adapter aux situations et à ses interlocuteurs
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à synthétiser
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, à analyser, une situation, un résultat
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat

Chargé(e) des relations partenariales ^(1/3)

MISSIONS

- Participe à l'élaboration de la stratégie partenariale
- Identifie, développe et consolide des partenariats nationaux, régionaux et locaux
- Appuie et outille la mise en œuvre de la politique partenariale
- Décline et assure le suivi de conventions partenariales
- Accompagne le réseau dans la mise en œuvre opérationnelle des conventions et des partenariats locaux

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Organiser et préparer la relation avec les partenaires pour assurer la complémentarité entre l'offre de services Pôle emploi et celle des partenaires

- Contribue à la réalisation d'une analyse stratégique de l'environnement socio-politico-économique
- Réalise ou aide les managers à réaliser la cartographie partenariale du territoire, identifiant les partenaires actuels ou potentiels s'inscrivant dans la stratégie partenariale de Pôle emploi
- Identifie ou aide les managers à identifier les coopérations partenariales à développer sur la base des besoins émanant du diagnostic territorial
- Contribue à l'élaboration de la stratégie partenariale locale, régionale, nationale sur la base d'un diagnostic des besoins
- Négocie et formalise, ou appuie les managers à négocier et à formaliser les projets de conventions partenariales
- Prend part aux négociations partenariales sur les conditions de mise en œuvre des conventions
- Est force de proposition pour initier des coopérations ou des évolutions aux niveaux local, régional ou national
- Veille ou aide le manager à développer les articulations entre acteurs et les complémentarités d'expertises
- Contribue au développement d'outils permettant les échanges d'informations dématérialisés entre les partenaires et à leurs évolutions

Décliner et assurer le suivi des relations avec les partenaires en direct ou en appui aux managers opérationnels

- Organise ou aide le manager à organiser le suivi de la mise en œuvre de la convention au travers des instances de pilotage et à partir des indicateurs retenus
- Accompagne ou apporte aux managers les éléments pour assurer une bonne connaissance des offres de services des partenaires signataires
- Réalise ou aide les managers à effectuer un bilan des conventions et des accords cadres
- Évalue ou aide les managers à évaluer les impacts du partenariat opérationnel sur l'amélioration des services rendus aux demandeurs d'emploi et aux entreprises

Accompagner le réseau dans la mise en œuvre opérationnelle avec les partenaires

- Installe et décline les dispositions opérationnelles en lien avec le réseau
- Élabore les outils, supports et consignes opérationnelles en lien avec le réseau
- Maintient et actualise les outils et supports opérationnels
- Peut assurer l'interface entre le réseau interne et les partenaires

Chargé(e) des relations partenariales (2/3)

Bilan et développement des actions déployées

- Évalue et rend compte des actions menées en partenariat
- Réalise un bilan quantitatif et qualitatif des actions partenariales
- Développe et propose des évolutions dans les accords de partenariat

INFORMATION/COMMUNICATION

- S'approprié la stratégie partenariale de Pôle emploi
- Réalise la veille sur son domaine d'activité
- Informe le réseau sur les évolutions et changements
- Actualise la base documentaire mise à disposition du réseau
- Assure le suivi de la diffusion de l'information et de sa compréhension
- Renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité
- Conduit des réunions avec les agents du partenaire ou participe à celles organisées par les managers en charge du partenariat
- Anime des groupes de travail en interne

RELATIONS

- Est l'interlocuteur(trice) du réseau pour toutes les questions relatives aux partenariats dont il(elle) a la charge
- Apporte un appui aux managers dans la mise en œuvre des partenariats sur leur territoire
- Travaille en équipe et en transversalité avec les autres directions

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique et/ou son chef de projet
- Alerte son responsable hiérarchique et/ou son chef de projet en cas de dysfonctionnement ou de nécessité de mise en place d'action spécifique
- Fait preuve d'initiative dans le choix des moyens et la mobilisation des ressources concourant à la réalisation de ses missions
- Représente par délégation Pôle emploi auprès du partenaire
- Propose des solutions de développement des relations partenariales

Chargé(e) des relations partenariales (3/3)

COMPÉTENCES

- Connaissance actualisée de la politique partenariale de Pôle emploi
- Connaissance des compétences des acteurs institutionnels et des modes de financement des partenaires
- Connaissance actualisée de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance du métier et du réseau de Pôle emploi dans les domaines placement et/ou indemnisation
- Connaissance des applicatifs opérationnels
- Connaissance des techniques et médias collaboratifs
- Savoir utiliser des méthodes et outils d'analyse et de diagnostic
- Savoir utiliser des outils d'accompagnement du changement
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Savoir utiliser des techniques et outils de gestion et de pilotage de projet
- Savoir utiliser des techniques de communication écrite et orale
- Savoir utiliser les outils informatiques nécessaires à son activité
- Savoir communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacités à structurer, à planifier
- Capacités à faire un choix, arbitrer, prendre une décision
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à conseiller les managers
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à rendre compte
- Capacités à s'exprimer clairement par oral et par écrit
- Capacité à mobiliser les moyens
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus, être réactif(ve)
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit
- Capacité à synthétiser
- Capacité à exploiter, à analyser
- Capacité à instaurer et maintenir un climat de travail favorable
- Capacité à mobiliser les moyens
- Capacité de discrétion
- Capacité de rigueur
- Capacité à écouter, à reformuler



EMPLOIS

MÉTIER : STATISTIQUES, ÉTUDES ET ÉVALUATION

- Assistant(e) chargé(e) d'études
- Chargé(e) d'études
- Gestionnaire des bases de données statistiques

Le métier « statistiques, études et évaluation » regroupe les emplois qui contribuent à la production, à l'analyse et à l'évaluation des dispositifs gérés par Pôle emploi et des données du marché du travail afin de permettre une démarche d'aide à la décision.

Assistant(e) chargé(e) d'études ^(1/2)

MISSIONS

- Assure toutes les opérations de collecte, de traitement et de mise en forme des données statistiques

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Recueillir, contrôler et valider

- Recueille, saisit et actualise les données dans le respect des échéances
- Contrôle et valide les données avant transmission ou exploitation
- Suit des plannings de production informatique
- Effectue les recettes des applicatifs du domaine et propose des évolutions
- Rédige des modes opératoires sur son champ d'activité

Traiter et mettre en forme les données

- Traite et analyse des données à l'aide de méthodes statistiques descriptives
- Met en forme les données statistiques en vue de leur diffusion
- Participe à la production des études, enquêtes et/ou travaux d'évaluation
- Conçoit et met à jour les tableaux de bord
- Réalise les supports de présentation des études, enquêtes et évaluations

Valoriser les travaux

- Procède à la diffusion des informations à l'aide des outils adaptés

INFORMATION/COMMUNICATION

- Transmet les données produites
- Actualise ses connaissances techniques et méthodologiques
- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité

RELATIONS

- Assure une interface avec le chargé d'études et le commanditaire
- Entretient des relations internes et externes nécessaires à la collecte, au traitement et à la fiabilisation des données

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique sur les dysfonctionnements, notamment des applicatifs, mettant en jeu la qualité de l'activité, le respect des plannings et/ou les dossiers nécessitant un traitement particulier
- Est garant(e) de la qualité des travaux produits
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession
- Est force de proposition sur son champ d'activité

Assistant(e) chargé(e) d'études (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance des méthodes et techniques de la statistique descriptive
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des systèmes d'information de Pôle emploi
- Savoir utiliser les outils d'accès aux bases de données
- Savoir réaliser des traitements statistiques descriptifs et des représentations graphiques et cartographiques
- Savoir analyser des demandes statistiques
- Savoir sélectionner les traitements en fonction de la demande
- Capacité à communiquer par écrit avec clarté et concision
- Capacité à rechercher de l'information en mobilisant les sources appropriées
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à gérer son temps, ses priorités

Chargé(e) d'études (1/3)

MISSIONS

- Produit, analyse et modélise les données du marché du travail et de l'emploi sur la base des saisies dans les applicatifs de Pôle emploi
- Procède à toute étude et enquête dans les domaines du marché du travail et de l'emploi, répondant aux attentes des clients internes et externes
- Analyse et expertise le marché du travail et de l'emploi en vue d'établir des prévisions conjoncturelles
- Évalue les aides, mesures et autres dispositifs gérés par Pôle emploi, ainsi que l'organisation des services de Pôle emploi
- Contribue au développement d'une culture de la statistique, des études et de l'évaluation au sein de Pôle emploi
- Conçoit et réalise des outils d'aide à la décision

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Concevoir

- Identifie et qualifie le besoin du commanditaire
- Définit les méthodes à utiliser pour les travaux statistiques, d'études et d'évaluations
- Conçoit le plan d'échantillonnage, le questionnaire et la logistique des enquêtes
- Réalise le cahier des charges des enquêtes, études et évaluations
- Participe à la définition et à l'adaptation des indicateurs synthétiques relatifs à l'emploi et au chômage

Recueillir, contrôler et valider

- Recueille, actualise et valide les données dans le respect des échéances
- Effectue les recettes des applicatifs du domaine et propose des évolutions

Réaliser, produire

- Réalise des observations qualitatives de terrain
- Conduit des approches monographiques
- Met en œuvre des techniques statistiques dédiées
- Coordonne les travaux avec les différents prestataires et/ou partenaires
- Analyse les données collectées
- Réalise des travaux de veille
- Valide les travaux réalisés et leurs résultats

Valoriser les travaux

- Élabore des notes de synthèse, études et articles pour les supports locaux ou nationaux, internes ou externes à Pôle emploi

INFORMATION/COMMUNICATION

- Présente les études et enquêtes réalisées, y compris auprès des médias
- Communique et promeut les publications en interne et en externe
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité
- Contribue à développer une culture de la statistique et de l'évaluation à Pôle emploi
- Contribue à l'animation du réseau statistiques, études et évaluations
- Contribue à développer la connaissance du marché du travail et de l'emploi
- Anime des réunions et des groupes de travail
- Actualise ses connaissances techniques et méthodologiques

Chargé(e) d'études (2/3)

RELATIONS

- Collabore avec des partenaires externes dans le cadre de productions communes et d'échanges
- Participe et intervient à des colloques et événements en lien avec son activité
- Est en contact avec les différents services de Pôle emploi dans le cadre de projets transverses
- Conduit et anime des projets

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité
- Alerte son responsable hiérarchique sur les dysfonctionnements mettant en jeu la qualité de l'activité, le respect des plannings et/ou les dossiers nécessitant un traitement particulier
- Est garant(e) de la qualité des travaux produits
- Est force de proposition sur son champ d'activité
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession
- Représente Pôle emploi à l'externe

LES SPÉCIALISATIONS

Enquêtes statistiques

- Contribue à la définition de l'enquête (nature, champ, mode d'interrogation, taille...)
- Propose la méthodologie adaptée et rédige le cahier des charges
- Gère l'appel d'offres, participe au choix du prestataire et gère la relation avec ce dernier
- Élabore le plan de sondage et constitue l'échantillon
- Rédige le questionnaire
- Pilote la phase de collecte et réalise des écoutes
- Réalise les tests de cohérence
- Assure le traitement de la non-réponse et effectue le redressement des données
- Exploite l'enquête, analyse les résultats et valorise les travaux

Prévision macro/micro-économique

- Réalise les analyses économiques, conjoncturelles et les prévisions macro-économiques
- Contribue ou réalise des travaux de modélisation pour les aspects macro-économiques
- Conçoit et alimente la base de données macro-économiques et financières
- Contribue à la réalisation des outils d'aide à la décision pour les aspects macro-économiques
- Réalise des travaux de chiffrage et de simulation

Évaluation

- Conçoit la démarche d'évaluation et le référentiel associé
- Propose la méthodologie adaptée et rédige le cahier des charges
- Élabore et pilote des enquêtes statistiques adaptées aux évaluations quantitatives
- Pilote et réalise des travaux d'évaluation qualitative
- Mobilise des méthodes spécifiques des mesures et estimations des effets et impacts

Chargé(e) d'études (3/3)

COMPÉTENCES

- Connaissance des méthodes de production d'analyses statistiques, d'études et de l'évaluation
- Connaissance des problématiques du marché du travail, de l'emploi et des politiques publiques
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des partenaires institutionnels et scientifiques de Pôle emploi
- Connaissance des systèmes d'information de Pôle emploi
- Connaissance des techniques d'entretien d'enquête
- Savoir mettre en œuvre des méthodes de production d'analyses statistiques, d'études, d'évaluations
- Savoir réaliser des traitements statistiques descriptifs et des représentations graphiques et cartographiques
- Savoir analyser des demandes statistiques
- Savoir sélectionner les traitements en fonction de la demande
- Savoir utiliser les outils d'accès aux bases de données
- Savoir traduire un sujet d'études ou d'évaluation en problématique
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à rechercher de l'information en mobilisant les sources appropriées
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer, développer des relations partenariales
- Capacité à conduire un projet
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à orienter, à donner du sens

Gestionnaire des bases de données statistiques (1/2)

MISSIONS

- Administre les bases de données statistiques et assure leur fiabilité et leur mise en conformité réglementaire
- Met à disposition des utilisateurs les outils et supports d'information
- Effectue un suivi de la qualité des bases de données statistiques et en établit des bilans réguliers

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Concevoir

- Prescrit et participe aux demandes d'évolutions de la base et des produits qui en sont issus
- Conçoit avec les prestataires externes des outils et supports : bases de gestion, archivage, documentation, interface de navigation et accessibilité des tables
- Traduit les évolutions réglementaires et de l'offre de services de Pôle emploi en expression de besoins

Recueillir, contrôler et valider

- Suit les travaux réalisés par les prestataires externes et contrôle les aspects budgétaires
- Contrôle la qualité et l'exhaustivité des bases
- Participe aux recettes
- Contrôle, valide les mises à jour des bases de données et en établit les bilans
- Veille au cadencement des livraisons en lien étroit avec les services informatiques
- Traite les demandes nécessitant une exploitation des bases

Apporter un appui aux utilisateurs

- Établit et met à disposition des utilisateurs la documentation, ainsi que les tableaux et fichiers issus des bases
- Assure l'appropriation par les utilisateurs des outils spécifiques associés aux bases

INFORMATION/COMMUNICATION

- Établit une relation de services et d'échanges avec les utilisateurs
- Contribue à l'enrichissement des sites intranet et Internet par la mise à disposition d'informations
- Participe aux travaux d'harmonisation du système d'information statistiques

RELATIONS

- Assure les liaisons avec les structures informatiques pour les questions techniques relevant de son domaine
- Travaille en liaison avec les agents de sa direction
- Entretient des relations internes et externes nécessaires à son activité
- Contribue à l'élaboration de conventions avec les partenaires sur l'utilisation de certaines bases de données

Gestionnaire des bases de données statistiques (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique sur les dysfonctionnements, notamment des applicatifs, mettant en jeu la qualité de l'activité
- Est garant(e) de la qualité des bases de données dont il a la charge
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession

COMPÉTENCES

- Connaissance de l'architecture des systèmes d'information
- Connaissance des systèmes d'information de Pôle emploi
- Connaissance des statistiques descriptives
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation, et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des partenaires institutionnels de Pôle emploi
- Connaissance des outils informatiques nécessaires à son activité
- Savoir utiliser les outils d'accès aux bases de données
- Capacité pédagogique
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à contrôler, vérifier, évaluer une action, un résultat
- Capacité à gérer, développer des relations partenariales
- Capacité à conduire un projet
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus



EMPLOIS

MÉTIER : INNOVATION, RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

- Chargé(e) de développement durable
- Chargé(e) de l'innovation
- Chargé(e) de la diversité et du handicap

Le métier « innovation, responsabilité sociétale et environnementale » regroupe les emplois qui concourent à la définition et à la déclinaison de la politique de Pôle emploi en matière de développement durable, d'innovation, de diversité et de handicap. Ces emplois ont pour objectif de proposer et de mettre en œuvre les actions dans ces domaines.

Chargé(e) de développement durable (1/2)

MISSIONS

- Contribue à la conception, la déclinaison, la mise en œuvre de la démarche de développement durable dans l'offre de services de Pôle emploi et dans son fonctionnement interne
- Assure l'évaluation des actions de développement durable et propose les actions d'amélioration continue
- Contribue à la promotion et à l'animation de la démarche de développement durable au sein des métiers de Pôle emploi

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Concevoir et mettre en œuvre la démarche de développement durable

- Réalise des diagnostics ou états des lieux préalables aux plans d'action
- Organise et met en œuvre les actions de développement durable et contribue à l'élaboration de plans d'action de développement durable
- Constitue les dossiers nécessaires à l'obtention de subventions et d'appui d'experts
- Rédige des prescriptions, instructions, conseils ou orientations relatifs au développement durable pour les directions et services
- Alerte les acteurs concernés et vérifie la mise en œuvre des actions correctives
- Collecte les éléments nécessaires au reporting et produit les tableaux de bord et bilans du développement durable

Améliorer en continu la démarche de développement durable

- Évalue les bénéfices environnementaux des actions mises en œuvre
- Formule des axes d'amélioration afin d'assurer une meilleure prise en compte des problématiques environnementales, économiques et sociétales

Animer la démarche de développement durable

- Organise des réunions avec le réseau des acteurs internes en charge de la mise en œuvre de la démarche de développement durable
- Apporte un appui méthodologique auprès des acteurs référents du développement durable
- Met en place des actions d'appropriation à destination des directions et services dans la cadre de la mise en œuvre des actions de développement durable
- Conduit des actions de sensibilisation et de formation des agents et de la ligne managériale sur le développement durable
- Identifie et communique sur les réussites et les bonnes pratiques en matière de développement durable

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise une veille et des benchmarks sur les réglementations, dispositifs et outils relatifs au développement durable
- Élabore, des supports d'information et de communication sur le développement durable
- Diffuse aux acteurs concernés, des supports d'information et de communication sur le développement durable
- Organise des animations, des manifestations et des actions de sensibilisation sur le thème du développement durable

Chargé(e) de développement durable (2/2)

RELATIONS

- Travaille en collaboration avec les acteurs internes et externes en charge du développement durable
- Travaille en coopération avec les différentes directions ou services

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique à l'aide des outils dédiés
- Alerte son responsable hiérarchique sur les dysfonctionnements constatés au regard de la conciliation des exigences environnementales, économiques et sociétales
- Veille au respect de la démarche de développement durable 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
- Représente sur délégation le directeur dans les manifestations, diverses instances et réunions des partenaires institutionnels sur le développement durable

COMPÉTENCES

- Connaissance des fondamentaux du développement durable
- Connaissance des méthodologies liées à la responsabilité sociétale de l'entreprise, aux normes, référentiels, labels et outils utilisés dans le cadre de la démarche de développement durable (ISO 26000, ISDO 14001...)
- Connaissance du droit de l'environnement et/ou de l'immobilier, et/ou de l'urbanisme et/ou des marchés publics
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Savoir mettre en œuvre les techniques et outils d'accompagnement du changement
- Savoir réaliser une analyse systémique
- Savoir rédiger des argumentaires simples et pertinents
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité pédagogique
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à synthétiser
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et à l'oral
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau

Chargé(e) de l'innovation (1/2)

MISSIONS

- Instille une culture d'innovation dans tous les rouages de l'organisation
- Contribue à définir et mettre en place une démarche d'innovation dans la mise en œuvre des projets stratégiques de Pôle emploi
- Apporte une aide à la décision stratégique par la formulation et la diffusion de propositions d'innovations
- Assure la production d'études de veille en matière d'innovation, dans le champ des activités de Pôle emploi
- Contribue à l'accompagnement du changement auprès du réseau

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Concevoir et produire des études de veille en matière d'innovation

- Propose des études sur des thèmes stratégiques
- Exploite les éléments de veille, de benchmark et d'évaluation sur les thématiques stratégiques
- Formalise des propositions dans le cadre de l'élaboration de la stratégie d'innovation de Pôle emploi
- Construit et active son plan de veille multicanaux
- Met en place les sources d'informations utiles permettant d'identifier les idées et les bonnes pratiques qui s'inscrivent dans le schéma d'innovation de Pôle emploi
- Utilise les leviers de l'« innovation ouverte » et de la co-innovation pour détecter les besoins et technologies émergents
- Effectuer une veille permanente liée à l'innovation sociale, technologique...

Animer la réflexion sur les pratiques et les services innovants

- Agit en amont afin d'aider à la définition des thématiques d'innovation
- Organise les conditions de l'observation et de la veille stratégique à partir des thématiques repérées
- Décline la stratégie d'innovation
- Accompagne la déclinaison des projets innovants
- Anime le réseau des acteurs impliqués dans l'élaboration et la déclinaison de la stratégie de Pôle emploi
- Remonte et défend les propositions émanant des entités opérationnelles auprès des directions
- Diagnostique la faisabilité de projets d'innovation

Mettre en œuvre le conseil en innovation

- Organise et adapte en permanence le système documentaire de façon à assurer la capitalisation opérationnelle des informations
- Apporte appui/conseil aux différents décideurs de Pôle emploi
- Produit des informations dans une perspective de conseil, de travail partenarial ou d'aide à la décision
- Formalise des recommandations stratégiques à destination de son supérieur hiérarchique
- Assurer l'interface entre les directions et les équipes opérationnelles
- Met en place et accompagne des projets d'innovation
- Met en corrélation le projet d'innovation avec les besoins d'organisation
- Étudier précisément les possibilités de financement ouvertes pour l'Établissement au cours des différentes phases du projet d'innovation : crédit impôt recherche, financements régionaux, nationaux ou européens, partenariats...

Pilote et suit des expérimentations dans le cadre de projets d'innovation

- Met en place et anime les instances de pilotage et de suivi
- Contribue à la conception et met à disposition des outils et livrables à destination des acteurs du projet innovant
- Effectue des reportings réguliers

Chargé(e) de l'innovation (2/2)

- Contribue aux alertes et propose des actions correctives
- Coordonne la production et les échanges entre les contributeurs
- Pilote les prestataires externes le cas échéant
- Réalise des bilans d'expérimentation de projets innovants

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise une veille sur les informations stratégiques relatives à son périmètre d'intervention
- Diffuse et valorise les travaux réalisés auprès des interlocuteurs, partenaires dédiés
- Réalise des présentations sur les travaux de veille stratégique de l'innovation
- Participe à des séminaires, colloques et groupes de travail et des équipes projet

RELATIONS

- Travaille en collaboration avec les interlocuteurs des services publics de l'emploi européens et internationaux
- Est l'interlocuteur du réseau pour toutes les questions relatives aux projets d'innovation dont il(elle) a la charge
- Apporte un appui aux managers dans la mise en place de partenariats sur leur territoire, dans le cadre des projets d'innovation
- Travaille en équipe et en transversalité avec les autres directions

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) de la rigueur méthodologique de ses travaux
- Est garant(e) de la confidentialité des informations stratégiques traitées
- Est garant(e) des délais de production de ses travaux
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement

COMPÉTENCES

- Connaissance de l'écosystème de l'innovation
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des dispositions juridiques dans son domaine
- Connaissance de l'environnement économique et social et du marché du travail
- Connaissance de la méthodologie de conduite de projet
- Connaissance des métiers et du réseau de Pôle emploi
- Savoir travailler en équipe multidisciplinaire
- Savoir gérer de manière autonome et de manière simultanée plusieurs projets complexes
- Savoir adapter son mode de communication en fonction de son interlocuteur
- Savoir analyser un environnement de travail
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Savoir mettre en œuvre la conduite d'un projet
- Savoir mettre en œuvre les techniques et outils d'accompagnement du changement
- Savoir mobiliser les différentes sources documentaires
- Capacité à exploiter/analyser
- Capacité de rigueur
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences, à être réactif(ve)
- Capacité à prendre des initiatives

Chargé(e) de la diversité et du handicap ^(1/2)

MISSIONS

- Contribue à la définition et à la mise en œuvre de la politique de ressources humaines en matière de diversité et de handicap

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Mettre en œuvre et piloter

- Met en œuvre les politiques et dispositifs visant la prise en compte du handicap et la promotion de la diversité au sein de l'Établissement
- Contribue au pilotage de la démarche de prévention des risques de discriminations
- Élabore et tient à jour les indicateurs de son périmètre d'activité : indicateurs liés aux accords, déclaration obligatoire de l'emploi des travailleurs handicapés, bilan annuel
- Procède à des évaluations quantitatives et qualitatives des actions menées et à leur analyse
- Met en œuvre les aménagements et adaptations de poste conformément aux préconisations médicales
- Pilote le suivi des financements des dispositifs

Apporter appui et conseil

- Accompagne et conseille les acteurs dans leur démarche d'intégration des thématiques de la diversité et du handicap dans leurs travaux, notamment dans les processus de recrutement et d'évolution de carrière
- Répond aux demandes collectives et individuelles en matière de diversité et du handicap
- Propose des études de poste
- Relaye les alertes auprès des acteurs concernés sur les situations susceptibles de conduire à des situations de discriminations

Animer

- Anime et organise des groupes de travail transverses et des réunions sur les thématiques de la diversité et du handicap
- Participe à la conception et à l'animation ponctuelle d'actions de formation, d'appropriation ou de sensibilisation

Prévenir les risques de discriminations

- Impulse et met en œuvre des actions de prévention sur ces champs
- Mène des actions de sensibilisation du personnel
- Participe à l'élaboration et à la diffusion d'outils de prévention

INFORMATION/COMMUNICATION

- Participe à des réunions et des groupes de travail
- S'informe des nouveaux projets et de l'actualité interne et externe
- Élabore les supports de communication en fonction des publics visés
- Mutualise les bonnes pratiques
- Diffuse les bonnes pratiques
- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité

Chargé(e) de la diversité et du handicap (2/2)

RELATIONS

- Travaille avec les acteurs internes et externes de la diversité et du handicap : chargé(e) des conditions de vie au travail, institutionnels, associatifs, prestataires...
- Travaille en relation avec la ligne managériale
- Peut participer aux réunions du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique et/ou fonctionnel
- Alerte son responsable hiérarchique et/ou fonctionnel en cas de dysfonctionnement
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession

COMPÉTENCES

- Connaissance de l'organisation de Pôle emploi
- Connaissance des acteurs intervenant sur la diversité et le handicap : institutionnels, partenaires, etc.
- Connaissance du cadre législatif et réglementaire français et européen en matière de discriminations
- Connaissances des différentes formes de handicap et de leur mode de compensation
- Connaissances des critères de la discrimination
- Savoir faire preuve d'impartialité
- Savoir faire preuve de discrétion
- Savoir faire preuve de rigueur dans l'exercice de ses activités
- Capacité à analyser une situation et un environnement de travail
- Capacité à analyser une situation et à poser un diagnostic
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Capacité à animer des réunions et des groupes de travail
- Capacité d'adaptation
- Capacité d'écoute
- Capacité à installer une relation de confiance
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus, être réactif(ve)
- Capacité à mobiliser et fédérer
- Capacité à prendre de la distance



EMPLOIS

MÉTIER : INGÉNIERIE DE L'OFFRE DE SERVICES

- Chargé(e) de la conception et de l'intégration de l'offre de services
- Chargé(e) d'appui réglementaire

Le métier « ingénierie de l'offre de services » regroupe les emplois qui contribuent à la conception et la mise en œuvre de l'offre de services de Pôle emploi auprès des demandeurs et des entreprises, à l'accompagnement des évolutions réglementaires de l'offre de services et à l'appropriation de celle-ci et de ses évolutions par les conseillers.

Chargé(e) de la conception et de l'intégration de l'offre de services

(1/3)

MISSIONS

- Conçoit et/ou contribue à la conception de nouveaux services opérationnels et des modalités d'organisation associées, au regard des axes stratégiques d'intervention et de l'analyse des besoins ; intègre la dimension qualité des services
- Conçoit les méthodes et outils de déploiement associés pour l'intégration des évolutions de l'offre de services aux demandeurs d'emploi et aux entreprises dans l'organisation et les actes métiers
- Réalise la coordination opérationnelle du déploiement et sécurise la démultiplication dans les sites
- Facilite l'appropriation par la ligne managériale des évolutions de l'offre de services de Pôle emploi
- Assure l'homogénéité de la mise en œuvre de l'offre de services de Pôle emploi sur tout le territoire
- Accompagne le réseau dans la mise en œuvre opérationnelle des conventions et des partenariats locaux

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Réaliser l'ingénierie et la conception

- Propose des hypothèses comparées d'évolution des services sur le contenu métier, les modalités de délivrance et l'organisation du travail
- Facilite l'aide à la décision en intégrant l'ensemble des dimensions nécessaires à une mise en œuvre opérationnelle
- Identifie les impacts avec les modalités existantes de planification, de mobilisation des canaux (téléphone, physique, courriels, courriers), de relations territoriales et managériales entre les entités concernées
- Contribue à la formalisation des expressions de besoins en systèmes d'information
- Analyse les commandes liées aux évolutions des produits et services
- Conçoit le cahier des charges des prestations de services et actions de formation selon le cadre territorial de leur déploiement
- Définit les engagements de service associés à la délivrance de l'offre de services
- Instruit une étude de faisabilité, ergonomique et une étude d'impact sur l'organisation
- Formalise une note d'opportunité dans la trajectoire de la feuille de route

Préparer le déploiement et accompagner la mise en œuvre

- Traduit les évolutions de l'offre de services en procédures et modes opératoires
- Élabore des outils, supports et consignes opérationnelles
- Teste le produit à travers un pilote si nécessaire et réalise un bilan
- Contribue à la conception du processus d'évaluation d'efficacité et de l'efficience, en proposant notamment les indicateurs de qualité pertinents
- S'assure de l'avancement des travaux de démultiplication des évolutions sur son périmètre d'intervention
- Réalise le retour d'expérience de la démultiplication sur son périmètre d'intervention
- Réalise le bilan et l'évaluation du déploiement et des actions réalisées en interne, sous-traitées ou réalisées avec des partenaires
- Propose des actions correctrices relevant de son niveau de responsabilité et de son périmètre d'intervention

Chargé(e) de la conception et de l'intégration de l'offre de services (2/3)

Animer le réseau

- Délivre au réseau les accès et instructions à l'utilisation des applicatifs
- Répond aux questions du réseau concernant la mise en œuvre du service
- Accompagne avec les différents acteurs concernés la montée en compétences des utilisateurs
- Peut assurer l'interface entre le réseau interne et les partenaires

INFORMATION/COMMUNICATION

- Organise et veille à la diffusion des informations et outils nécessaires à la bonne mise en œuvre des évolutions au niveau des sites de son périmètre d'intervention
- Actualise les bases documentaires mises à disposition du réseau
- Renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité
- Assure le suivi de la diffusion de l'information et de sa compréhension
- Organise des réunions régulières avec tous les acteurs de la démultiplication de son périmètre d'intervention sur l'avancement et l'atteinte des objectifs
- Capitalise et valorise les apports des acteurs de la démultiplication et des utilisateurs de son périmètre d'intervention, en termes d'informations, de méthodes, d'outils et de connaissances

RELATIONS

- Assure l'interface avec les différents niveaux du réseau « ingénierie de l'offre de services »
- Est l'interface entre les responsables hiérarchiques ou fonctionnels et les acteurs de la démultiplication
- Anime un réseau de correspondants
- Travaille en équipe et en transversalité avec les autres directions
- Est en relation avec les prestataires internes et externes

RESPONSABILITÉ

- Tient compte dans ses travaux de la cartographie partenariale du territoire
- Assure la cohérence d'ensemble en prenant en compte les interactions entre les différents travaux à mener
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique et/ou son chef de projet
- Alerte son responsable hiérarchique et/ou son chef de projet en cas de dysfonctionnement ou de nécessité de mise en place d'action spécifique
- Prépare et apporte les éléments d'aide à la décision à destination des responsables hiérarchiques et/ou fonctionnels
- Représente son entité auprès des différents acteurs
- Tient compte dans ses travaux de la diversité territoriale de l'organisation du travail et des modalités opérationnelles de mise en œuvre
- Garantit la démarche de déconcentration et les marges de manœuvre territoriales dans les modalités de mise en œuvre

Chargé(e) de la conception et de l'intégration de l'offre de services (3/3)

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des principes d'organisation du travail, de planification, du fonctionnement des canaux de service et de leur mobilisation par le réseau
- Connaissance de la structure des systèmes d'information de Pôle emploi
- Connaissance de la stratégie partenariale de son territoire
- Connaissance des modalités de délivrance des services spécifiques aux canaux physiques, téléphoniques et dématérialisés
- Connaissance exhaustive des produits et services relatifs à son périmètre d'action
- Connaissance du champ des acteurs institutionnels et des modes de financement des partenaires
- Connaissance du fonctionnement du marché du travail
- Savoir mettre en œuvre les techniques et outils de conduite de projet
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Savoir concevoir des notes techniques
- Savoir réaliser une analyse stratégique
- Savoir utiliser les applicatifs opérationnels liés à son périmètre d'action
- Savoir utiliser les différents canaux de communication interne
- Savoir utiliser les données de pilotage de Pôle emploi
- Savoir utiliser les méthodes et outils d'analyse et de diagnostic
- Savoir utiliser les outils d'accompagnement du changement
- Savoir formaliser des éléments de reporting
- Savoir analyser l'existant et les scénarios d'évolution du point de vue des flux, de la charge de travail et de l'organisation (diagnostic organisationnel)
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, à analyser une situation, des données
- Capacité à synthétiser
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à faire un choix, à arbitrer, à prendre une décision
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à négocier
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à conseiller les agents, les managers et les partenaires
- Capacité à orienter, à donner du sens
- Capacité à instaurer et maintenir un climat de travail favorable
- Capacité à organiser la coopération, à favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité pédagogique
- Capacité à développer des compétences
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités

Chargé(e) d'appui réglementaire (1/2)

MISSIONS

- Contribue à la pérennité du support réglementaire de la relation de services aux demandeurs d'emploi et aux entreprises
- Accompagne les changements et les évolutions réglementaires de l'offre de services, et leur traduction dans les systèmes d'information
- Garantit l'égalité et l'homogénéité des traitements sur l'ensemble du territoire

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Analyser et diffuser l'information réglementaire et opérationnelle

- S'approprie et intègre les évolutions politiques, réglementaires, sociales, techniques impactant son champ d'expertise
- Analyse l'impact des évolutions sur son champ d'expertise
- Diffuse l'information sur les évolutions réglementaires

Réaliser des procédures et modes opératoires de traitement

- Traduit les évolutions de la réglementation impactant l'offre de services en procédures et modes opératoires
- Élabore les outils, supports, consignes opérationnelles liés à la réglementation
- Traduit les évolutions de la réglementation en lien avec les transactions informatiques

Apporter une expertise technique pour élaborer des réponses aux questions d'ordre réglementaire

- Réalise la maintenance des outils et supports opérationnels
- Intervient en appui au traitement de production complexe
- Diagnostique les dysfonctionnements de son domaine
- Propose des solutions de résolution de problème

Participer à la conception, mise en œuvre, suivi et évaluation du dispositif d'accompagnement

- Contribue aux projets de conception ou d'évolutions d'offre de services et à leur déploiement
- Crée et développe les outils d'information

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise la veille sur son domaine d'expertise
- Informe le réseau sur les évolutions et changements
- Actualise la base documentaire mise à disposition du réseau
- Assure le suivi de la diffusion de l'information et de sa compréhension
- Contribue au support applicatif
- Renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité

RELATIONS

- Assure l'interface avec les différents niveaux du réseau sur les aspects réglementaires
- Anime le réseau des référents réglementaires et applicatifs
- Travaille en équipe et en transversalité avec les autres directions

Chargé(e) d'appui réglementaire (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique et/ou son chef de projet
- Alerte son responsable hiérarchique et/ou son chef de projet en cas de dysfonctionnement ou de nécessité de mise en place d'action spécifique
- Fait preuve d'initiative dans le choix des moyens, mobilisation des ressources, concourant à la réalisation de ses missions

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance de la structure des systèmes d'information de Pôle emploi
- Connaissance des métiers de Pôle emploi
- Connaissance des modalités de délivrance des services spécifiques aux canaux physiques, téléphoniques et dématérialisés
- Connaissance du champ des acteurs institutionnels et des modes de financement des partenaires
- Connaissances réglementaires de base : principes généraux du droit, hiérarchie des normes
- Savoir identifier et analyser une problématique réglementaire
- Savoir apporter une expertise liée au métier de Pôle emploi
- Savoir mobiliser les textes législatifs et réglementaires en lien avec ses missions
- Savoir mobiliser les différentes sources documentaires
- Savoir utiliser les applicatifs opérationnels liés à son périmètre d'action
- Savoir utiliser les différents canaux de communication interne
- Savoir animer des groupes de travail et/ou des réunions
- Savoir mettre en œuvre les techniques et outils de conduite de projet
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- Capacité à synthétiser
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à faire un choix, à arbitrer, à prendre une décision
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à rendre compte de son activité
- Capacité pédagogique
- Capacité à conseiller les managers
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à organiser la coopération, à favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus



EMPLOIS

MÉTIER : PROJET, APPUI ET PILOTAGE

- Assistant(e)
- Assistant(e) de direction
- Chargé(e) de maîtrise d'ouvrage applicatif
- Chargé(e) d'appui au pilotage des activités
- Chargé(e) d'analyse des données de pilotage
- Chargé(e) de projet
- Chargé(e) d'animation stratégique
- Superviseur

Le métier « projet, appui et pilotage » regroupe les emplois qui concourent à la conduite de projet et à la production de propositions d'aide à la décision stratégique. Cela passe par la production et l'analyse des données de pilotage de l'activité et de la performance, à l'appui des services sur la mise en place de nouveaux applicatifs.

Assistant(e) (1/2)

MISSIONS

- Assure les activités administratives et logistiques
- Relaye les informations relatives à son service

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Gestion administrative

- Réalise l'accueil et l'orientation des interlocuteurs et visiteurs internes et externes
- Réceptionne, filtre les contacts téléphoniques
- Apporte une réponse aux courriers et messages
- Gère les rendez-vous pour les agents
- Met à jour les agendas et plannings
- Réalise la saisie et la mise en forme des documents
- Transmet des informations et documents utiles aux activités de son service
- Classe et actualise les documents de travail
- Assiste à des réunions et en établit les comptes rendus
- Réalise le traitement et le suivi de dossiers qui lui sont confiés

Gestion logistique

- Organise les déplacements professionnels des agents
- Prépare et organise des réunions régulières ou événementielles
- Contrôle l'état des stocks et recense les besoins en approvisionnement de son service
- Réalise et suit les commandes en fonction des besoins de son service
- Archive les documents de son service

INFORMATION/COMMUNICATION

- Prend connaissance des informations utiles aux dossiers qui lui sont confiés
- Collecte et échange les informations nécessaires aux activités de son service
- Applique des critères de délais, de pertinence et de confidentialité dans la diffusion des informations reçues

RELATIONS

- Travaille en relation avec l'ensemble des agents de sa structure
- Travaille en relation avec l'ensemble des directions et services
- Est en relation avec des partenaires et prestataires
- Entretient un réseau relationnel interne et externe facilitant son activité

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration
- Respecte les procédures
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession
- Organise son travail en appréciant les urgences et les priorités qui lui sont fixées

Assistant(e) (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation, et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance de l'organisation de sa structure
- Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- Capacité à exploiter, à analyser une situation
- Capacité à synthétiser
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à rendre compte
- Capacité à écouter, à reformuler
- 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, être réactif(ve)

Assistant(e) de direction ^(1/2)

MISSIONS

- Assiste la direction dans l'organisation et l'optimisation des activités administratives et logistiques
- Gère et traite les informations concourant à la prise de décision

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Appui au management

- Prépare la prise de décision de sa hiérarchie en collectant et transmettant les informations et données nécessaires
- Prépare les documents administratifs et financiers à la signature de sa hiérarchie
- Gère et suit les dossiers qui lui sont confiés
- Assiste sa hiérarchie dans la gestion des budgets et des moyens
- Coordonne des activités administratives et logistiques
- Conçoit des outils de suivi d'activités

Gestion administrative

- Réalise l'accueil et l'orientation des interlocuteurs et visiteurs internes et externes
- Réceptionne, filtre et oriente les contacts téléphoniques et physiques, les courriers et les messages
- Traite et transmet les décisions, les notes de service, les comptes rendus en interne et en externe
- Conçoit et rédige des courriers, comptes rendus, supports de présentation, notes...
- Apporte une réponse aux courriers et messages
- Réalise la mise en forme des courriers, comptes rendus, supports de présentation, notes...
- Classe et actualise les documents de travail
- Instruit et suit des dossiers professionnels : constitution, synthèse, mise à jour de fichiers
- Assiste à des réunions et en établit les comptes rendus
- Réalise le traitement et le suivi de dossiers qui lui sont confiés
- Organise les rendez-vous de sa direction et met à jour les agendas et plannings
- Réalise les opérations de gestion administrative du personnel (gestion des absences et congés, gestion du temps...)

Gestion logistique

- Organise les déplacements professionnels
- Prépare et organise des réunions régulières ou événementielles
- Actualise, classe et archive les documents de sa structure
- Contrôle l'état des stocks et recense les besoins en approvisionnement de sa structure
- Déclenche les commandes en fonction des besoins en approvisionnement de sa structure

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réceptionne et diffuse les informations reçues selon des critères de délais, de pertinence et de confidentialité
- S'informe des dossiers et activités de sa structure
- Collecte et consolide des données pour alimenter des tableaux de bord et des systèmes d'information liés à son domaine métier

Assistant(e) de direction (2/2)

RELATIONS

- Travaille en relation avec l'ensemble des agents de sa structure et les autres assistants(es)
- Travaille en relation avec l'ensemble des directions et services
- Est en relation avec des prestataires extérieurs
- Développe un réseau relationnel interne et externe
- Assure un rôle d'interface entre ses responsables et leurs interlocuteurs internes et externes

RESPONSABILITÉ

- Représente sa direction auprès des interlocuteurs externes
- Assure un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités
- Veille au respect des procédures de gestion administrative
- A un devoir de réserve et de confidentialité sur les informations en sa possession
- Coordonne des activités administratives

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation, et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance de la structure du réseau et des principaux métiers et activités
- Connaissance de l'organisation de sa structure
- Connaissance des outils de communication interne
- Savoir mettre en œuvre une procédure de traitement administratif
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Savoir organiser et coordonner son travail
- Capacité à exploiter, à analyser des données
- Capacité à synthétiser
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à rendre compte
- Capacité à écouter, à reformuler
- 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, être réactif(ve)
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Savoir respecter la confidentialité des informations en sa possession
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à développer une relation de services

Chargé(e) de maîtrise d'ouvrage applicatif ^(1/2)

MISSIONS

- Porte les besoins métiers en matière d'évolution des systèmes d'information
- Élabore et pilote le plan projet des systèmes d'information en coordination avec les directions métiers et les équipes de la direction des systèmes d'information
- Accompagne le réseau et lui offre un appui dans le cadre de la conduite du changement liée aux nouveaux applicatifs et aux évolutions applicatives

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

- Recueille et analyse les besoins d'évolutions fonctionnelles et réglementaires des outils liés aux évolutions métiers de son périmètre
- Rédige les expressions de besoin et les demandes d'évolutions fonctionnelles
- Participe au choix d'une solution (progiciels, développement...) en relation avec les chefs de projets système d'information et le chargé(e) d'assistance à la maîtrise d'ouvrage et applicatif
- Participe à la rédaction et à la validation du cahier des charges en relation avec les chefs de projets SI et le chargé(e) d'assistance à la maîtrise d'ouvrage et applicatif
- Gère le portefeuille des évolutions (fonctionnelles, réglementaires, projets) et en assure le suivi
- Traduit les exigences du métier lors des phases de tests fonctionnels en relation avec le chargé(e) d'assistance à la maîtrise d'ouvrage et applicatif
- Prend part à la réalisation des prototypes et des tests fonctionnels, en associant le réseau des utilisateurs
- Participe aux phases de recettes fonctionnelles en associant le réseau
- Apprécie la conformité du produit au regard du cahier des charges de l'ouvrage
- Valide le bilan de recettes produit par le chargé(e) d'assistance à la maîtrise d'ouvrage et applicatif
- Réalise les supports utilisateurs pour les différentes directions métiers
- Conçoit, réalise et diffuse les supports utilisateurs accompagnant les évolutions SI
- Planifie les modalités d'appropriation du produit par les utilisateurs
- Met en œuvre les phases d'appropriation et l'accompagnement des utilisateurs pré et post-démarrage, en fonction de leurs besoins
- Organise les étapes d'actualisation des applicatifs en fonction des évolutions des besoins des métiers

INFORMATION/COMMUNICATION

- Utilise les systèmes d'information dédiés à son activité (outils de reporting, gestion de projets)
- Assure une visibilité sur l'état d'avancement du projet auprès des directions métiers
- Anime des réunions et des groupes de travail

RELATIONS

- Définit et anime le réseau d'utilisateurs finaux ou les relais sur son périmètre d'intervention
- Est en relation fonctionnelle avec les interlocuteurs des métiers de la direction des systèmes d'information
- Assure l'interface entre sa direction métier et la direction des systèmes d'information
- Assure une coordination transverse avec les équipes de la direction des systèmes d'information et les directions métiers concernées

Chargé(e) de maîtrise d'ouvrage applicatif (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Assure la responsabilité de pilotage des projets d'évolution des applicatifs sur son périmètre métier
- Établit le planning général des projets en évaluant les charges/ressources sollicitées auprès du métier
- Est garant(e) du respect des échéances du projet et de la production des livrables métiers dans les délais
- S'assure de la conformité des livrables produits au regard d'un cahier des charges
- Assure les adaptations éventuelles
- Veille à la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'appropriation des produits
- Assure une veille informative sur son domaine fonctionnel en anticipant les besoins d'évolution
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration
- Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance du domaine fonctionnel de son périmètre métier
- Connaissance des procédures métiers de l'entreprise
- Connaissance des cycles des projets informatiques
- Savoir animer des groupes de travail ou des réunions
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Connaissance des techniques de conduite de projet
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, à analyser une situation, des données
- Capacité à synthétiser
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à faire un choix, à décider, à prendre une décision
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à négocier
- Capacité à gérer, à développer une relation de services
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à conseiller un interlocuteur interne
- Capacité à gérer les urgences, et les imprévus, être réactif(ve)

Chargé(e) d'appui au pilotage des activités ^(1/2)

MISSIONS

- Assure la mise en œuvre et la coordination des différentes étapes des plans d'action et projets internes ou transverses
- Contribue à une démarche d'amélioration continue de l'organisation des activités du service

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Coordination et pilotage des activités

- Apporte une assistance pour la formalisation des tableaux de bords et indicateurs de sa direction ou d'autres directions
- Prépare et apporte les éléments d'aide à la décision
- Produit et fait évoluer les tableaux de bord et indicateurs en fonction des objectifs
- Prépare et suit le budget de sa direction
- Pilote les commandes de sa direction
- Apporte une assistance dans la gestion des achats de sa direction
- Coordonne les différentes activités du service
- Relaye les informations et contrôle la cohérence des données avec les autres directions
- Supervise la planification et la coordination des différents plans d'action et projets
- Exploite les résultats des requêtes, études, évaluations pour en analyser les impacts

Sécurisation et amélioration de la qualité

- Vérifie la fiabilité des données transmises
- Analyse les dysfonctionnements récurrents identifiés
- Effectue le reporting à sa hiérarchie
- Formule des recommandations sur les orientations et actions en faisant état des alternatives et conséquences
- Alerte sa direction en cas de besoin d'ajustements stratégiques et/ou opérationnels
- Contrôle et hiérarchise les demandes d'évolution
- Met en œuvre les actions correctives

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime ou participe à des réunions et/ou des groupes de travail
- Conçoit, élabore des supports de réunion ou de communication
- Conçoit et développe des outils bureautiques
- S'informe régulièrement sur les évolutions réglementaires et techniques de Pôle emploi et en matière de législation
- Coordonne la production et les échanges entre les services des différentes directions

RELATIONS

- Travaille en étroite collaboration avec la direction de sa structure
- Est en relation avec les différents contributeurs internes et externes de sa direction
- Est en contact avec la ligne managériale
- Assure l'interface avec les services des directions adjointes et autres directions

Chargé(e) d'appui au pilotage des activités (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Agit dans le cadre des objectifs fixés par sa direction
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration
- Veille à une homogénéisation dans la transmission des données entre les différents niveaux organisationnels de Pôle emploi (local, régional, national)
- Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des systèmes d'information de Pôle emploi
- Connaissance de base comptable et budgétaire
- Savoir animer des groupes de travail ou des réunions
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, à analyser une situation, des données
- Capacité à synthétiser
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à orienter, à donner du sens
- Capacité à organiser la coopération, à favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à anticiper et prioriser
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus, être réactif(ve)

Chargé(e) d'analyse des données de pilotage ^(1/2)

MISSIONS

- Met à disposition des utilisateurs les données et informations relatives au pilotage de l'activité et de la performance
- Produit des analyses sur les données de pilotage
- Administre les outils et applicatifs dédiés au pilotage
- Contribue au développement d'une culture du pilotage au sein de son organisation

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Mettre à disposition et analyser les informations relatives au pilotage de la performance

- Produit les données de pilotage (indicateurs et tableaux de bord)
- Contrôle la fiabilité des données et des indicateurs produits
- Pilote l'élaboration des tableaux de bord d'activité et de performance et produit les synthèses associées au tableau de bord
- Est force de proposition en matière de cibles à fixer dans le cadre des différents reportings pour son organisation
- Analyse et apprécie les cibles proposées
- Contribue aux analyses sur les données de pilotage
- Construit des outils d'analyse de la performance
- Fournit une analyse/étude et est force de proposition pour des actions correctives
- Identifie les impacts de l'évolution de l'offre de services sur le pilotage et propose les évolutions nécessaires du système de pilotage

Concevoir et administrer les outils et applicatifs dédiés

- Contribue aux spécifications métiers et suit les développements dans le système d'information
- Formalise les demandes d'évolution des outils et applicatifs dédiés
- Définit les règles de gestion
- Suit l'alimentation des données et les anomalies du système d'information
- Réalise les recettes des outils et applicatifs dédiés
- Conçoit la documentation sur les outils et applicatifs dédiés à destination des utilisateurs
- Met en place des systèmes de production de données transitoires
- Propose des évolutions du système de pilotage et de reporting
- Administre les outils et applicatifs dédiés au pilotage

INFORMATION/COMMUNICATION

- Met à disposition des utilisateurs la documentation sur les outils et applicatifs dédiés
- Participe à des réunions et des groupes de travail thématiques
- Actualise ses connaissances techniques et méthodologiques
- Présente les supports de données, de résultat et d'analyse
- Contribue au développement d'une culture du pilotage au sein de son organisation
- Anime des réunions et des groupes de travail

Chargé(e) d'analyse des données de pilotage (2/2)

RELATIONS

- Est en relation régulière avec les services informatiques, les experts réseaux et les services statistiques de son organisation
- Contribue à l'accompagnement des utilisateurs dans l'appropriation des outils
- Accompagne les utilisateurs et assure le déploiement des outils
- Met à disposition des utilisateurs des informations relatives au pilotage de la performance
- Est en appui des managers sur l'analyse de leur performance et la définition de cibles
- Travaille en transversalité avec les services : contrôle de gestion, maîtrise des risques, direction des opérations de son établissement

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Est garant(e) de la qualité et de la fiabilité des outils et applicatifs dont il a la charge
- Respecte les normes, les délais et les règles de confidentialité
- Représente son organisation dans les instances

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des systèmes d'information de Pôle emploi et des outils et applicatifs dédiés
- Connaissance d'outils d'analyse et de présentation de données
- Connaissance des principes du pilotage de l'activité
- Connaissance de la gestion de projet dans la maîtrise d'ouvrage et applicatifs
- Savoir traduire l'activité et le fonctionnement de Pôle emploi dans les systèmes de pilotage
- Capacité à exploiter, à analyser des données
- Capacité à synthétiser
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à organiser la coopération, favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer, à développer une relation de services
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à gérer son temps, ses priorités

Chargé(e) de projet (1/2)

MISSIONS

- Assure et pilote la conduite d'un projet
- Met en œuvre les étapes du déploiement du projet

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Définition et conception du projet

- Identifie et définit la commande du projet
- Élabore la note de cadrage et le cahier des charges du projet
- Définit le plan d'action, les indicateurs de suivi et les résultats associés
- Évalue les besoins en ressources humaines, budgétaires et matérielles
- Négocie et contractualise les ressources nécessaires avec le commanditaire du projet
- Définit l'organisation des rôles et les responsabilités des différents acteurs du projet

Pilotage et suivi du projet

- Met en place et anime les instances de pilotage et de suivi
- Conçoit et met à disposition des outils et livrables à destination des acteurs du projet
- Prépare et apporte les éléments d'aide à la décision auprès du commanditaire
- Effectue des reportings réguliers
- Alertes la direction porteuse du projet et propose des actions correctives
- Coordonne la production et les échanges entre les contributeurs internes et externes du projet
- Pilote les prestataires externes le cas échéant

Bilan et pérennisation des actions déployées

- Évalue l'efficacité et l'efficience du projet
- Réalise un bilan de la conduite du projet
- Organise le passage du mode projet au fonctionnement pérenne
- Réalise le transfert du savoir-faire relatif au projet vers les acteurs concernés

INFORMATION/COMMUNICATION

- Organise et anime les réunions avec les acteurs du ou des projets
- Diffuse les outils et livrables du projet à destination des acteurs concernés
- Capitalise et valorise les apports des différents interlocuteurs

RELATIONS

- Est en relation avec les différents contributeurs internes et externes du projet
- Est en relation avec la ligne managériale
- Assure l'interface entre les commanditaires du projet et les différents acteurs concernés

Chargé(e) de projet (2/2)

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) du respect des échéances, de l'utilisation efficiente des ressources et de l'atteinte des objectifs
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique et/ou du commanditaire du projet
- Alerte son responsable hiérarchique et/ou le commanditaire du projet en cas de dysfonctionnement
- Porte la responsabilité fonctionnelle de l'équipe en charge de la mise en œuvre du projet
- Représente l'équipe projet auprès de l'ensemble des contributeurs internes et externes
- Contrôle la cohérence d'ensemble du ou des projets en prenant en compte les interactions entre les projets
- Propose des solutions d'amélioration

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance des systèmes d'information de Pôle emploi
- Savoir animer des groupes de travail ou des réunions
- Savoir utiliser les outils bureautiques et les applicatifs métiers dédiés
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, à analyser une situation, des données
- Capacité à synthétiser
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à faire un choix, à décider, à prendre une décision
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à s'exprimer clairement par écrit et par oral
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à négocier
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à gérer, à développer une relation de services en interne
- Capacité à conseiller un interlocuteur interne
- Capacité à orienter, à donner du sens
- Capacité à instaurer et maintenir un climat de travail favorable
- Capacité à organiser la coopération, à favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à développer des compétences
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences, et les imprévus, être réactif(ve)
- Capacité à gérer les situations de tension ou de conflit

Chargé(e) d'animation stratégique (1/2)

MISSIONS

- Contribue à la décision stratégique par la formulation et la diffusion de propositions faites en lien avec les décideurs de Pôle emploi
- Assure la production d'études de veille stratégique
- Apporte une aide à la décision stratégique par la formulation et la diffusion de propositions à moyen terme

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Concevoir et produire des études de veille stratégique

- Propose des études sur des thèmes stratégiques
- Exploite les éléments de veille, de benchmark et d'évaluation sur les thématiques stratégiques
- Réalise des notes de propositions stratégiques
- Prépare les données, informations alimentant les travaux de la convention tripartite annuelle
- Suit la mise en place de la convention tripartite de l'année en cours
- Coordonne la réalisation du rapport d'activité annuel de Pôle emploi
- Formalise des propositions dans le cadre de l'élaboration de la stratégie de Pôle emploi
- Évalue l'appropriation des orientations stratégiques et du projet de l'Établissement

Animer la réflexion stratégique

- Agit en amont afin d'aider à la définition des enjeux stratégiques et les leviers de changement
- Organise les conditions de l'observation et de la veille stratégique à partir des problématiques repérées
- Accompagne la déclinaison du projet de l'Établissement
- Pilote les process qualité en lien avec les autres acteurs concernés
- Anime le réseau des acteurs impliqués dans l'élaboration et la déclinaison de la stratégie de Pôle emploi

Mettre en œuvre le conseil en stratégie

- Organise et adapte en permanence le système documentaire de façon à assurer la capitalisation opérationnelle des informations
- Apporte appui/conseil aux différents décideurs au sein de Pôle emploi
- Produit des informations dans une perspective de conseil, de travail partenarial ou d'aide à la décision
- Formalise des recommandations stratégiques à destination de son supérieur hiérarchique

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise une veille sur les informations stratégiques relatives à son périmètre d'intervention
- Diffuse et valorise les travaux réalisés auprès des interlocuteurs, partenaires dédiés
- Réalise des présentations sur les travaux de veille stratégique
- Participe à des séminaires, colloques et groupes de travail et des équipes projet

Chargé(e) d'animation stratégique (2/2)

RELATIONS

- Est en relation avec les directions régionales et les directions métiers
- Travaille en collaboration avec les interlocuteurs des services publics de l'emploi européens et internationaux
- Travaille en collaboration avec les services en charge de l'évaluation, la veille, le benchmark et les affaires internationales

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) de la rigueur méthodologique de ses travaux
- Est garant(e) de la confidentialité des informations stratégiques traitées
- Est garant(e) des délais de production de ses travaux
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance du réseau de partenaires de Pôle emploi
- Connaissance des services publics européens et internationaux
- Connaissance des mécanismes du marché du travail et de l'emploi
- Connaissance du contexte socio-économique territorial et européen
- Savoir mettre en œuvre des méthodes, techniques et outils spécifiques aux études de veille, de benchmark et d'évaluation
- Savoir discerner les enjeux stratégiques d'une problématique
- Savoir mettre en œuvre des propositions innovantes
- Savoir mettre en œuvre les techniques de communication
- Savoir mettre en œuvre les techniques de conduite de projet
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à exercer une veille informative
- Capacité à synthétiser
- Capacité à exploiter, à analyser des éléments constitutifs d'une situation complexe
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens
- Capacité à faire face à des situations d'urgence ou imprévues, en réagissant rapidement avec pertinence
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à concevoir et proposer des solutions innovantes
- Capacité d'anticipation et de projection
- Capacité à orienter, à donner du sens
- Capacité à négocier
- Capacité à gérer et développer une relation de services
- Capacité à organiser la coopération, à favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à animer et mobiliser une équipe pluridisciplinaire
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité pédagogique
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision

Superviseur ^(1/2)

MISSIONS

- Assure la charge et la planification des ressources au sein du réseau dans la délivrance des services multicanaux
- Accompagne les activités des services multicanaux et mutualisées auprès du réseau

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Prévoir et anticiper la charge

- Réalise la planification des ressources dans le réseau et sur les différents canaux
- Anticipe les évolutions techniques et organisationnelles sur l'ensemble des services multicanaux
- Suit l'ensemble des activités liées aux services multicanaux et les indicateurs associés

Organiser et coordonner les activités

- Régule en temps réel les activités en tenant compte des flux
- Sollicite la planification des ressources auprès du réseau afin de permettre une adéquation charges/ressources en continu
- Utilise les outils dédiés à la supervision des activités
- Corrige les dysfonctionnements techniques

Accompagner le réseau

- Anime le réseau pour l'ensemble des activités multicanales et toute activité mutualisée au sein du réseau
- Apporte un appui au manager dans la mise en œuvre de la délivrance des services multicanaux (adéquation charges/ressources, documentation...)

Apporter des éléments d'aide à la décision

- Identifie et analyse les impacts des dysfonctionnements sur les différents canaux et/ou les mauvais choix organisationnels
- Analyse les écarts en relation avec les services de pilotage et propose des actions correctives et/ou des évolutions

INFORMATION/COMMUNICATION

- Participe à des réunions internes organisées à d'autres échelons du réseau
- Participe à différents groupes de travail
- Participe aux recettes informatiques

RELATIONS

- Est l'interlocuteur pour tout ce qui concerne l'activité de supervision, d'accueil téléphonique, Web et des activités mutualisées auprès du réseau
- Est en relation régulière avec les managers du réseau

RESPONSABILITÉ

- 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

Superviseur (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de Pôle emploi
- Connaissance de l'ensemble des processus relatifs à la délivrance des services de Pôle emploi
- Connaissance des flux Web nécessitant un acte métier
- Savoir travailler en transversalité
- Savoir mettre en œuvre la gestion des accueils téléphoniques sur les portails 3949/3995/ ligne directe
- Savoir utiliser les outils de supervision
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité d'analyse, et de synthèse
- 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
- Savoir mettre en œuvre les notions de prévision, de sollicitation et de planification auprès des différentes structures
- Savoir rendre compte du suivi des activités de supervision
- Savoir analyser les résultats relatifs aux canaux de distribution des flux et des activités mutualisées

MÉTIER : SYSTÈMES D'INFORMATION

DOMAINE MÉTIER : STRATÉGIE ET GESTION DE PROJETS – SYSTÈMES D'INFORMATION

- Urbaniste systèmes d'information
- Architecte systèmes d'information
- Chef de projet et produit systèmes d'information
- Ingénieur(e) de sécurité systèmes d'information

DOMAINE MÉTIER : CYCLE DE FABRICATION DES APPLICATIONS DES SYSTÈMES D'INFORMATION

- Chargé(e) d'assistance à la maîtrise d'ouvrage et applicatifs
- Concepteur(trice)/Développeur systèmes d'information
- Ingénieur(e) logiciels et infrastructures systèmes d'information

DOMAINE MÉTIER : MISE À DISPOSITION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

- Ingénieur(e) d'exploitation systèmes d'information
- Chargé(e) d'exploitation systèmes d'information
- Chargé(e) de support technique systèmes d'information
- Technicien(ne) postproduction systèmes d'information

DOMAINE MÉTIER : SUPPORT UTILISATEURS DES SYSTÈMES D'INFORMATION

- Chargé(e) de relation utilisateurs systèmes d'information
- Chargé(e) d'assistance utilisateurs systèmes d'information
- Chargé(e) de support métier systèmes d'information
- Ingénieur(e) conseil en systèmes d'information



EMPLOIS

Le métier « systèmes d'information » regroupe les emplois qui contribuent à la conception des systèmes d'information de Pôle emploi, à leur mise à disposition et à l'appui et conseil auprès des agents utilisateurs de ces systèmes.

Urbaniste systèmes d'information

(1/2)

MISSIONS

- Propose la vision à long terme du système d'information
- Assure la cohérence des choix dans le temps en exploitant au mieux les possibilités de l'état de l'art en relation avec l'architecture technique
- Construit et gère la cartographie fonctionnelle et applicative, en garantissant la mise en œuvre de la stratégie de l'Établissement
- Met en place les règles de gouvernance et de maîtrise du système d'information

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Réaliser l'ingénierie et la conception

- Réalise la conception stratégique du système d'information en pilotant son urbanisation
- Conçoit et met en place les règles de gouvernance du système d'information
- Élabore les procédures permettant d'assurer la mise en œuvre de l'architecture définie et ses évolutions dans les projets
- Conçoit la mise en cohérence organisationnelle, technique et fonctionnelle du système d'information

Apporter des éléments d'aide à la décision

- Préconise des scénarios d'évolution et de simplification du système d'information en tenant compte des problématiques de décision de gestion, d'évolution de l'offre, d'évolution des besoins, des contraintes d'organisation (risques, coûts, délais)
- Évalue la pertinence et la cohérence des projets par rapport à l'architecture cible et aux systèmes existants
- Transmet le plan d'activités aux parties concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels, y compris l'analyse Force, faiblesses, possibilités et menaces (FFPM)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Promeut, par des actions de conseil et de communication, la cartographie du système d'information auprès des métiers et de la direction des systèmes d'information
- Est le(la) premier(e) interlocuteur(trice) pour l'étude de l'interconnexion de nos systèmes d'information avec des systèmes d'information externes

RELATIONS

- Joue un rôle d'expertise auprès du directeur(riche) des systèmes d'information par l'élaboration de la stratégie du système d'information
- Travaille en relation étroite avec les directions métiers et les responsables des domaines fonctionnels et techniques du système d'information

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) de l'analyse des processus métiers, des flux et de la réalisation de la cartographie
- Est garant(e) de l'intégrité permanente de la cartographie en regard du schéma directeur
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration
- Garantit la conformité avec les stratégies de l'Établissement, les stratégies technologiques et la politique d'organisation
- Garantit des évolutions d'urbanisation tenant compte de l'interopérabilité, de la variabilité dimensionnelle, de l'utilité et de la sécurité

Urbaniste systèmes d'information (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissances de la stratégie de l'Établissement, des politiques d'organisation des systèmes d'informations et des stratégies technologiques
- Connaissance des métiers de Pôle emploi et des modalités de délivrance des services
- Connaissance des modèles d'approvisionnement potentiels et applicables
- Savoir anticiper les besoins métiers à long terme et déterminer le modèle de système d'information
- Savoir prendre en matière de systèmes d'information des décisions d'orientation stratégiques pour Pôle emploi, y compris les stratégies d'approvisionnement
- Savoir concevoir et structurer un plan d'activités ou de planification des produits, y compris l'identification des approches alternatives et les propositions en matière de retour sur investissement
- Savoir présenter l'analyse coûts-bénéfices et les arguments motivés à l'appui de la stratégie retenue
- Savoir spécifier, détailler, actualiser et mettre en place une approche formelle de mise en œuvre de solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture informatique
- Savoir gérer la relation avec les dirigeant(e)s de l'Établissement afin de garantir que l'architecture est conforme aux exigences métiers
- Savoir identifier les besoins de changement et les composants impliqués : matériels, logiciels, applications, processus, plates-formes informatiques
- Savoir analyser les développements technologiques informatiques les plus récents afin de pouvoir comprendre les technologies innovantes
- Savoir rechercher des solutions innovantes pour l'intégration d'une nouvelle technologie dans les produits, applications ou services existants ou pour la création de nouvelles solutions
- Savoir évaluer l'impact des solutions informatiques en termes de responsabilités écologiques, y compris la consommation d'énergie
- Savoir conseiller l'Établissement et les organismes concernés par l'informatique en matière de solutions alternatives durables
- Savoir appliquer une politique d'achat et de vente de produits informatiques éco-responsables
- Savoir évaluer les possibilités de l'organisation pour répondre aux exigences futures de production et de qualité
- Savoir utiliser un système de mesure efficace pour donner les bonnes orientations aux fonctions de production et de distribution
- Savoir définir, mettre en place et contrôler la gestion des systèmes d'information en ligne avec les ambitions de l'Établissement
- Savoir intégrer tous les paramètres internes et externes tels que la conformité aux normes légales et industrielles afin d'orienter la gestion des risques et le déploiement des ressources de façon à apporter le bon niveau de service à l'Établissement
- 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 proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte de son activité
- 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 travailler en réseau
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités

Architecte systèmes d'information (1/2)

MISSIONS

- Définit l'architecture technique du système d'information
- Assure la cohérence de l'ensemble des moyens informatiques et de leur évolution dans le cadre du schéma directeur technique
- Anticipe, définit et fait évoluer l'architecture technique du système d'Information

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Réaliser l'ingénierie et la conception

- Définit les projets techniques ou d'architecture en suivant la réalisation en coordination avec le maître d'œuvre
- Conçoit l'architecture technique des systèmes d'information du domaine fonctionnel sur l'utilisation des outils informatiques et des télécommunications et vérifie la cohérence technique
- Transmet le plan d'activités aux parties concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels, y compris l'analyse Force, faiblesses, possibilités et menaces (FFPM)

Assister et conseiller

- Accompagne les maîtrises d'ouvrage dans la rédaction des cahiers des charges et des schémas d'architecture
- Conseille les maîtres d'œuvre du domaine fonctionnel sur l'utilisation des outils informatiques et de télécommunications

Réaliser une veille et une maintenance proactive

- Coordonne la cohérence entre les vues d'architecture différentes
- Vérifie et analyse les impacts techniques des nouvelles solutions
- Réalise l'étude d'impact sur l'architecture existante ou prévisionnelle et préconise des choix techniques en vue d'assurer la cohérence de cette évolution pour tout nouveau projet ou toute nouvelle technologie

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime des équipes transverses et pluridisciplinaires

RELATIONS

- Travaille en équipe avec les architectes et urbanistes
- Est référent(e) technique pour l'élaboration de la stratégie du système d'information

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration
- Garantit la conformité avec les stratégies de l'Établissement, les stratégies technologiques et la politique d'organisation.
- Garantit que les évolutions d'urbanisation tiennent compte de l'interopérabilité, de la variabilité dimensionnelle, de l'utilité et de la sécurité

Architecte systèmes d'information (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissances de la stratégie de l'Établissement, des politiques d'organisation des systèmes d'information et des stratégies technologiques
- Connaissance des métiers de Pôle emploi et des modalités de délivrance des services
- Connaissance des modèles d'approvisionnement potentiels et applicables
- Connaissance des méthodes systématiques d'analyse et de construction des composants et interfaces requises
- Connaissance des normes d'intégrité, de disponibilité et de confidentialité des données propres à l'Établissement
- Savoir anticiper les besoins métiers à long terme et déterminer le modèle de système d'information
- Savoir prendre en matière de systèmes d'information des décisions d'orientation stratégiques pour l'Établissement, y compris les stratégies d'approvisionnement
- Savoir concevoir et structurer un plan d'activités ou de planification des produits, y compris l'identification des approches alternatives et les propositions en matière de retour sur investissement
- Savoir présenter l'analyse coûts-bénéfices et les arguments motivés à l'appui de la stratégie retenue
- Savoir spécifier, détailler, actualiser et mettre en place une approche formelle de mise en œuvre de solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture informatique
- Savoir gérer la relation avec les dirigeants de l'Établissement afin de garantir que l'architecture est conforme aux exigences métiers
- Savoir identifier les besoins de changement et les composants impliqués : matériels, logiciels, applications, processus, plates-formes informatiques
- Savoir analyser les développements technologiques informatiques les plus récents afin de pouvoir comprendre les technologies innovantes
- Savoir rechercher des solutions innovantes pour l'intégration d'une nouvelle technologie dans les produits, applications ou services existants ou pour la création de nouvelles solutions
- Savoir concevoir et développer des composants logiciels et matériels
- Savoir réaliser des tests unitaires et de système
- Savoir identifier et résoudre la cause initiale des incidents
- Savoir anticiper les causes profondes des problèmes informatiques
- Savoir mettre en place un système de gestion des connaissances fondé sur la récurrence d'erreurs courantes
- Savoir définir une stratégie de maintien de la sécurité et de l'intégrité de l'information, dans un périmètre précis et en obtenir l'adhésion et l'application
- Savoir définir les règles du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités
- 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 proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte de son activité
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités

Chef de projet et produit systèmes d'information (1/3)

MISSIONS

- Pilote et coordonne l'ensemble des différentes étapes des projets de systèmes d'information en adéquation avec les besoins des clients
- Élabore et maintient un plan d'évolution du système d'information en concertation avec les directions métiers

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Réaliser l'assistance à la maîtrise d'ouvrage

- Traduit en solution informatique les besoins des métiers
- Élabore et maintient un plan d'évolution du système d'information en concertation avec les directions métiers
- Évalue la faisabilité des demandes dans le cadre du plan d'évolution du système d'information défini, en s'appuyant sur une méthode de modélisation par couches (stratégique, processus métier, fonctionnelle, applicative et infrastructure)
- Contrôle la coordination et la cohérence fonctionnelle transverse des projets de la direction, en lien avec les acteurs concernés
- Accompagne les directions métiers pour toutes demandes d'évolution
- Participe au déploiement à mettre en exergue (déploiement vis-à-vis des directions régionales – activités à réaliser par la direction des systèmes d'information)

Réaliser l'ingénierie et la conception

- Participe ou rédige le dossier de réponse au cahier des charges (devis)
- Détermine l'ensemble des phases du projet et la réalisation des livrables
- Supervise la conception générale et porte la responsabilité des choix de solutions
- Supervise la réalisation dans le respect du devis et des objectifs
- Met en place le processus des recettes et de validation
- Met en œuvre la définition des exigences, l'identification des fournisseurs, l'analyse des propositions, l'évaluation de l'efficacité énergétique et de la conformité environnementale des produits, l'évaluation des fournisseurs et de leurs processus
- Négocie les contrats, choisit des fournisseurs et conclut des contrats

Déployer et suivre les projets

- Définit, organise et met en œuvre l'ensemble des moyens et charges associés aux projets confiés
- Coordonne l'ensemble des acteurs du projet dans le respect du cadre méthodologique, du Système de management intégré par la qualité (SMI) et des processus de sécurité
- Détermine et pilote l'ensemble des phases du projet et la réalisation des livrables
- Pilote l'avancement des projets dans le respect des échéances, repère les dérives, alerte et met en œuvre les actions correctives
- Construit et actualise le planning du projet
- Identifie et gère les risques pouvant survenir en cours de vie du projet
- Assure la tenue des engagements du projet

Chef de projet et produit systèmes d'information (2/3)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime des équipes transverses et pluridisciplinaires
- Transmet, tout au long du projet, les informations aux instances de pilotage

RELATIONS

- Gère les ressources et activités des acteurs afin de répondre aux besoins des interlocuteurs internes
- Porte les relations opérationnelles liées à la conduite des projets confiés (en interne auprès de la direction des systèmes d'information et à l'externe)
- Participe aux instances opérationnelles des projets confiés
- Intervient aux réunions et aux groupes de travail liés aux projets confiés
- Organise les ressources et activités des acteurs afin de répondre aux besoins portés par les projets

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) de la capitalisation des informations liées aux projets confiés
- Contrôle la production de l'équipe affectée au projet
- Est responsable de la réussite des projets qui lui sont confiés du point de vue de la qualité, de la performance, des coûts et des délais
- Est responsable du portefeuille des demandes sur le périmètre qui lui est confié
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration
- Exécute le projet dans les délais impartis et le budget alloué, et conformément aux exigences d'origine
- Produit et maintient les documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet
- Garantit un processus d'achat complet, adapté à l'objectif et apportant une valeur ajoutée à l'organisation

COMPÉTENCES

- Connaissances de la stratégie de l'Établissement, des politiques d'organisation des systèmes d'information et des stratégies technologiques
- Connaissance des métiers de Pôle emploi et des modalités de délivrance des services
- Connaissance des modalités de délivrance des services spécifiques aux canaux physiques, téléphoniques et dématérialisés
- Connaissance des normes d'intégrité, de disponibilité et de confidentialité des données propres à l'Établissement
- Savoir définir les solutions informatiques les plus adaptées à la politique informatique générale et aux besoins des commanditaires et des utilisateurs
- Savoir évaluer avec précision les coûts de développement, d'installation et de maintenance des applications
- Savoir sélectionner les possibilités techniques appropriées dans la conception de solutions, en optimisant l'équilibre entre coût et qualité
- Savoir identifier un cadre de référence commun permettant de valider les modèles auprès d'utilisateurs représentatifs
- Savoir définir une stratégie de maintien de la sécurité et de l'intégrité de l'information, dans un périmètre précis et en obtenir l'adhésion et l'application

Chef de projet et produit systèmes d'information (3/3)

- Savoir définir les règles du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités
- Savoir appliquer une procédure d'approvisionnement cohérente
- Savoir mettre en œuvre un plan d'action pour un programme de changement
- Savoir planifier et conduire un projet ou un portefeuille de projets informatiques en assurant la coordination et les interdépendances
- Savoir orchestrer les projets de manière à développer ou à mettre en œuvre de nouveaux processus internes ou externes
- Savoir définir les activités, les responsabilités, les points de contrôle critiques, les ressources, les besoins en compétences, les interfaces et le budget
- Savoir élaborer des plans pour traiter les problèmes imprévus lors de mise en œuvre
- 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 structurer, à planifier
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte de son activité
- 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 travailler en équipe
- Capacité à gérer et développer une relation de services
- 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 développer des compétences
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit

Ingénieur(e) de sécurité systèmes d'information (1/3)

MISSIONS

- Définit la politique sécurité des systèmes d'information de Pôle emploi et veille à son application
- Fournit un support dans le cadre des projets permettant d'optimiser le ratio coût/risque associé
- Apporte une vision permanente des risques de Sécurité des systèmes d'information (SSI)
- Développe la culture de la Sécurité des systèmes d'information (SSI) à Pôle emploi

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

- Contribue à l'organisation et à la politique de sécurité de l'Établissement et définit celle du système d'information
- Définit le référentiel sécurité et met à jour le cadre de référence sécurité des systèmes d'information
- Actualise le système de management de la sécurité pour fournir une vision permanente des risques des systèmes d'information
- Apporte la dimension « sécurité » dans le cadre de la réalisation des projets
- Anime des actions de sensibilisation à la sécurité des systèmes d'information auprès des différentes populations (managers, agents, communauté informatique)
- Conçoit des formations sur la sécurité des systèmes d'information (cahier des charges, préparation et animation) auprès des populations d'assistance à la maîtrise d'ouvrage et des chefs de projets techniques
- Gère la gestion des demandes de sécurité du système d'information (événements, incidents, référentiel, amélioration)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime le réseau Sécurité des systèmes d'information (SSI)
- Assure la veille sur l'aspect sécurité des systèmes d'information
- Sensibilise les équipes aux enjeux de la sécurité
- Publie les règles de sécurité des systèmes d'information conformes aux besoins exprimés ou réglementaires

RELATIONS

- Anime le réseau SSI au sein de la direction des systèmes d'information
- Travaille avec l'équipe projet et la maîtrise d'ouvrage

Ingénieur(e) de sécurité systèmes d'information (2/3)

RESPONSABILITÉ

- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité
- Apporte des éléments d'aide à la décision sur les grandes évolutions du système d'information, dans le cadre des orientations stratégiques de la direction des systèmes d'information
- Décline la démarche qualité sur son périmètre
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration
- Travaille dans le respect du cadre méthodologique du Système de management de la qualité intégré (SMI) et des processus de sécurité

COMPÉTENCES

- Connaissances de la stratégie de l'Établissement, des politiques d'organisation des systèmes d'information et des stratégies technologiques
- Connaissance de la politique et des procédures de gestion des risques dans les systèmes d'information définies par l'Établissement
- Connaissance des normes internes, externes, nationales et internationales, y compris l'hygiène et la sécurité, l'utilisation, la performance, la fiabilité ou la compatibilité
- Connaissance des styles et des moyens appropriés pour les supports de présentation
- Connaissance des outils de contrôle et de gestion (scripts, procédures...) et de leur maintenance
- Connaissance des normes d'intégrité, de disponibilité et de confidentialité des données propres à l'Établissement
- Connaissance d'une méthodologie systématique d'évaluation, de conception et de mise en œuvre des processus
- Savoir analyser les développements technologiques informatiques les plus récents afin de pouvoir comprendre les technologies innovantes
- Savoir rechercher des solutions innovantes pour l'intégration d'une nouvelle technologie dans les produits, applications ou services existants ou pour la création de nouvelles solutions
- Savoir évaluer l'impact des solutions informatiques en termes de responsabilités écologiques, y compris la consommation d'énergie
- Savoir conseiller l'Établissement et les organismes concernés par l'informatique en matière de solutions alternatives durables
- Savoir appliquer une politique d'achat et de vente de produits informatiques éco-responsables
- Savoir élaborer et exécuter des procédures de tests systématiques des systèmes informatiques ou des exigences d'utilisation
- Savoir produire des documents et des rapports afin d'attester des exigences de certification
- Savoir produire des documents qui décrivent les produits, services, composants ou applications
- Savoir créer des modèles pour les systèmes de gestion des documents
- Savoir prendre des mesures préventives pour garantir des applications et une infrastructure informatiques stables et sécurisées
- Savoir mettre à jour la base de documents d'exploitation et enregistrer tous les événements dans un journal
- Savoir identifier et résoudre la cause initiale des incidents
- Savoir anticiper les causes profondes des problèmes informatiques
- Savoir mettre en place un système de gestion des connaissances fondé sur la récurrence d'erreurs courantes
- Savoir définir une stratégie de maintien de la sécurité et de l'intégrité de l'information, dans un périmètre précis et en obtenir l'adhésion et l'application
- Savoir définir les règles du système de gestion de la sécurité de l'information, y compris l'identification des rôles et des responsabilités

Ingénieur(e) de sécurité systèmes d'information (3/3)

- Savoir évaluer les risques pour l'activité de l'organisation, les documenter ainsi que les plans d'action pour les contrôler
- Savoir rechercher et évaluer la conception des processus informatiques à partir de sources diverses
- Savoir évaluer les conséquences négatives possibles d'une modification de processus
- Savoir contrôler et prendre des mesures contre les intrusions, les fraudes, les atteintes ou les fuites concernant la sécurité
- 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 appliquer une solution
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte de son activité
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à conseiller un interlocuteur interne
- Capacité à organiser la coopération, à favoriser l'esprit d'équipe
- Capacité à développer des compétences
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus

Chargé(e) d'assistance à la maîtrise d'ouvrage et applicatif ^(1/2)

MISSIONS

- Participe au pilotage de l'ensemble des opérations liées aux évolutions du système d'information
- Assiste la maîtrise d'ouvrage et applicatif dans l'expression de ses besoins, et les porte jusqu'au déploiement du produit.
- Assure le rôle d'un relais du métier auprès des équipes de maîtrise d'œuvre

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

- Identifie les demandes d'évolution émanant des interlocuteurs internes et analyse les impacts fonctionnels de ces évolutions
- Réalise les cahiers des charges avec l'appui des commanditaires et transmet les commandes de développement auprès de la maîtrise d'œuvre
- Pilote les processus de recettes et d'appropriation et réalise les bilans (recettes, appropriation, mise en œuvre)
- Prépare et accompagne la phase de déploiement des évolutions du système d'information
- Contribue à la gestion des référentiels
- Transmet le plan d'activités aux parties concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels, y compris l'analyse Force, faiblesses, possibilités et menaces (FFPM)
- Gère les demandes de changement
- Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires
- Définit les contraintes d'usage des produits

INFORMATION/COMMUNICATION

- Maintient un lien privilégié avec les métiers
- Porte les messages de la direction auprès des équipes

RELATIONS

- Anime la coopération avec les acteurs des autres directions de Pôle emploi
- Travaille en collaboration avec des prestataires externes
- Porte l'identité et les valeurs de la direction des systèmes d'information dans la communication interne et externe

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose en continu des solutions d'amélioration
- Réalise une veille et une réflexion prospective sur son périmètre
- Travaille dans le respect du cadre méthodologique du Système de management de la qualité intégré (SMI) et des processus de sécurité
- Garantit la conformité avec les stratégies de l'Établissement et les stratégies technologiques
- Garantit, vis-à-vis des commanditaires/utilisateurs/partenaires/fournisseurs, que les besoins, les préoccupations ou les réclamations sont bien compris et qu'ils sont traités conformément à la politique de l'Établissement
- Maintient la continuité de l'activité et des processus au cours des changements, contrôle l'impact de ces changements et adopte toute action corrective et les réglages nécessaires

Chargé(e) d'assistance à la maîtrise d'ouvrage et applicatif (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissances de la stratégie de l'Établissement, des politiques d'organisation des systèmes d'information et des stratégies technologiques
- Connaissance des modèles d'approvisionnement potentiels et applicables
- Connaissance des normes internes, externes, nationales et internationales, y compris l'hygiène et la sécurité, l'utilisation, la performance, la fiabilité ou la compatibilité
- Connaissance des styles et des moyens appropriés pour les supports de présentation
- Savoir anticiper les besoins métiers à long terme et déterminer le modèle de système d'information
- Savoir prendre en matière de systèmes d'information des décisions d'orientation stratégiques pour l'Établissement, y compris les stratégies d'approvisionnement
- Savoir définir, valider et faire appliquer les accords de niveaux de service et les contrats de sous-traitance pour les services proposés
- Savoir négocier les niveaux d'exécution de service compte tenu des besoins, de la capacité des commanditaires et de Pôle emploi
- Savoir concevoir et structurer un plan d'activités ou de planification des produits, y compris l'identification des approches alternatives et les propositions en matière de retour sur investissement
- Savoir présenter l'analyse coûts-bénéfices et les arguments motivés à l'appui de la stratégie retenue
- Savoir analyser et définir l'état actuel et l'état visé
- Savoir évaluer la rentabilité, les facteurs de risques, les possibilités, les forces et les faiblesses, avec une approche critique
- Savoir élaborer des plans structurels, établir des calendriers et des jalons
- Savoir élaborer et exécuter des procédures de tests systématiques des systèmes informatiques ou des exigences d'utilisation
- Savoir produire des documents et des rapports afin d'attester des exigences de certification
- Savoir produire des documents qui décrivent les produits, services, composants ou applications
- Savoir créer des modèles pour les systèmes de gestion des documents
- Savoir évaluer les possibilités de l'organisation pour répondre aux exigences futures de production et de qualité
- Savoir utiliser un système de mesure efficace pour donner les bonnes orientations aux fonctions de production et de distribution
- Savoir établir et maintenir des relations contractuelles positives entre le commanditaire et le prestataire (interne ou externe) en conformité avec les processus organisationnels
- Savoir entretenir une communication régulière avec les commanditaires/partenaires/fournisseurs, et faire part des besoins en tenant compte de leur environnement et de leur mode de gestion
- Savoir définir les besoins et quantifier les avantages pour le métier
- Savoir évaluer les implications de nouvelles solutions informatiques
- Savoir gérer la mise en œuvre du changement en tenant compte des difficultés structurelles et culturelles
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- Capacité à synthétiser
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à développer une relation de services
- Capacité à conseiller un commanditaire, un agent, un utilisateur
- Capacité à s'adapter aux situations

Concepteur(trice)/Développeur systèmes d'information (1/3)

MISSIONS

- Réalise la conception générale et le développement des applications informatiques dans le respect des normes de sécurité, d'urbanisme, d'architecture, de service et d'exploitabilité
- Définit et met en œuvre la stratégie de tests

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Analyser les besoins du commanditaire interne

- Accompagne à la définition des spécifications générales
- Réalise l'analyse technique et l'étude détaillée
- Conçoit le prototypage et assure le respect des normes ergonomiques et d'interface homme/machine
- Rédige les spécifications techniques détaillées
- Conçoit les documents techniques
- Identifie la solution technique appropriée aux besoins des commanditaires internes

Réaliser la programmation et les tests

- Réalise le développement des modules de l'application
- Réalise l'assemblage des modules de l'application et leur interopérabilité
- Prend part aux phases de tests unitaires et d'intégration
- Élabore le support à la qualification et recette
- Élabore le support à la mise en production
- Élabore les jeux d'essais pour les tests unitaires d'intégration

Réaliser l'ingénierie et la conception des tests

- Analyse les documents issus du projet (cahier des charges, spécifications), afin de déterminer les cas de test
- Coréalise la stratégie globale de test
- Configure les outils de test si nécessaire, assure l'intégration des programmes, objets, modules, composants
- Réalise les cas de test (intégration, qualification, recette) et les met en œuvre
- Préconise et pilote les actions de sécurisation du domaine système d'information au regard du plan de fabrication

Réaliser les opérations de qualification et de recettes

- Élabore les jeux d'essais pour les tests unitaires d'intégration
- Effectue les tests unitaires
- Instaure et définit les processus de correction des anomalies/dysfonctionnements
- Identifie et traite les dysfonctionnements

Évaluer et suivre les tests

- Vérifie et évalue les résultats des tests
- Dimensionne et planifie l'activité des tests
- Enregistre les résultats des tests
- Produit des données statistiques sur les tests réalisés
- Accompagne les opérations de déploiement des versions et des phases d'appropriation auprès des interlocuteurs internes

Concepteur(trice)/Développeur systèmes d'information (2/3)

Appliquer et suivre

- Réalise les manuels utilisateurs associés
- Prend en charge les incidents, problèmes et la gestion des demandes d'évolution sur son application

INFORMATION/COMMUNICATION

- Communique les procédures d'exploitation
- Communique sur le suivi de la performance des applications

RELATIONS

- Travaille en liaison avec les agents de sa direction et/ou de son service
- Travaille en liaison avec les partenaires de la direction des systèmes d'information

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) du respect des engagements de service
- Est garant(e) de la qualité, de l'intégrité, de la compatibilité et de la conformité à toute spécification requise (y compris sur le plan du rendement énergétique) et de la performance dans la livraison des éléments applicatifs
- Est garant(e) de la livraison d'une documentation conforme et actualisée
- Est garant(e) et du respect des normes qualité dans la réalisation des applications informatiques
- Est garant(e) de la réalisation de l'application informatique selon les besoins des interlocuteurs internes
- Travaille dans le respect du cadre méthodologique du Système de management de la qualité intégré (SMI) et des processus de sécurité
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement

COMPÉTENCES

- Connaissance du domaine métier de Pôle emploi de son périmètre d'intervention
- Connaissance des méthodes systématiques d'analyse et de construction des composants et interfaces requises
- Connaissance des processus et procédures établis (par exemple, gestion de configuration)
- Connaissance des normes internes, externes, nationales et internationales, y compris l'hygiène, la sécurité, l'utilisation, la performance, la fiabilité ou la compatibilité
- Connaissance des styles et des moyens appropriés pour les supports de présentation
- Connaissance des outils de contrôle et de gestion (scripts, procédures...) et de leur maintenance
- Connaissance de la politique et des procédures de gestion des risques dans les systèmes d'information définies par l'Établissement
- Savoir concevoir et développer des composants logiciels et matériels
- Savoir réaliser des tests unitaires et de système
- Savoir installer des composants matériels, des composants logiciels ou des sous-systèmes supplémentaires dans un système existant ou en cours de développement
- Savoir contrôler la performance du système, l'approbation formelle et la documentation de l'intégration
- Savoir élaborer et exécuter des procédures de tests systématiques des systèmes informatiques ou des exigences d'utilisation

Concepteur(trice)/Développeur systèmes d'information (3/3)

- Savoir produire des documents et des rapports afin d'attester des exigences de certification
- Savoir produire des documents qui décrivent les produits, services, composants ou applications
- Savoir créer des modèles pour les systèmes de gestion des documents
- Savoir prendre des mesures préventives pour garantir des applications et une infrastructure informatiques stables et sécurisées
- Savoir mettre à jour la base de documents d'exploitation et enregistrer tous les événements dans un journal
- Savoir identifier et résoudre la cause initiale des incidents
- Savoir anticiper les causes profondes des problèmes informatiques
- Savoir maintenir un système de gestion des connaissances fondé sur la récurrence d'erreurs courantes
- Savoir évaluer les risques pour l'activité de l'organisation, les documenter, ainsi que les plans d'action pour les contrôler
- Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- Capacité à synthétiser
- 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 rendre compte de son activité
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus

Ingénieur(e) logiciels et infrastructures systèmes d'information (1/3)

MISSIONS

- Suit le bon fonctionnement des systèmes d'information en garantissant le maintien à niveau des infrastructures matérielles, logicielles, des données et du réseau
- Réalise l'évolution du référentiel technique et s'assure de son application

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Réaliser la veille technologique et l'expertise

- Apporte son expertise en amont de la mise en œuvre des projets aux supports techniques des domaines métiers
- Produit les dossiers de choix matériels et logiciels
- Conçoit, fabrique et industrialise des composants techniques
- Installe et assure le support technique de l'infrastructure
- Accompagne les architectes dans les phases d'étude d'évolution de l'infrastructure
- Rédige les expressions de besoin d'évolution des infrastructures et analyse les impacts
- Veille à la cohérence et participe à la gestion des référentiels du système d'information
- Analyse les résultats de benchmark et/ou de métrologie pour améliorer la performance des infrastructures
- Anticipe les évolutions matérielles et logicielles (capacity planning)
- Transmet le plan d'activités aux parties concernées et traite des intérêts politiques, financiers et organisationnels, y compris l'analyse Force, faiblesses, possibilités et menaces (FFPM)
- Gère les demandes de changement
- Définit le volume de livraison et donne un aperçu des exigences documentaires supplémentaires
- Définit les contraintes d'usage des produits

Gérer les incidents

- Gère les incidents complexes de production (diagnostic, escalade, correction)
- Résout les problèmes en lien avec le fournisseur des produits
- Organise, planifie et réalise les opérations techniques
- Met en place et contrôle les procédures de sécurité (gestion des accès...)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Tient à jour le tableau de bord de son domaine
- Réalise le transfert de compétences, en lien avec son expertise technique
- Organise la communication vers l'ensemble des interlocuteurs
- Effectue un compte rendu d'activité régulier

RELATIONS

- Travaille en lien avec les supports techniques des directions métiers

Ingénieur(e) logiciels et infrastructures systèmes d'information (2/3)

RESPONSABILITÉ

- Réalise une veille et une réflexion prospective sur son périmètre
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Réalise une veille sur les incidents de sécurité
- Propose des solutions d'amélioration
- Travaille dans le respect du cadre méthodologique du Système de management de la qualité intégré (SMI) et des processus de sécurité
- Garantit la conformité avec les stratégies de l'Établissement et les stratégies technologiques
- Garantit la prise en compte de l'interopérabilité, de la variabilité dimensionnelle, de l'utilité et de la sécurité dans les évolutions

COMPÉTENCES

- Connaissances de la stratégie de l'Établissement, des politiques d'organisation des systèmes d'information et des stratégies technologiques
- Connaissance des modèles d'approvisionnement potentiels et applicables
- Savoir concevoir et structurer un plan d'activités ou de planification des produits, y compris l'identification des approches alternatives et les propositions en matière de retour sur investissement
- Savoir présenter l'analyse coûts-bénéfices et les arguments motivés à l'appui de la stratégie retenue
- Savoir analyser et définir l'état actuel et l'état visé
- Savoir évaluer la rentabilité, les facteurs de risques, les possibilités, les forces et les faiblesses, avec une approche critique
- Savoir élaborer des plans structurels, établir des calendriers et des jalons
- Savoir spécifier, détailler, actualiser et mettre en place une approche formelle de mise en œuvre de solutions nécessaires au développement et à l'exploitation de l'architecture informatique
- Savoir gérer la relation avec les dirigeants de l'Établissement afin de garantir que l'architecture est conforme aux exigences métiers
- Savoir identifier les besoins de changement et les composants impliqués : matériels, logiciels, applications, processus, plates-formes informatiques
- Savoir analyser les développements technologiques informatiques les plus récents afin de pouvoir comprendre les technologies innovantes
- Savoir rechercher des solutions innovantes pour l'intégration d'une nouvelle technologie dans les produits, applications ou services existants ou pour la création de nouvelles solutions
- Savoir évaluer l'impact des solutions informatiques en termes de responsabilités écologiques, y compris la consommation d'énergie
- Savoir conseiller l'Établissement et les organismes concernés par l'informatique en matière de solutions alternatives durables
- Savoir appliquer une politique d'achat et de vente de produits informatiques éco-responsables
- Savoir élaborer et mettre en œuvre des recommandations pour l'évolution d'une solution informatique
- Savoir contrôler et planifier de manière efficace les modifications de logiciel ou de matériel
- Savoir réduire au minimum les interruptions de service suite à des modifications informatiques et se conformer au contrat de services défini
- Savoir identifier et résoudre la cause initiale des incidents
- Savoir anticiper les causes profondes des problèmes informatiques

Ingénieur(e) logiciels et infrastructures systèmes d'information (3/3)

- Savoir mettre en place un système de gestion des connaissances fondé sur la récurrence d'erreurs courantes
- Savoir évaluer les possibilités de l'organisation pour répondre aux exigences futures de production et de qualité
- Savoir utiliser un système de mesure efficace pour donner les bonnes orientations aux fonctions de production et de distribution
- Savoir contrôler et prendre des mesures contre les intrusions, les fraudes, les atteintes ou les fuites concernant la sécurité
- 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 appliquer une solution
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte de son activité
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à conseiller un interlocuteur

Ingénieur(e) d'exploitation systèmes d'information (1/3)

MISSIONS

- Définit les règles de bonne gestion des systèmes d'exploitation et assure la cohérence technique sur son périmètre
- Suit et analyse les performances des systèmes d'exploitation
- Définit la procédure et les modalités de gestion de traitement des incidents
- Préconise et met en œuvre les solutions méthodologiques et techniques permettant d'optimiser la production informatique

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Définir des procédures d'exploitation

- Conçoit et réalise des solutions optimales d'exploitation des applications et des flux (chaîne de traitement des incidents et du suivi de la performance des systèmes)
- Étudie et analyse les besoins de l'Établissement en matière de système d'exploitation
- Élabore et diffuse les procédures d'exploitation
- Met en place des tableaux de bord de suivi des performances
- Met en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité ou la productivité des outils et systèmes
- Élabore les règles d'utilisation des outils et systèmes en conformité avec les normes et standards de l'Établissement et dans le respect des contrats de services

Réaliser l'intégration technique d'applications

- Contrôle le respect de la mise en œuvre des normes d'exploitation et des contrats de services
- Réalise les évolutions et les maintenances des applications et des chaînes de traitement
- Supervise la performance des systèmes et des applications

Réaliser le support aux utilisateurs

- Accompagne les utilisateurs au travers du support technique
- Intervient rapidement lors des incidents d'exploitation (analyse, diagnostic et résolution)
- Contribue à l'analyse et la résolution des incidents non-procédurés
- Diagnostique les incidents en cas de problème constaté sur le réseau, sur les serveurs ou en cas d'alerte d'un utilisateur
- Analyse la base des incidents pour déterminer des actions préventives

Analyser les rapports techniques

- Collabore à la définition ou à l'amélioration des procédures de sécurité
- Valide la documentation technique
- Vérifie l'efficacité permanente des systèmes de sécurité
- Analyse la base des incidents pour déterminer des actions préventives
- Effectue des analyses régulières des performances des systèmes d'information (outils et systèmes)

Ingénieur(e) d'exploitation systèmes d'information (2/3)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Réalise une veille technique et environnementale sur son périmètre d'activité
- Recueille les demandes des utilisateurs
- Élabore des réponses aux utilisateurs
- Communique sur le suivi de la performance du système d'information, de l'efficacité et de l'efficience du traitement des incidents

RELATIONS

- Conseille les utilisateurs
- Travaille en liaison avec les agents de sa direction et/ou de son service

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration
- Est garant(e) de l'interopérabilité des composants des systèmes lors de la configuration des matériels, logiciels et réseaux
- Est garant(e) de la gestion courante de l'exploitation du système d'information
- Est garant(e) du respect du plan d'assurance qualité et de sécurité
- Est garant(e) du respect des engagements de service

COMPÉTENCES

- Connaissance des processus et procédures d'intégration des systèmes établis (par exemple, gestion de configuration)
- Connaissance des styles et des moyens appropriés pour les supports de présentation
- Connaissance de la politique et des procédures de gestion des risques dans les systèmes d'information définies par l'Établissement
- Connaissance d'une méthodologie systématique d'évaluation, de conception et de mise en œuvre des processus
- Savoir analyser les développements technologiques informatiques les plus récents afin de pouvoir comprendre les technologies innovantes
- Savoir rechercher des solutions innovantes pour l'intégration d'une nouvelle technologie dans les produits, applications ou services existants ou pour la création de nouvelles solutions
- Savoir installer des composants matériels, des composants logiciels ou des sous-systèmes supplémentaires dans un système existant ou en cours de développement
- Savoir contrôler la performance du système, l'approbation formelle et la documentation de l'intégration
- Savoir effectuer les interventions programmées nécessaires (déploiement, installation, mise à jour)
- Savoir configurer le matériel, le logiciel ou le réseau
- Savoir produire des documents qui décrivent les produits, services, composants ou applications
- Savoir créer des modèles pour les systèmes de gestion des documents
- Savoir évaluer les risques pour l'activité de l'organisation les documenter, ainsi que les plans d'action pour les contrôler
- Savoir rechercher et évaluer la conception des processus informatiques à partir de sources diverses

Ingénieur(e) d'exploitation systèmes d'information (3/3)

- Savoir évaluer les conséquences négatives possibles d'une modification de processus
- 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 appliquer une solution
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à rendre compte de son activité
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à conseiller un utilisateur
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit

Chargé(e) d'exploitation systèmes d'information (1/2)

MISSIONS

- Assure le fonctionnement de l'ensemble des ressources informatiques en garantissant le niveau et les engagements de service, ainsi que la qualité des traitements
- Assure la gestion courante de l'exploitation dans le respect des plannings et de la qualité attendue

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Surveiller le fonctionnement du système d'information

- Effectue toutes les opérations courantes nécessaires au démarrage et au bon fonctionnement des infrastructures informatiques selon les procédures
- Alerte et intervient sur les événements et les incidents
- Lance les commandes de reprise
- Relance les travaux après résolution
- Maintient la documentation de pilotage de l'exploitation
- Réalise les sauvegardes et les remises en état des fichiers
- Réalise, en cas d'incident, un premier niveau de diagnostic
- Met en œuvre les mesures correctives prévues et escalade si nécessaire
- Alimente la base des incidents

Assurer la gestion courante de l'exploitation

- Exécute les travaux d'exploitation et s'assure de la bonne réalisation du planning journalier
- Suit l'exploitation des systèmes et outils de production
- Suit le fonctionnement des ressources du site
- Suit les incidents de production de niveau 2 et les résout en collaboration avec les acteurs concernés
- Informe les utilisateurs et les commanditaires internes
- Suit les niveaux de service et effectue le reporting
- Co-rédige avec les acteurs de son département les procédures d'exploitation
- Contribue à la mise en production des nouvelles applications, des livraisons et des déblocages applicatifs
- Contribue aux projets d'évolution et d'ingénierie d'exploitation, ainsi qu'au dossier de conception d'exploitation

Réaliser le support technique

- Assure la sécurité physique des données en termes de sauvegarde et d'archivage
- Gère les supports magnétiques (disques, robots, automates)
- Gère les ressources matérielles nécessaires
- Gère les sauvegardes et les archivages de données
- Met à disposition les ressources physiques (disques, robots, automates) et des ressources logistiques (logiciels, espace disque, puissance...)

Chargé(e) d'exploitation systèmes d'information (2/2)

INFORMATION/COMMUNICATION

- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Communique sur le suivi de la performance du système d'information, de l'efficacité et de l'efficacité du traitement des incidents

RELATIONS

- Travaille en liaison avec les chargés de support technique et les chargés de support métier
- Travaille en liaison avec les agents de sa direction et/ou de son service

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Est garant(e) de la gestion courante de l'exploitation du système d'information
- Est garant(e) du respect des engagements de service

COMPÉTENCES

- Connaissance des outils de contrôle et de gestion (scripts, procédures...) et de leur maintenance
- Connaissance des styles et des moyens appropriés pour les supports de présentation
- Savoir produire des documents qui décrivent les produits, services, composants ou applications
- Savoir créer des modèles pour les systèmes de gestion des documents
- Savoir prendre des mesures préventives pour garantir des applications et une infrastructure informatiques stables et sécurisées
- Savoir mettre à jour la base de documents d'exploitation et enregistrer tous les événements dans un journal
- Savoir identifier et résoudre la cause initiale des incidents
- Savoir anticiper les causes profondes des problèmes informatiques
- Savoir maintenir un système de gestion des connaissances fondé sur la récurrence d'erreurs courantes
- 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 appliquer une solution
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à conseiller un utilisateur
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit

Chargé(e) de support technique systèmes d'information (1/2)

MISSIONS

- Dans le cadre de projet de déploiement, il assure l'installation et la vérification du bon fonctionnement des équipements informatiques et/ou téléphoniques liés au poste de travail
- Suit les demandes des utilisateurs et organise le support (à distance ou sur site)
- Développe l'ensemble des procédures et outils nécessaires au support des utilisateurs
- Contribue, sur son périmètre, au respect des engagements clients

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Gérer les déploiements

- Organise l'installation initiale des composants de l'infrastructure locale (poste de travail et téléphonie)
- Aide à la prise en main des équipements et logiciels installés
- Prépare et planifie les mises à jour
- Planifie les télé-distributions des applications
- Contrôle la bonne conduite des tests et valide la recette avec les utilisateurs

Gérer les incidents

- Veille au traitement des incidents à distance sur micros, réseaux, messagerie ou téléphonie
- Suit l'exploitation sur incident : relances, consolidation, pilotage
- Met en place les procédures de traitement des problèmes

Suivre l'évolution de l'équipement

- Administre la messagerie sur la partie cliente du poste de travail (connexion, exploitation)
- Définit les données de télé-distribution (cibles, profils, dépendances...) et de télé-maintenance
- Contrôle la conformité des équipements
- Coordonne la gestion du parc informatique connecté au réseau
- Réalise les audits techniques sur le poste de travail

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime les réunions de coordination et de suivi
- Participe à des réunions de coordination et de suivi
- Actualise les données de suivi de son activité
- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Communique sur le suivi de la performance des équipements, de l'efficacité et de l'efficience du traitement des incidents
- Actualise la documentation avec les informations pertinentes, y compris les caractéristiques des équipements, ainsi que les paramètres de configuration

RELATIONS

- Coordonne l'ensemble des acteurs afin d'apporter le service aux interlocuteurs internes
- Travaille en liaison avec les agents de sa direction et/ou de son service
- Travaille en lien avec les utilisateurs

RESPONSABILITÉ

Chargé(e) de support technique systèmes d'information (2/2)

- Est garant(e) du respect des engagements de service
- Est garant(e) de l'interopérabilité des composants des systèmes lors de la configuration des matériels, logiciels et réseaux
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration

COMPÉTENCES

- Connaissance des processus et procédures d'intégration des systèmes établis (par exemple, gestion de configuration)
- Connaissance des normes internes, externes, nationales et internationales, y compris l'hygiène et la sécurité, l'utilisation, la performance, la fiabilité ou la compatibilité
- Connaissance des outils de contrôle et de gestion (scripts, procédures...) et de leur maintenance
- Savoir installer des composants matériels, des composants logiciels ou des sous-systèmes supplémentaires dans un système existant ou en cours de développement
- Savoir contrôler la performance du système, l'approbation formelle et la documentation de l'intégration
- Savoir élaborer et exécuter des procédures de tests systématiques des systèmes informatiques ou des exigences d'utilisation
- Savoir produire des documents et des rapports afin d'attester des exigences de certification
- Savoir effectuer les interventions programmées nécessaires (déploiement, installation, mise à jour)
- Savoir configurer le matériel, le logiciel ou le réseau C1
- Savoir enregistrer les informations utiles
- Savoir résoudre ou faire remonter les incidents survenus et optimiser les performances du système
- Savoir contrôler l'aboutissement de la solution proposée et la satisfaction qui en résulte
- Savoir élaborer et mettre en œuvre des recommandations pour l'évolution d'une solution informatique
- Savoir contrôler et planifier de manière efficace les modifications de logiciel ou de matériel
- Savoir réduire au minimum les interruptions de service suite à des modifications informatiques et se conforme au contrat de services défini
- Savoir prendre des mesures préventives pour garantir des applications et une infrastructure informatiques stables et sécurisées
- Savoir mettre à jour la base de documents d'exploitation et enregistrer tous les événements dans un journal
- Savoir identifier et résoudre la cause initiale des incidents
- Savoir anticiper les causes profondes des problèmes informatiques
- Savoir maintenir un système de gestion des connaissances fondé sur la récurrence d'erreurs courantes
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à structurer, à planifier
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à développer une relation de services
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit

Technicien(ne) postproduction systèmes d'information (1/2)

MISSIONS

- Réalise et supervise l'impression des états et des listes
- Maintient en condition opérationnelle des équipements d'impression, de façonnage, de mises sous pli et d'expédition des documents
- Contrôle le suivi et le traitement des incidents

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Réaliser les travaux éditiques et superviser le bon fonctionnement des équipements

- Réalise les impressions, les travaux de massicotage, la mise sous pli, l'affranchissement et la ventilation des états et des listes
- Assure le pilotage et le bon fonctionnement des imprimantes
- Contrôle les résultats de production avant diffusion
- Entretien les matériels et réalise les interventions de 1^{er} niveau

Piloter et planifier les travaux

- Actualise les tableaux de bord (relevé d'incidents, charges de production, suivi des compteurs...)
- Planifie les impressions et définit les priorités par rapport aux consignes d'exploitation
- Réalise divers travaux administratifs de saisie
- Met à jour un bilan et un suivi des incidents recensés

INFORMATION/COMMUNICATION

- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Communique sur le suivi de la performance des équipements, de l'efficacité et de l'efficience du traitement des incidents

RELATIONS

- Travaille en liaison avec les agents de sa direction et/ou de son service
- Travaille en lien avec les utilisateurs

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Est garant(e) du fonctionnement courant des équipements
- Est garant(e) du respect du plan d'assurance qualité et de sécurité
- Est garant(e) du respect des engagements de service

Technicien(ne) postproduction systèmes d'information (2/2)

COMPÉTENCES

- Savoir mettre à disposition les services en production dans les conditions contractuelles
- Savoir réaliser la supervision de l'exploitation
- Savoir identifier, qualifier, résoudre ou faire remonter les incidents
- Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers dédiés
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus

Chargé(e) de relation utilisateurs systèmes d'information (1/2)

MISSIONS

- Coordonne le déploiement des évolutions du SI pour son portefeuille clients
- Est à l'écoute de ses interlocuteurs et s'assure de la prise en compte de leurs sollicitations
- Pilote, contrôle et rend compte de la relation de services pour son portefeuille

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Assurer un rôle de point d'entrée SI pour les directions commanditaires

- Construit un dialogue positif et veille au bon déroulement des déploiements des systèmes d'information
- Anticipe les besoins des utilisateurs dans le cadre d'une évaluation prospective
- Suit la qualité et la conformité du service rendu aux commanditaires

Contrôler le service

- Conçoit et organise le pilotage et le reporting des engagements de service
- Organise le contrôle du service rendu aux commanditaires internes et élabore les plans d'action si nécessaire
- Organise les plans de déploiement et d'appropriation en partenariat avec les directions régionales
- Établit les plans de charge, la gestion et le suivi de son équipe
- Capitalise et organise le partage des expériences en matière d'utilisation du système d'information

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime des réunions de coordination et de suivi
- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Communique sur le suivi de la performance, de l'efficacité et de l'efficience du traitement des incidents

RELATIONS

- Coordonne l'ensemble des acteurs concernés par le service aux commanditaires et utilisateurs
- Travaille en liaison avec les agents de sa direction et/ou de son service
- Travaille en lien avec les commanditaire et utilisateurs

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) du respect des engagements de services à l'aide d'enquêtes de satisfaction clients
- Est garant(e) du suivi et du traitement du dossier du commanditaire/utilisateur
- Est garant(e) de la conformité des services avec la stratégie de l'Établissement
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration

Chargé(e) de relation utilisateurs systèmes d'information (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissances de la stratégie de l'Établissement, des politiques d'organisation des systèmes d'information et des stratégies technologiques
- Connaissance des métiers de Pôle emploi et des modalités de délivrance des services
- Connaissance des styles et des moyens appropriés pour les supports de présentation
- Savoir définir, valider et faire appliquer les accords de niveaux de service (SLA) et les contrats de sous-traitance pour les services proposés
- Savoir négocier les niveaux d'exécution de service compte tenu des besoins et de la capacité des commanditaires et de l'Établissement
- Savoir produire des documents qui décrivent les produits, services, composants ou applications
- Savoir créer des modèles pour les systèmes de gestion des documents
- Savoir démontrer la valeur ajoutée des produits et services du système d'information aux commanditaires et utilisateurs nouveaux ou existants
- Savoir établir une procédure de support assurant une réponse efficace aux enquêtes commanditaires/utilisateurs
- Savoir élaborer une approche systématique de l'ensemble du processus relation de services
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à mobiliser les moyens appropriés à la réalisation d'une action
- Capacité à contrôler, à vérifier, à évaluer une action, un résultat
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à développer une relation de services
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à conseiller un commanditaire et/ou un utilisateur
- Capacité à instaurer et maintenir un climat de travail favorable avec les commanditaires et utilisateurs
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer des situations de tension ou de conflit dans la relation avec les commanditaires et utilisateurs

Chargé(e) d'assistance utilisateurs systèmes d'information ^(1/2)

MISSIONS

- Réalise l'interface entre le commanditaire et les équipes du système d'information
- Pilote et contrôle le respect du contrat de services au travers d'activités d'assistance aux utilisateurs

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Assurer un rôle d'interface utilisateurs internes

- Relaye les demandes des utilisateurs internes en respectant les circuits définis au sein de la direction des systèmes d'information
- Suit la qualité et la conformité du service rendu aux utilisateurs internes

Contrôler le service

- Suit la qualité de service pour son portefeuille d'utilisateurs
- Vérifie le respect des engagements pris dans les conventions de service et la satisfaction des utilisateurs internes via des enquêtes
- S'assure en cas de dysfonctionnement que les actions correctives et préventives ont bien été prises en compte par les entités concernées
- Organise les différentes réunions de coordinations ou de suivi des mises en place avec les utilisateurs internes
- Contribue aux plans d'action pour améliorer la qualité du service rendu
- Veille au bon respect des méthodes définies par les entités nationales de coordination

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime des réunions de coordination et de suivi
- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Communique sur le suivi de la performance des équipements, de l'efficacité et de l'efficience du traitement des incidents

RELATIONS

- Travaille en liaison avec les agents de sa direction et/ou de son service
- Travaille en lien avec les utilisateurs
- Coordonne l'ensemble des intervenants d'une relation de services aux utilisateurs

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) du respect des engagements de service à l'aide d'enquêtes de satisfaction clients internes
- Est garant(e) du suivi et du traitement du dossier utilisateur
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Propose des solutions d'amélioration
- Garantit, vis-à-vis des commanditaires/utilisateurs/partenaires, la prise en compte des préoccupations ou les réclamations et leur traitement conforme à la stratégie de Pôle emploi

Chargé(e) d'assistance utilisateurs systèmes d'information (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance des métiers de Pôle emploi et des modalités de délivrance des services
- Savoir répondre aux demandes et questions des utilisateurs
- Savoir enregistrer les informations utiles
- Savoir résoudre ou faire remonter les incidents survenus et optimiser les performances du système
- Savoir contrôler l'aboutissement de la solution proposée et la satisfaction qui en résulte
- Savoir établir et maintenir des relations contractuelles positives entre le commanditaire et le prestataire (interne ou externe) en conformité avec les processus organisationnels
- Savoir entretenir une communication régulière avec les commanditaires/partenaires/fournisseurs, et faire part des besoins en tenant compte de leur environnement et leur mode de gestion
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à conseiller un utilisateur
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus

Chargé(e) de support métier systèmes d'information (1/2)

MISSIONS

- Contrôle le respect du contrat de services au travers des activités d'assistance dans la réception des incidents et la qualification de la prise en charge
- Effectue le contrôle, le suivi et le traitement des incidents

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Apporter conseil et assistance aux utilisateurs

- Prend en compte les appels des utilisateurs
- Pré-diagnostique et qualifie
- Enregistre des incidents ou anomalies de fonctionnement signalées
- Transfère si nécessaire les appels des utilisateurs aux entités compétentes

Recueillir et contrôler le service

- Qualifie les incidents ou anomalies de premier niveau (diagnostic, identification, information, résolution, formulation)
- Effectue le suivi du traitement des appels des utilisateurs
- Alerte sa hiérarchie sur tout incident « hors norme »
- Exploite la base d'incidents : relances, consolidation, analyse de tendance
- Émet des demandes d'actions préventives de fond
- Contrôle la mise à disposition des services
- Contrôle, valide les mises à jour des bases de données et en établit les bilans
- Recense les améliorations souhaitées et les répercute
- Suit les avancements de traitement des demandes
- Contribue aux plans d'amélioration du service rendu aux utilisateurs

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime des réunions de coordination et de suivi
- Informe sur l'état d'avancement des travaux
- Participe à des réunions et des groupes de travail
- Communique sur le suivi de la performance, de l'efficacité et de l'efficience du traitement des incidents

RELATIONS

- Relaye les questions des utilisateurs auprès des services informatiques
- Travaille en collaboration avec son réseau interne
- Travaille en liaison avec les agents de sa direction et/ou de son service
- Travaille en lien avec les utilisateurs

RESPONSABILITÉ

- Propose de solutions d'amélioration concernant le système d'information existant
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Respecte le cadre méthodologique, le Système de management intégré (SMI) et le contrat de services

Chargé(e) de support métier systèmes d'information (2/2)

COMPÉTENCES

- Connaissance des métiers de Pôle emploi et des modalités de délivrance des services
- Connaissance des outils de contrôle et de gestion (scripts, procédures...) et de leur maintenance
- Savoir répondre aux demandes et questions des utilisateurs
- Savoir enregistrer les informations utiles
- Savoir résoudre ou faire remonter les incidents survenus et optimiser les performances du système
- Savoir contrôler l'aboutissement de la solution proposée et la satisfaction qui en résulte
- Savoir prendre des mesures préventives pour garantir des applications et une infrastructure informatiques stables et sécurisées
- Savoir mettre à jour la base de documents d'exploitation et enregistrer tous les événements dans un journal
- Savoir démontrer la valeur ajoutée des produits et services de l'organisation aux utilisateurs nouveaux ou existants
- Savoir établir une procédure de support assurant une réponse efficace aux enquêtes clients, en conformité avec la stratégie et la politique de l'Établissement
- Savoir élaborer une approche systématique de l'ensemble du processus de relation utilisateurs, y compris la compréhension des besoins, la prévision, l'évaluation des prospects, la tactique de négociation
- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- Capacité à appliquer une solution
- Capacité à proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à conseiller un utilisateur
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer les urgences et les imprévus

Ingénieur(e) conseil en systèmes d'information (1/3)

MISSIONS

- Contribue au développement et à l'amélioration du système d'information (SI) en assurant des rôles d'assistance, d'information et d'alerte
- Garantit le niveau technique du SI de Pôle emploi par le maintien de son expertise dans son domaine et sa vision globale du SI
- Contribue au développement des compétences collectives

ACTIVITÉS PRINCIPALES

TECHNICITÉ

Réaliser les actions d'innovation et de développement

- Conduit les études concernant son domaine SI en fonction des besoins ; propose une ou plusieurs solutions dans son métier
- Informe et forme sur l'utilisation des nouveaux systèmes
- Assiste et conseille dans la mise en œuvre des évolutions du SI ; identifie les impacts des changements
- Analyse et vérifie la cohérence des différents projets, programmes dans leur interaction sur le système d'information
- Diagnostique les causes de dysfonctionnement et propose des corrections et des solutions de contournement
- Certifie toutes formes d'évolution du SI liées à son périmètre

Réaliser les actions de veille technologique

- Développe et capitalise les connaissances
- Entretient son niveau d'expertise par une veille technologique de haut niveau et par son implication dans la communauté d'expertise à laquelle il appartient
- Réalise l'interface entre différents domaines de spécialisation

Partager et transmettre son expertise

- Maintient et développe les compétences des agents de la direction des systèmes d'information
- Transfère ses savoir-faire et ses connaissances

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime des réunions de coordination et de suivi
- Anime des réunions et des groupes de travail
- Répond à toute sollicitation concernant les incidents, les problèmes, les évolutions du SI, les projets, les études, les changements d'organisation
- Entretient, développe et partage son expertise sur un domaine spécifique, pour le compte de la direction générale des systèmes d'information
- Participe à l'animation d'une communauté d'expertise en portant l'image de Pôle emploi

RELATIONS

- Travaille en liaison avec les agents de sa direction et/ou de son service
- Travaille en relation avec les autres experts

Ingénieur(e) conseil en systèmes d'information (2/3)

RESPONSABILITÉ

- Est garant(e) des livrables relatifs à son domaine
- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Alerte son responsable hiérarchique en cas de dysfonctionnement
- Assure la veille technologique
- Propose des solutions d'amélioration

COMPÉTENCES

- Connaissances techniques, fonctionnelles et/ou méthodologiques de haut niveau sur son domaine SI
- Connaissances de la stratégie d'entreprise, des politiques d'organisation des SI, et des stratégies technologiques
- Connaissance des outils utiles à mettre en œuvre pour produire, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances liées à l'activité afin de capitaliser les informations
- Connaissance d'une méthodologie systématique d'évaluation, de conception et de mise en œuvre des processus
- Savoir anticiper les besoins métiers à long terme et déterminer le modèle de système d'information
- Savoir prendre en matière de systèmes d'information, des décisions d'orientation stratégiques pour l'entreprise, y compris les stratégies d'approvisionnement
- Savoir analyser les développements technologiques informatiques les plus récents afin de pouvoir comprendre les technologies innovantes
- Savoir rechercher des solutions innovantes pour l'intégration d'une nouvelle technologie dans les produits, applications ou services existants ou pour la création de nouvelles solutions
- Savoir élaborer et mettre en œuvre des recommandations pour l'évolution d'une solution informatique
- Savoir contrôler et planifier de manière efficace les modifications de logiciel ou de matériel pour réduire au minimum les interruptions
- Savoir identifier et résoudre la cause initiale des incidents
- Savoir anticiper les causes profondes des problèmes informatiques
- Savoir mettre en place un système de gestion des connaissances fondé sur la récurrence d'erreurs courantes
- Savoir identifier et gérer les informations structurées et non structurées et étudier les politiques de diffusion de l'information
- Savoir créer une structure d'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation des informations pour l'amélioration de l'activité de l'entreprise
- Savoir évaluer les possibilités de l'organisation pour répondre aux exigences futures de production et de qualité
- Savoir utiliser un système de mesure efficace pour donner les bonnes orientations aux fonctions de production et de distribution
- Savoir faire le lien entre différents domaines de spécialisation
- Savoir rechercher et évaluer la conception des processus informatiques à partir de sources diverses

Ingénieur(e) conseil en systèmes d'information (3/3)

- Savoir évaluer les conséquences négatives possibles d'une modification de processus
- 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 proposer, à concevoir des solutions
- Capacité à rendre compte de son activité
- Capacité à communiquer par écrit et par oral avec clarté et concision
- Capacité à argumenter, à convaincre
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à conseiller un collaborateur
- Capacité à orienter, à donner du sens
- Capacité pédagogique
- Capacité à développer des compétences
- Capacité à s'adapter aux situations
- Capacité à gérer son temps, ses priorités

MÉTIERS

- MISSIONS
- ACTIVITÉS
- COMPÉTENCES



MÉTIER : MANAGEMENT DE PROXIMITÉ 245

Responsable d'équipe (agence, plateforme, services centralisés)	247
Responsable de l'accueil	251
Responsable d'équipe support	254

MÉTIER : MANAGEMENT INTERMÉDIAIRE 259

Directeur(trice) d'agence Pôle emploi (agence, plateforme, services centralisés)	261
Directeur(trice) adjoint(e) d'agence Pôle emploi	265
Responsable de service	269

MÉTIER : MANAGEMENT SUPÉRIEUR 273

Directeur(trice) territorial(e)	275
Directeur(trice) territorial(e) délégué(e)	279
Directeur(trice)/Responsable de fonction et département	283



EMPLOIS

MÉTIER : MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

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

Responsable d'équipe (agence/plateforme/services centralisés) (1/4)

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 en cas d'absence ou en cas d'absence de son adjoint
- Représenter et promouvoir Pôle emploi au niveau local par délégation du directeur d'agence

Il(Elle) peut se voir confier une fonction d'adjoint au directeur(trice) d'agence Pôle emploi, en fonction de la taille de l'agence

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

Il(Elle) peut exercer des fonctions de manager de l'accueil

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Pilotage et stratégie	Organisation
<ul style="list-style-type: none"> • Participe à la réalisation du diagnostic local pour évaluer la couverture des besoins et l'éventail des services proposés sur le territoire • Décline la stratégie locale au niveau de son équipe • Communique sur la stratégie auprès de son équipe pour donner du sens aux actions • Propose des plans d'action adaptés en lien avec les objectifs opérationnels et les besoins des territoires • Veille au respect des engagements de service et de l'amélioration en continu • Analyse les résultats de son agence, initie et réajuste les plans d'action • Met en œuvre les démarches de maîtrise des risques et contrôle le traitement des opérations liées à la délivrance des services de son équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonne et régule l'activité de son équipe • Planifie et ajuste l'activité en fonction des moyens mis à sa disposition • Répartit de façon pertinente et équitable la charge de travail et les différentes activités entre les agents de son équipe • Vérifie que l'offre de services est délivrée conformément aux normes et aux procédures

Responsable d'équipe (agence/plateforme/services centralisés) (2/4)

Animation d'équipe	Relations avec le réseau externe
<ul style="list-style-type: none"> ● Fournit l'appui nécessaire aux conseillers dans l'exercice de leurs marges de manœuvre ● 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 ● Favorise la prise d'initiative et l'innovation ● Développe les compétences des agents de son équipe ● 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...) ● Porte une attention particulière aux conditions de travail ● Suit l'activité de chacun des agents placés sous sa responsabilité ● Assure la gestion des temps et absences de ses agents 	<ul style="list-style-type: none"> ● Porte l'image de Pôle emploi à l'interne comme à l'externe ● Participe à l'évaluation de l'efficacité des partenariats et des sous-traitants <p>Dans le cadre de sa délégation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Assure la représentation et la promotion de Pôle emploi au niveau local ● Met en œuvre les partenariats locaux en relation avec la stratégie territoriale ● Anime un réseau partenarial local, en articulation avec l'offre de services de l'agence
Relation avec le réseau interne	Relation de services
<ul style="list-style-type: none"> ● Contribue à des groupes de travail transverses liés à sa fonction ou à son champ d'expertise ● Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> ● Développe la relation de services, notamment auprès des entreprises et grands comptes ● 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 ● Intervient en cas de besoin dans les relations difficiles ou conflictuelles, notamment à l'accueil ● Analyse les réclamations et les résultats des différents contrôles et des enquêtes de satisfaction ● Prend à son niveau les décisions relevant de la gestion de la liste des demandeurs d'emploi et de la gestion des attentes

Responsable d'équipe (agence/plateforme/services centralisés) (3/4)

COMPÉTENCES

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES-CLÉS

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 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, à 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 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

Responsable d'équipe (agence/plateforme/services centralisés) (4/4)

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
- Utilisation des aides et mesures pour l'emploi

Être 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 de 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 (1/3)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Pilotage et stratégie	Organisation
<p>Piloter la performance de l'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Planifie l'accueil, à partir du prévisionnel de charges, en concertation avec les membres de l'ELD, en garantissant la continuité de service • Met en place l'accueil de l'agence définie avec l'Équipe locale de direction (ELD) 	<p>Organiser l'activité d'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Est garant(e) de l'optimisation des ressources en complémentarité et en coordination avec les responsables d'équipe • Affecte et coordonne l'activité des agents planifiés à l'accueil en favorisant le développement de leurs compétences • Supervise les flux d'activités (physiques et téléphoniques), propose des axes d'amélioration et le cas échéant, des actions préventives et correctives • Met en place les conditions matérielles d'accueil en agence (gestion des temps d'attente, aménagement de l'espace, bon fonctionnement des équipements...)
Animation d'équipe	Relations avec le réseau externe
<ul style="list-style-type: none"> • Diffuse aux équipes l'information utile à la réalisation de l'activité • Anime des temps d'information et d'échange sur l'activité d'accueil lors des réunions de service et/ou des réunions d'équipe • Développe les compétences des agents sur la thématique de l'accueil (détection des besoins, actions à mettre en place, organisation du tutorat...) • Contribue à la préparation des Entretiens professionnels annuels (EPA) en évaluant pour les agents réalisant l'accueil leur participation à la performance collective de l'activité d'accueil • Réalise les actes managériaux nécessaires au bon déroulement des activités d'accueil • Anime l'équipe des agents affectés en situation d'accueil 	

Responsable de l'accueil (2/3)

Relation avec le réseau interne	Relation de services
<ul style="list-style-type: none">• Travaille en étroite collaboration avec l'équipe locale de direction dont il est membre• Assure un reporting régulier au directeur d'agence et alerte l'ELD sur les dysfonctionnements prévisibles ou constatés	<ul style="list-style-type: none">• Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités et est responsable de la qualité du service rendu par l'équipe d'accueil• Participe à la maîtrise des risques et à la prévention des fraudes• Met en œuvre des mesures adaptées au flux, apporte des réponses aux situations et demandes complexes, et gère les conflits et incidents• Veille à la qualité de l'information diffusée au public, à l'homogénéisation des réponses apportées• Veille à la qualité de l'information délivrée• Est en contact avec les demandeurs d'emploi et les employeurs

COMPÉTENCES

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES-CLÉS

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

Responsable de l'accueil (3/3)

Traitement de l'information et communication

- Capacité à rechercher l'information
- Capacité à actualiser, à exercer une veille informative
- Capacité à exploiter, à analyser des informations, une situation, les données de son environnement
- Capacité à synthétiser
- Capacité à écouter, à 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, à convaincre

Mobilisation et gestion des ressources internes

- Capacité à identifier et à développer les compétences de ses collaborateurs
- Capacité à instaurer et à maintenir un climat favorable
- Capacité à organiser la coopération et à 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

Être 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 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 l'efficacité de l'accueil

Responsable d'équipe support ^(1/4)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Pilotage et stratégie

Sur la base de son diagnostic de fonctionnement interne :

- Décline la stratégie de sa fonction au niveau de son équipe
- Communique sur la stratégie auprès de son équipe pour donner du sens aux actions
- Propose et adapte les plans d'action de son équipe, en lien avec les objectifs opérationnels de son service
- Analyse ses résultats, alerte son supérieur hiérarchique et propose des plans d'action
- Pilote la performance collective de son équipe
- Met en œuvre les démarches de maîtrise des risques et du contrôle interne de la qualité pour son équipe

Organisation

- Coordonne et régule l'activité de son équipe
- Planifie et ajuste l'activité en fonction des moyens mis à sa disposition
- Répartit de façon pertinente et équitable la charge de travail et les différentes activités entre les agents de son équipe
- Vérifie que l'activité est menée conformément aux normes et procédures

Responsable d'équipe support (2/4)

Animation d'équipe	Relations avec le réseau externe
<ul style="list-style-type: none"> ● Apporte un appui métier aux agents de son équipe dans l'exercice de leurs activités ● 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 ● Favorise la prise d'initiative et l'innovation ● Développe les compétences des agents de son équipe ● 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...) ● Porte une attention particulière aux conditions de travail ● Suit l'activité de chacun des agents placés sous sa responsabilité ● Assure la gestion des temps et absences de ses agents 	<ul style="list-style-type: none"> ● Participe à l'animation des réseaux et des partenariats dans son domaine métier ● Pilote et suit les travaux des prestataires dans le cadre des projets qui lui sont confiés ou de ses activités courantes
Relation avec le réseau interne	Relation de services
<ul style="list-style-type: none"> ● Contribue à des groupes de travail transverses liés à sa fonction ou à son champ d'expertise ● Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> ● Décline l'offre de services de sa fonction au niveau de son équipe ● Analyse les réclamations et les résultats des différents contrôles et des enquêtes de satisfaction internes et/ou externes ● Propose des adaptations de l'offre de services en fonction des besoins de ses interlocuteurs internes et/ou externes ● Répond aux demandes d'appui de ses interlocuteurs dans le respect des règles de confidentialité associées à son métier

Responsable d'équipe support (3/4)

COMPÉTENCES

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES-CLÉS

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, à 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 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

Responsable d'équipe support (4/4)

Effacité 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

Être 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 RH partagée
- Gérer au quotidien ses ressources humaines dans le cadre de la fonction RH partagée
- Animer des réunions d'équipe



EMPLOIS

MÉTIER : MANAGEMENT INTERMÉDIAIRE

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

Directeur(trice) d'agence Pôle emploi (agence/plateforme/services centralisés) (1/4)

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 aux entreprises en fonction des objectifs fixés
- Garantir, dans son périmètre, la délivrance d'une offre de services 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(Elle) effectue auprès de son supérieur hiérarchique un reporting régulier sur l'ensemble de ses activités

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Pilotage et stratégie	Organisation
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Élabore la stratégie locale sur la base du diagnostic et des objectifs fixés dans le cadre du dialogue de performance • Contribue à l'élaboration de la stratégie territoriale, en conformité avec les priorités régionales et en adéquation avec les spécificités de son agence • Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions • Pilote son budget d'intervention et de fonctionnement • Définit l'allocation des ressources humaines et financières nécessaires à la mise en œuvre de sa stratégie locale et de ses plans d'action • Organise, sur son périmètre d'intervention, le déploiement opérationnel des projets nationaux en lien avec les services de la direction régionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Définit les choix d'organisation pour optimiser le fonctionnement de son agence et l'organisation des activités • Définit les modalités de la délivrance de l'offre de services au regard des objectifs à atteindre, dans le respect des procédures en vigueur • Coordonne et valide la planification des activités de son agence en mobilisant les outils de management de la qualité et de maîtrise des risques • Adapte l'organisation de son agence à chaque déploiement de nouveaux projets ou activités

.../...

Directeur(trice) d'agence Pôle emploi (agence/plateforme/services centralisés) (2/4)

<p>.../... Pilotage et stratégie</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Veille au respect des engagements de service et de l'amélioration en continu • Pilote par les résultats les activités mises en œuvre dans l'agence • Met en œuvre les démarches de maîtrise des risques pour son agence 	
<p>Animation d'équipe</p>	<p>Relations avec le réseau externe</p>
<ul style="list-style-type: none"> • S'assure du partage et de l'appropriation des informations par l'ensemble des agents de son agence • 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 • Favorise la prise d'initiative et l'innovation • Développe les compétences, notamment managériales, de ses collaborateurs • 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 • 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 • 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 • Met en œuvre les actions relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail • Supervise la gestion des temps et absences de ses agents 	<ul style="list-style-type: none"> • Assure la représentation et la promotion de Pôle emploi au niveau local • Négocie et met en œuvre les partenariats locaux en relation avec la stratégie territoriale • Développe de nouveaux partenariats nécessaires • Anime un réseau partenarial local en développant la complémentarité des services • Suit et évalue la qualité dans le cadre des conventions partenariales et des contrats avec les prestataires
<p>Relation avec le réseau interne</p>	<p>Relation de services</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Peut mener par délégation de son supérieur hiérarchique des projets transverses sur un territoire donné • Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Mène la relation de services qui relève de son niveau hiérarchique et de son périmètre d'intervention • Propose des actions correctives à son responsable hiérarchique sur la base des analyses des réclamations et résultats des contrôles et enquêtes de satisfaction • Prend les décisions relevant de la gestion de la liste des demandeurs d'emploi et de la gestion des attentes

Directeur(trice) d'agence Pôle emploi (agence/plateforme/services centralisés) (3/4)

COMPÉTENCES

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES-CLÉS

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, à 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

Directeur(trice) d'agence Pôle emploi (agence/plateforme/services centralisés) (4/4)

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, à 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

Être 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(e) d'agence

Pôle emploi ^(1/4)

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

Il(Elle) peut exercer des fonctions de manager de l'accueil

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Pilotage et stratégie

- 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
- Participe au dialogue de performance local
- 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
- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- Contribue au pilotage du budget d'intervention et de fonctionnement
- Analyse les résultats de l'agence ou de son(ses) équipe(s) et s'assure de l'efficacité des actions et des impacts sur les résultats

Dans le cadre de sa délégation :

- Pilote la performance de son ou ses équipes
- Met en œuvre les démarches qualité, maîtrise des risques et de contrôle interne pour l'agence

Organisation

- Contribue aux choix d'organisation pour optimiser la délivrance de l'offre de services
- Propose les modalités de délivrance de l'offre de services, dans le respect des contraintes liées à ses chantiers
- 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
- Propose des adaptations d'organisation lors du déploiement de nouveaux projets ou activités

Directeur(trice) adjoint(e) d'agence Pôle emploi (2/4)

Animation d'équipe	Relations avec le réseau externe
<p>S'il(elle) est responsable d'une équipe :</p> <ul style="list-style-type: none">• Fournit l'appui nécessaire aux conseillers dans l'exercice de leurs marges de manœuvre• 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• Favorise la prise d'initiative et l'innovation• Développe les compétences de ses collaborateurs• 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...)• Met en œuvre les actions relevant de son périmètre d'intervention contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail• Suit l'activité de chacun des agents placés sous sa responsabilité• Assure la gestion des temps et absences de ses agents	<p>Dans le cadre de sa délégation :</p> <ul style="list-style-type: none">• Assure la représentation et la promotion de Pôle emploi au niveau local• Négocie et met en œuvre les partenariats locaux en relation avec la stratégie territoriale• Anime un réseau partenarial local, en articulation avec l'offre de services de l'agence• Suit et évalue la qualité dans le cadre des conventions partenariales et des contrats avec les prestataires
Relation avec le réseau interne	Relation de services
<ul style="list-style-type: none">• Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none">• Intervient en cas de besoin dans les relations difficiles ou conflictuelles, notamment à l'accueil <p>Dans le cadre de sa délégation :</p> <ul style="list-style-type: none">• Mène la relation de services qui relève de son niveau hiérarchique et de son périmètre d'intervention• Propose des actions correctives au directeur(trice) d'agence Pôle emploi, sur la base des analyses des réclamations et résultats des contrôles et enquêtes de satisfaction• Prend les décisions relevant de la gestion de la liste des demandeurs d'emploi et de la gestion des attentes

Directeur(trice) adjoint(e) d'agence Pôle emploi (3/4)

COMPÉTENCES

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES-CLÉS

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, à 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 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 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, à maîtriser son expression verbale et non verbale et à représenter l'Établissement

Directeur(trice) adjoint(e) d'agence Pôle emploi (4/4)

Effacité 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

Être 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 (1/4)

MISSIONS

- Contribuer à la définition de la stratégie de Pôle emploi dans son service et la mettre en œuvre
- Diriger et assurer le management de son service en fonction des objectifs fixés
- 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
- 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
- Gérer les ressources humaines de son service dans le cadre de la fonction RH partagée
- Promouvoir son offre de services vis-à-vis de ses interlocuteurs internes et/ou externes
- 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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Pilotage et stratégie

Sur la base de son diagnostic de fonctionnement interne :

- Contribue à l'élaboration de la stratégie de sa fonction et la décline au niveau de son service
- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- Élabore les plans d'action de son service en définissant la contribution de son ou ses équipes à l'atteinte des objectifs
- Organise sur son périmètre d'intervention le déploiement opérationnel des projets nationaux en lien avec les autres services de Pôle emploi
- Pilote par les résultats les activités de son service
- Met en œuvre les démarches qualité et maîtrise des risques pour son service

Organisation

- Définit les choix d'organisation pour optimiser le fonctionnement et l'organisation des activités
- Définit les modalités de la délivrance des services, au regard des objectifs à atteindre dans le respect des procédures en vigueur
- Coordonne et valide la planification des activités de son service, en mobilisant les outils de management de la qualité et la maîtrise des risques
- Adapte l'organisation de son service à chaque déploiement de nouveaux projets ou activités

Responsable de service (2/4)

Animation d'équipe

- 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
- 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
- Favorise la prise d'initiative et l'innovation
- 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...)
- 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
- 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
- Met en œuvre les actions relevant de son périmètre d'intervention contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail
- Supervise la gestion des temps et absences de ses agents

Relations avec le réseau externe

- Dans le cadre de ses missions, représente Pôle emploi dans des réunions externes
- Anime des réseaux et des partenariats dans le périmètre de son champ d'activité
- Suit et évalue la qualité des contrats avec les prestataires qui relèvent de son niveau hiérarchique

Relation avec le réseau interne

- Peut mener, par délégation de son responsable de fonction, des projets transverses sur un périmètre d'intervention donné
- Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques

Relation de services

- Contribue à l'élaboration de l'offre de services de sa fonction support et la décline au niveau de son service
- 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
- 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

Responsable de service (3/4)

COMPÉTENCES

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES-CLÉS

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, à 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 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, à maîtriser son expression verbale et non verbale et à représenter l'Établissement

Responsable de service (4/4)

Effacité 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 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

Être capable de :

- Mettre en place une relation de services 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

MÉTIER : MANAGEMENT SUPÉRIEUR



EMPLOIS

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

Directeur(trice) territorial(e) (1/4)

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 services 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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Pilotage et stratégie

- Réalise le diagnostic territorial en associant les directeurs(trices) d'agence Pôle emploi et en lien avec les autres acteurs de son territoire
- Élabore la stratégie territoriale sur la base du diagnostic territorial et des objectifs fixés dans le cadre du dialogue de performance
- 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
- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- 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
- Établit pour le réseau d'agences placées sous sa responsabilité les objectifs et les moyens humains, financiers et matériels
- Organise sur son territoire le déploiement opérationnel des projets nationaux en lien avec les services de la direction régionale

.../...

Organisation

- 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
- Planifie l'allocation des moyens sur son territoire, en veillant à leur optimisation
- Coordonne les actions des agences de son territoire, en assurant l'interface entre le niveau local et le niveau régional
- Évalue 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 demandeurs d'emploi et des entreprises, et de l'offre de services des partenaires présents sur le territoire
- Propose des évolutions au directeur régional

Directeur(trice) territorial(e) (2/4)

<p>.../...</p> <h3>Pilotage et stratégie</h3> <ul style="list-style-type: none">● Pilote la délivrance des services de son territoire et suit la performance des agences placées sous sa responsabilité● Déploie et contrôle les démarches de maîtrise des risques, de contrôle interne et de qualité sur son territoire	
<h3>Animation d'équipe</h3> <ul style="list-style-type: none">● 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● Met en place et fait évoluer le système d'animation et de reporting des managers de son territoire● Accompagne les directeurs d'agence de son territoire dans le management et le développement des compétences de leurs équipes● Favorise la prise d'initiative et l'innovation● 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● 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● Met en œuvre les actions relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail	<h3>Relations avec le réseau externe</h3> <ul style="list-style-type: none">● Assure la représentation et la promotion de Pôle Emploi sur son territoire, en accord avec la stratégie de communication régionale● Développe la politique partenariale de Pôle emploi sur son territoire● Suit et évalue la qualité dans le cadre des conventions partenariales et des contrats avec les prestataires
<h3>Relation avec le réseau interne</h3> <ul style="list-style-type: none">● Pilote et organise le déploiement opérationnel de projets transverses, en lien avec les services de la direction régionale● Favorise le travail en réseau, les échanges et la capitalisation des bonnes pratiques sur son territoire	<h3>Relation de services</h3> <ul style="list-style-type: none">● Mène la relation de services qui relève de son niveau hiérarchique, notamment auprès d'entreprises et d'acteurs influents sur son territoire● Maintient et développe la qualité de la relation de services sur son territoire

Directeur(trice) territorial(e) (3/4)

COMPÉTENCES

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES-CLÉS

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, à 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 à 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, à maîtriser son expression verbale et non verbale et à représenter l'Établissement

Directeur(trice) territorial(e) (4/4)

Effacité 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 services
- Les processus et outils de pilotage budgétaire

Être capable de :

- Manager des managers en réseau
- Mettre en place une relation de services forte et durable avec les interlocuteurs externes et ses partenaires
- Porter sur son territoire la vision stratégique et politique de l'Établissement
- 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
- Mobiliser et analyser les données relatives au marché du travail et socio-économiques
- Réaliser un diagnostic territorial

Directeur(trice) territorial(e) délégué(e) ^(1/4)

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(e)
- Garantir la délivrance d'une offre de services de qualité auprès des demandeurs d'emploi et des 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'efficacité
- 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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Pilotage et stratégie

- Contribue à la réalisation du diagnostic territorial en associant les directeurs(trices) d'agence Pôle emploi et en lien avec les autres acteurs de son territoire
- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- Répartit l'allocation des moyens sur les différentes activités, au regard des priorités identifiées
- Élabore 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
- 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(e)
- 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(e)
- Déploie et contrôle les démarches de maîtrise des risques, de contrôle interne et de qualité sur son territoire délégué

Organisation

- 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
- Planifie l'allocation des moyens sur son territoire délégué, en veillant à leur optimisation
- Coordonne les actions des agences de son territoire délégué
- Évalue 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
- Propose des évolutions au(à la) directeur(trice) territorial(e)

Directeur(trice) territorial(e) délégué(e) (2/4)

Animation d'équipe	Relations avec le réseau externe
<ul style="list-style-type: none">• 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• Met en place et fait évoluer le système d'animation et de reporting des managers de son territoire délégué• Accompagne les directeurs(trices) d'agence du territoire qui lui a été délégués, dans le management et le développement des compétences de leurs équipes• Favorise la prise d'initiative et l'innovation• 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(e) les décisions individuelles• 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• Met en œuvre les actions relevant de son périmètre d'intervention contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail	<ul style="list-style-type: none">• Assure la représentation et la promotion de Pôle Emploi sur son territoire délégué, en accord avec la stratégie de communication régionale• Développe la politique partenariale de Pôle emploi sur son territoire délégué• Suit et évalue la qualité dans le cadre des conventions partenariales et les contrats avec les prestataires sur son territoire délégué
Relation avec le réseau interne	Relation de services
<ul style="list-style-type: none">• Pilote et organise le déploiement opérationnel de projets transverses, en lien avec les services de la direction territoriale et régionale• Favorise le travail en réseau, les échanges et la capitalisation des bonnes pratiques sur son territoire délégué	<ul style="list-style-type: none">• Mène la relation de services qui relève de son niveau, notamment auprès d'entreprises et d'acteurs influents sur son territoire délégué• Maintient et développe la qualité de la relation de services sur son territoire délégué

Directeur(trice) territorial(e) délégué(e) (3/4)

COMPÉTENCES

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES-CLÉS

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, à 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, à maîtriser son expression verbale et non verbale et à représenter l'Établissement

Directeur(trice) territorial(e) délégué(e) (4/4)

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

Être capable de :

- Manager des managers en réseau
- Mettre en place une relation de services forte et durable avec les interlocuteurs externes et ses partenaires
- Porter sur son territoire la vision stratégique et politique de l'Établissement
- 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
- Mobiliser et analyser les données relatives au marché du travail et socio-économiques
- Réaliser un diagnostic territorial

Directeur(trice)/Responsable de fonction et département ^(1/4)

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

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Pilotage et stratégie

Sur la base de son diagnostic :

- Contribue à l'élaboration de la stratégie régionale et/ou nationale de sa fonction
- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- Répartit l'allocation des moyens sur les différentes activités, au regard des priorités identifiées
- Élabore les plans d'action de sa fonction en établissant pour ses services les objectifs et les moyens humains, financiers et matériels
- Organise sur son périmètre d'intervention le déploiement opérationnel des projets nationaux en lien avec les autres services de Pôle emploi
- Pilote les activités de sa fonction et suit la performance des services
- Met en œuvre et contrôle les démarches de maîtrise des risques, de contrôle interne et de qualité sur ses services

Organisation

- 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
- Planifie l'allocation des moyens pour sa fonction en veillant à leur optimisation
- Coordonne les actions des services de sa fonction en assurant l'interface entre ses services et le niveau régional ou national
- Évalue 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

Directeur(trice)/Responsable de fonction et département (2/4)

Animation d'équipe	Relations avec le réseau externe
<ul style="list-style-type: none">• 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• Met en place et fait évoluer le système d'animation et de reporting des managers de sa fonction• Accompagne les responsables de service de sa fonction dans le management et le développement des compétences de leurs équipes• Favorise la prise d'initiative et l'innovation• 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• 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• Met en œuvre les actions relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail	<ul style="list-style-type: none">• Dans le périmètre de ses responsabilités, assure la représentation externe de Pôle emploi et fait la promotion de Pôle emploi auprès des interlocuteurs externes• Installe, organise et développe les relations avec les partenaires ou prestataires externes• Suit et évalue la qualité des contrats avec les prestataires
Relation avec le réseau interne	Relation de services
<ul style="list-style-type: none">• 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• Favorise le travail en réseau, les échanges et la capitalisation des bonnes pratiques pour sa fonction	<ul style="list-style-type: none">• Élabore une offre de services adaptée aux besoins de ses interlocuteurs internes et/ou externes• Maintient et développe la qualité de la relation de services sur son périmètre d'intervention• 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

Directeur(trice)/Responsable de fonction et département (3/4)

COMPÉTENCES

COMPÉTENCES MANAGÉRIALES-CLÉS

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, à 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 interlocuteurs internes 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, à maîtriser son expression verbale et non verbale et à représenter l'Établissement

Directeur(trice)/Responsable de fonction et département (4/4)

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 responsabilités
- 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

Être 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

