

Liste des activités essentielles de Pôle emploi

le 25 mars 2020 et jusqu'à nouvel ordre

1. Activités essentielles relatives à l'offre de services de Pôle emploi

Ces activités peuvent en grande partie être réalisées en télétravail et via les modes de contact à distance. Néanmoins :

- *certaines ne sont pas télétravaillables et nécessitent de maintenir une présence en agence/plateforme (notamment la relève/dispatching du courrier) ;*
- *lorsque des agences/plateformes ne sont pas en mesure, compte tenu de leur capacité de télétravail, d'assurer l'ensemble des missions essentielles à distance, des agents sont mobilisés en agence/plateforme.*

Accueil des demandeurs d'emploi notamment pour l'inscription/l'actualisation

Jusqu'à nouvel ordre, suspension de l'accueil en agence. Les modes de contact à distance sont fortement promus. Si un demandeur d'emploi sonne au visioguichet, un RDV téléphonique lui est fixé dans des délais brefs.

Indemnisation

Inscription et actualisation des demandeurs d'emploi (selon les modalités spécifiques mises en place pendant la période de crise).

Traitement des demandes d'allocations, des pièces justificatives, des réclamations urgentes, réponses aux mails et au 3949, traitement des attentes.

Paiement des allocations des demandeurs d'emploi.

Entretiens avec les demandeurs d'emploi réalisés à distance (téléphone, mail).

Pôle Emploi Services : simulations démission-reconversion

Accompagnement des demandeurs d'emploi

ESI téléphonique. NB : les packs de démarrage sont suspendus.

Gestion des sollicitations des demandeurs d'emploi via le 3949 (file placement) ou le mail de leur conseiller référent.

Entretiens d'accompagnement réalisés à distance (téléphone, mail).

Les ateliers et prestations internes sont suspendus. Des solutions à distance sont à l'étude avec nos prestataires et organismes de formation.

Accompagnement des entreprises

Validation des espaces recruteurs, veille sur les offres, recherche de personnel soignant et de personnes exerçant des professions qui pourraient faire l'objet d'une forte mobilisation dans la gestion de crise sanitaire (agriculture, distribution de produits de première nécessité notamment), réponse au 3995 à la file directe entreprise, et aux mails des entreprises.

Pôle Emploi Services : recouvrement des échéances appelées et encaissements ; prise en compte des demandes de report de contributions / cotisations sociales ; maintien du référentiel commun des employeurs (RCE), maintien de l'activité de gestion du guichet unique du spectacle occasionnel (GUSO)

Réception et dispatching ou scan du courrier : présence en agence *a minima* le matin

Activités de management en agence

2. Activités support essentielles

Ces activités peuvent en grande partie être réalisées en télétravail et via les modes de contact à distance. Néanmoins :

- *certaines ne sont pas télétravaillables et nécessitent de maintenir une présence en structure ;*
- *lorsque des structures ne sont pas en mesure, compte tenu de leur capacité de télétravail, d'assurer l'ensemble des missions essentielles à distance, des agents sont mobilisés en structure.*

Paye des salariés de Pôle emploi

Pilotage opérationnel des activités essentielles (téléphone, mail...)

Paiement des allocations, des fournisseurs, des prestataires et des aides (dont comptabilisation des factures et service fait simplifié)

Gestion de la trésorerie

Réception et dispatching ou scannage du courrier

Sécurité/sûreté et soutien au réseau (dont systèmes d'information, gestion des commandes, logistique)

Gestion des habilitations

Gestion de crise et continuité de la gouvernance de Pôle emploi

Les autres activités de Pôle emploi, non listées ci-dessus peuvent continuer à être assurées en télétravail, dès lors qu'elles sont réalisables à distance et que les agents concernés disposent des moyens techniques pour les réaliser.