

## RÉFÉRENT(E) METIERS

### MISSIONS

*Placé sous l'autorité hiérarchique du directeur d'agence, il (elle) est membre de l'ELD, sans responsabilité managériale. Il (elle) mobilise et coordonne un ensemble d'expertises.*

- Concourt à l'appropriation par les conseillers des évolutions métier et des services favorisant le retour à l'emploi et la satisfaction des publics
- Participe au sein de l'équipe locale de direction au développement des compétences individuelles et collectives
- Participe à l'élaboration de la stratégie d'intervention de l'agence en conformité avec les priorités régionales et en conformité avec les spécificités de l'agence
- Assure une interface entre les agences et les services d'appui des fonctions support en charge de l'offre de services de Pôle emploi

### ACTIVITÉS PRINCIPALES

#### TECHNICITÉ

##### **Traiter, préparer et organiser la diffusion de l'information en vue de son partage**

- Actualise ses connaissances et s'approprie les évolutions de l'offre de services
- Prépare et organise avec l'ELD les actions de diffusion de l'information
- Coordonne l'action des référents thématiques dans la diffusion de l'information relevant de leur champ d'intervention

##### **Apporter appui et conseil au sein de l'ELD**

- Co-construit et prépare au sein de l'ELD et en lien avec les fonctions support les actions de déploiement à destination des équipes
- Participe à l'élaboration des plans d'action en lien avec les objectifs opérationnels et les besoins de l'ELD
- Apporte un appui au sein de l'ELD dans le pilotage de l'activité
- Participe à l'identification et à l'analyse des besoins en développement de compétences des conseillers
- Participe à l'élaboration du plan de formation de l'agence

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

- Développe l'autonomie des agents dans la recherche des informations et dans le traitement des dossiers complexes
- Apporte une assistance aux agents en situation de travail sur l'offre de services
- Participe à l'optimisation des procédures et à l'homogénéisation des pratiques
- Accompagne les agents en parcours de formation / professionnalisation et coordonne les activités de tutorat

##### **Facilite l'appropriation collective de nouveaux produits et services dans une logique de développement des compétences internes**

- Accompagne les équipes sur la déclinaison opérationnelle des évolutions impactant l'offre de services
- Accompagne et facilite l'appropriation collective des nouveaux produits et services associés à l'offre de services

- Suit l'avancement des déploiements des produits et services
- Anime des réunions, des groupes de travail, des ateliers thématiques, des groupes de pairs dans une logique de partage et développement des compétences
- Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques au sein de son agence, de la direction territoriale, notamment avec ses pairs

#### **Contribue à la délivrance et à la qualité du service**

- Participe aux activités de contrôle interne liées à la qualité et à la maîtrise des risques
- Peut contribuer aux activités de supervision de l'accueil sur délégation de l'ELD

#### **INFORMATION /COMMUNICATION**

- Utilise les outils de veille informative mis à sa disposition pour répondre à des besoins spécifiques d'information dans son agence
- Actualise ses connaissances sur les produits et services associés à l'offre de services
- Participe à des réunions internes en agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- Contribue à l'échange et à la mutualisation des informations et ressources utiles au sein de son agence et du réseau

#### **RELATIONS**

- Peut assurer la fonction de tuteur(trice)
- Peut assurer la fonction de formateur(trice)
- Travaille en étroite collaboration avec les autres membres de l'ELD et les référents thématiques
- Facilite la transversalité entre les équipes spécialisées
- Est en relation avec les services des fonctions support en charge de l'offre de service et le réseau des pairs
- Est en contact avec les demandeurs d'emploi, les entreprises et les partenaires institutionnels locaux

#### **RESPONSABILITÉ**

- Assure un reporting auprès de son responsable 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 sur délégation

## COMPÉTENCES :

- Connaissance de la stratégie de Pôle emploi
- Connaissance des modalités de la délivrance des services de Pôle emploi
- Connaissance des différentes modalités et approches pédagogiques
- Savoir appliquer les textes législatifs et réglementaires en lien avec ses activités
- Savoir prendre en compte et utiliser le diagnostic territorial dans le cadre de son activité
  
- Savoir transmettre des informations fiables et actualisées et permettre leur appropriation
- Savoir diffuser et faciliter l'accès aux informations dans sa structure
- Savoir rechercher et mobiliser les différentes sources documentaires
  
- Savoir préparer des éléments d'aide à la décision
- Savoir utiliser les applicatifs métiers dédiés relatifs à son périmètre d'activité
- Savoir utiliser les technologies de l'information et de la communication (outils collaboratifs, réseaux sociaux,...)
  
- Savoir intervenir en appui et conseil sur une thématique
- Savoir entretenir et développer son réseau et travailler en transversalité
- Savoir animer des réunions
- Savoir mettre en œuvre des techniques de communication écrite et orale
  
- Capacité d'analyse
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau
- Capacité à donner du sens
- Capacité à développer la compétence individuelle et collective