RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France Travail

Le référentiel des métiers



Référentiel des métiers de France Travail

SOMMAIRE

UN RÉFÉRENTIEL DES MÉTIERS, QU'EST-CE QUE C'EST ? ..... p. 4

QUELLE EST LA STRUCTURE DU RÉFÉRENTIEL DES MÉTIERS ? ..... p. 5

FILIÈRE RELATION DE SERVICE ..... p. 6
- Métier Appui à la relation de service ..... p. 8
- Métier Conseil ..... p. 41

FILIÈRE SUPPORT ..... p. 106
- Métier Data, animation et pilotage de la performance durable ..... p. 110
- Métier Juridique et management des risques ..... p. 164
- Métier Ressources humaines ..... p. 201
- Métier Communication, partenariat et offre de services ..... p. 245
- Métier Finances - Gestion ..... p. 302
- Métier Achats - Marchés ..... p. 326
- Métier Support administratif, logistique et immobilier ..... p. 339
- Métier Projets, transformations et systèmes d'information ..... p. 371

FILIÈRE MANAGEMENT ..... p. 469

GLOSSAIRE ..... p. 518



Un référentiel des métiers, qu'est-ce que c'est ?

Le référentiel des métiers est un point de repère collectif. Il regroupe et décrit l'ensemble des emplois qui contribuent aux missions de France travail. Pour chaque emploi, une fiche décrit la mission, les activités et les compétences essentielles à la réalisation de celle-ci.

Le référentiel des métiers présente les trois filières :

- **Relation de service :** cette filière regroupe des métiers et des emplois qui concourent tous directement (front-office) ou indirectement (back-office) à la gestion de la relation avec les chercheurs d'emploi ou les entreprises.
- **Support :** il s'agit des métiers et des emplois qui interviennent en appui des autres filières, dans la réalisation de leurs missions.
- **Management :** les métiers et les emplois de cette filière regroupent les trois niveaux d'encadrement et montrent le rôle des compétences managériales à France Travail.

Un document de référence pour tous

Pour chaque agent, le référentiel des métiers permet de situer sa contribution à la réalisation des missions de France Travail. Il donne des repères pour identifier les parcours existants entre les différents emplois et ainsi accompagner son développement professionnel. Chacun doit pouvoir se situer par rapport à ce référentiel et l'utiliser en fonction de ses besoins et de ses attentes professionnelles. C'est un document qui est amené à évoluer en fonction des missions de France Travail, de son offre de services, des activités et compétences liées à ses métiers.

Pour les managers et la fonction RH, le référentiel des métiers est un document central de la gestion des emploi et parcours professionnels (GEPP). Il offre une vision globale des activités et des compétences mises en oeuvre à France Travail pour répondre à ses missions, anticiper et accompagner l'évolution professionnelle des agents.

Une utilité permanente

Le référentiel des métiers peut être utilisé à tous les moments clé de la vie professionnelle, aussi bien pour préparer un entretien de recrutement, une mobilité professionnelle ou géographique, construire un parcours de professionnalisation, ou encore réfléchir à un projet professionnel.

Une actualisation au fil de l'eau

L'évolution et l'actualisation du référentiel des métiers sont organisées au niveau national par la direction des ressources humaines et des relations sociales en coopération avec les directions métiers à un rythme annuel. Elles font l'objet d'échanges dans le cadre du dialogue social (CPNN) et sont alimentées notamment des travaux réalisés dans le cadre de l'observatoire national des métiers (ONM).

Quelle est la structure du référentiel des métiers ?

3 FILIÈRES — Une filière correspond à une famille fonctionnelle qui regroupe des métiers aux modes de contribution communs, qui participent à la même finalité.

13 MÉTIERS — Un métier est un ensemble homogène d'emplois avec une finalité générale commune, au sein duquel il est possible de réaliser une carrière professionnelle.

110 EMPLOIS — Un emploi est le regroupement de situations de travail correspondant à un ou plusieurs postes de travail présentant des contenus d'activités suffisamment homogènes pour être occupés par un même agent.

La structure des fiches emploi

Missions — La mission exprime le sens et les finalités de l'emploi (à quoi sert-il ?) et la contribution essentielle aux objectifs de l'organisation.

Activités principales — Combinaison organisée de tâches selon un processus logique et orienté vers un but précis. L'activité répond à la question « que fait un agent dans un emploi donné, à quoi consacre-t-il du temps pour l'exercice de ses missions ? »

Activités spécifiques — Les activités principales de certains emplois sont complétées par des activités spécifiques qui traduisent l'identité professionnelle selon des domaines d'intervention ou des expertises.

Compétences — Les compétences décrites sont les compétences necessaires à l'exercice de l'emploi. Elles sont exprimées sous forme de savoir-être socle, de savoir-faire socle, de compétences techniques ou managériales.

Pour en savoir plus
Vous pouvez consultez la plaquette RH dans l'intranet



FILIÈRE **RELATION DE SERVICE**

MÉTIER APPUI À LA RELATION DE SERVICE ..... p. 8

- Auditeur(trice) prévention et lutte contre la fraude ..... p. 9 - 13
- Chargé(e) d'appui à la médiation ..... p. 14 - 16
- Chargé(e) de médiation ..... p. 17 - 19
- Contrôleur(euse) prévention et lutte contre la fraude ..... p. 20 - 23
- Gestionnaire appui ..... p. 24 - 27
- Gestionnaire contentieux ..... p. 28 - 31
- Médiateur(trice) régional ..... p. 32 - 35
- Référent(e) métiers ..... p. 36 - 40

MÉTIER CONSEIL ..... p. 41

- Chargé(e) d'accueil et d'information ..... p. 42 - 45
- Chargé(e) de relation entreprise ..... p. 46 - 49
- Conseiller(e) chargé(e) de développement des projets et services aux usagers ..... p. 50 - 54
- Conseiller(e) emploi (Accompagnement) ..... p. 55 - 61
- Conseiller(e) emploi (Contrôle de la recherche d'emploi) ..... p. 62 - 66
- Conseiller(e) emploi (Entreprise) ..... p. 67 - 73
- Conseiller(e) emploi (Suivi) ..... p. 74 - 80
- Conseiller(e) en délivrance des services centralisés ..... p. 81 - 84
- Conseiller(e) indemnisation ..... p. 85 - 89
- Conseiller(e) MRS ..... p. 90 - 95
- Conseiller(e) recouvrement ..... p. 96 - 100
- Psychologue du travail ..... p. 101 - 105

MÉTIER APPUI À LA RELATION DE SERVICE

- Auditeur(trice) prévention et lutte contre la fraude ..... p. 9 - 13
- Chargé(e) d'appui à la médiation ..... p. 14 - 16
- Chargé(e) de médiation ..... p. 17 - 19
- Contrôleur(euse) prévention et lutte contre la fraude .... p. 20 - 23
- Gestionnaire appui ..... p. 24 - 27
- Gestionnaire contentieux ..... p. 28 - 31
- Médiateur(trice) régional ..... p. 32 - 35
- Référent(e) métiers ..... p. 36 - 40

Auditeur(trice) prévention et lutte contre la fraude (1/5)

Mission

Réduire l'exposition de France Travail aux risques de fraude : sensibiliser et prévenir, détecter et gérer des cas de fraudes, du signalement à la proposition de sanctions administratives et / ou d'actions judiciaires ou pénales.

Activités principales

- Participation à l'élaboration des dispositifs de détection (requêtes, algorithmes) et à leur amélioration
- Traitement des alertes issues des dispositifs de détection des risques de fraudes
- Réalisation de recherches documentaires via les outils dédiés, en cas de suspicion de fraude, pour permettre la qualification des faits
- Enquête sous assermentation, utilisant si nécessaire le droit de communication conféré par cette assermentation et tous moyens mis à sa disposition pour solliciter les organismes ou partenaires en vue d'éclairer le dossier
- Réalisation d'entretiens sous assermentation et rédaction d'un procès-verbal en vue d'établir la preuve de la fraude
- Identification des actions visant à redresser le compte de l'allocataire, de l'employeur ou de l'organisme de formation, et suivi de leur mise en œuvre
- Coordination des investigations pour prendre en charge les affaires concernant les fraudes à enjeux
- Contribution à des analyses et recherches dans le cadre des suspicions de fraude interne, visant à étayer les investigations réalisées par les auditeurs nationaux au titre de leur compétence exclusive liées aux fraudes internes
- Coordination avec des acteurs et autorités externes (autorités policières et judiciaires, avocats…) pour renforcer l'efficacité de la lutte contre la fraude
- Détermination et proposition (au manager ou à l'instance compétente régionale) d'une sanction administrative ou d'une action judiciaire
- Analyse du risque de fraude pour proposer des actions correctives, formuler des recommandations ou identifier des axes d'amélioration et vérifier leur mise en œuvre
- Participation à la veille et au pilotage du dispositif de prévention et lutte contre la fraude
- Identification de nouveaux risques et des dispositifs de maîtrise associés
- Accompagnement des acteurs du réseau et de la ligne managériale dans le but de sensibiliser et promouvoir la culture de prévention des fraudes
- Accompagnement des référents de la lutte contre la fraude, par un appui méthodologique et des actions d'appropriation pour sécuriser et améliorer les dispositifs de prévention et de lutte contre la fraude

Auditeur(trice) prévention et lutte contre la fraude (2/5)

Activités principales (suite)

- Mise en œuvre du suivi et du partage de l'activité par la restitution au réseau du traitement des signalements (volume, pertinence, taux de transformation) et l'identification et la mutualisation des bonnes pratiques
- Rédaction et diffusion de rapports, prescriptions, conseils pour sécuriser le dispositif de prévention et lutte contre la fraude et contribuer à son amélioration continue, sur son périmètre
- Instauration d'échanges, de rencontres et élaboration de conventions avec le réseau d'acteurs externes intervenant dans la prévention et la lutte contre la fraude, pour mettre en œuvre ou renforcer le partenariat
- Participation à des réunions ou à des instances externes avec nos partenaires (CODAF – Comité Opérationnel Départemental Anti-Fraude)

Spécificités auditeur-auditrice national(e) prévention et lutte contre la fraude

- Accompagnement des directions régionales par le suivi de la déclinaison de la feuille de route dans les actions régionales et l'évaluation de l'atteinte des objectifs opérationnels et financiers de détection de fraude
- Conduite ou coordination de projets nationaux pour mettre en œuvre la feuille de route nationale (développement de partenariats, renforcement du data mining..) en lien avec les directions nationales concernées
- Organisation d'actions et d'évènements (séminaires, revues de l'activité, webinaires, groupes de travail…) contribuant à l'animation du réseau de prévention des fraudes
- Rédaction de rapports, notes d'orientations, notes d'instructions destinées au réseau France Travail pour encadre encadrer l'activité de prévention des fraudes
- Conception de nouveaux dispositifs de maîtrise (modèles de données, requêtes…) pour diminuer l'exposition au risque de fraude lié à des évolutions réglementaires, organisationnelles, informatique
- Contribution à la conception des parcours de formation pour développer les compétences des acteurs de la prévention et lutte contre la fraude
- Coordination des actions régionales dans le cadre du traitement des fraudes à enjeux : appui aux décisions et suivi judiciaire des affaires, afin d'assurer le respect des procédures, l'homogénéité et l'optimisation des traitements
- Suivi judiciaire des dossiers de fraude en cassation
- Gestion des fraudes internes : investigation, rédaction du rapport, élaboration et suivi des recommandations
- Installation et développement des démarches partenariales avec des acteurs externes : sphère sociale, organismes d'enquête, Services Publics de l'Emploi étrangers
- Renforcement des démarches collaboratives internes à France Travail, avec les directions métier, en vue de renforcer le dispositif de prévention
- Réalisation d'une veille et de benchmarks sur les réglementations, les dispositifs et les outils relatifs à la prévention et lutte contre la fraude

Auditeur(trice) prévention et lutte contre la fraude (3/5)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Auditeur(trice) prévention et lutte contre la fraude (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Auditeur(trice) prévention et lutte contre la fraude (5/5)

Les compétences techniques

Appliquer les méthodes d'investigation, de détection et de qualification des situations potentiellement frauduleuses

Connaître et maîtriser les procédures légales et internes pour préparer, constituer et gérer les dossiers de fraude

Conduire une mission d'audit

Mettre en œuvre le programme de travail afin de respecter la méthodologie et ses différentes étapes

Instruire et gérer un dossier avec de possibles incidences judiciaires

Mobiliser les éléments constituant une infraction; engager les actions au pénal et au civil; assurer l'instruction du dossier frauduleux, des sanctions et recours, dans le respect du cadre légal, réglementaire , de la jurisprudence , des directives et procédures

Mobiliser un réseau d'acteurs pour assurer la gestion des dossiers de son périmètre

Mobiliser l'ensemble des acteurs internes et externes concourant à la gestion d'un dossier

Exploiter des données statistiques et / ou prédictives

Exploiter les données pour anticiper les risques de fraude et contribuer à l'amélioration des outils de son périmètre

Conduire une démarche d'amélioration continue

Réaliser les différentes actions nécessaires pour évaluer les actions d'un service / d'une direction et / ou de l'établissement

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) d'appui à la médiation (1/3)

Mission

- 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

Chargé(e) d'appui à la médiation (2/3)

INFORMATION / COMMUNICATION

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

RELATIONS

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

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

Savoir (1/2)

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de France Travail
- Connaissance du réseau des partenaires de France Travail
- Connaissance du contexte socio-économique

Chargé(e) d'appui à la médiation (3/3)

Savoir (2/2)

- 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 France Travail
- Connaissance des principes d'application de la recommandation en équité
- Connaissance des techniques de prévention et de gestion des conflits

Savoir-faire

- Savoir mobiliser les différentes sources documentaires
- Savoir mobiliser les applicatifs métiers utiles à son activité
- Savoir qualifier une réclamation

Comportements professionnels

- 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
- Capacité à exploiter, à analyser les éléments constitutifs d'une situation
- Capacité à synthétiser
- Capacité à produire un diagnostic
- 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

Chargé(e) de médiation (1/3)

Mission

Prend en charge par délégation du Médiateur Régional les demandes de médiation, à la suite de désaccords persistants entre demandeurs d'emploi, entreprises, partenaires et France Travail

Activités principales

- Analyse de la recevabilité des demandes de médiation reçues, qualification de leur nature et degré de priorité selon les principes de la Charte du Médiateur National
- Réorientation des demandes qui ne relèvent pas de la médiation vers l'interlocuteur compétent, pour qu'elles soient prises en charge
- Réalisation de l'étude de la situation globale en toute impartialité et indépendance
- Conduite du processus de médiation pour favoriser si possible l'émergence d'une solution amiable acceptée par les deux parties
- Recueil des positions des parties de manière empathique et compréhensive. Viser à rétablir un dialogue constructif entre les usagers et les services de France Travail
- Identification de préconisations, y compris en équité, pour les proposer au Médiateur régional.
- Rédaction des réponses aux médiés et des préconisations en adaptant sa communication aux interlocuteurs
- Appui au Médiateur régional dans l'exercice de ses activités, notamment en alertant sur les situations potentiellement à risque, et en contribuant à assurer la continuité de l'activité en son absence
- Développement d'un réseau interne pour accéder plus directement à l'information, y compris aux expertises, et pour informer en cas de besoin sur le processus de médiation
- Participation à la mutualisation des bonnes pratiques, pour partage au sein de son équipe et / ou avec le réseau de la médiation à France Travail

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chargé(e) de médiation (2/3)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informative et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Chargé(e) de médiation (3/3)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Conduire un processus de médiation

Prendre en charge les demandes de médiation recevables en adoptant une posture de médiation

Rétablir un dialogue constructif en cas de différend entre les usagers et France Travail

Aborder les différends en posture de médiation en vue de réinstaurer une relation apaisée

Recueillir et analyser les données d'un différend entre la personne qui demande une médiation et France Travail

Rechercher des informations utiles à la médiation, les exploiter et formuler en vue de faire émerger la possibilité d'une solution amiable entre les médiés

Prendre ou favoriser des initiatives facilitant, quand cela est possible, l'émergence de solutions

En comprenant et prenant en compte les besoins et attentes, faciliter si possible l'expression de propositions, éclairer les choix et les actions entreprises, en mesurer et faire mesurer les impacts

Communiquer et écrire avec la clarté, la sincérité et l'impartialité adaptées au processus de médiation

Communiquer et rédiger en transparence, neutralité et indépendance, en visant une compréhension non équivoque par l'ensemble des parties

Identifier l'environnement, les processus internes et le contexte législatif et réglementaire des services délivrés par France Travail

Comprendre l'environnement, l'organisation de l'entreprise, le cadre légal ou conventionnel et les processus liés à la relation de service à France travail

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à l'activité de la médiation

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour assurer un traitement de qualité des demandes de médiation

Faciliter la compréhension de son rôle et des actions qui en découlent pour contribuer à l'amélioration du processus de médiation

Savoir expliquer le processus de médiation et le rôle de la médiation aux médiés et aux acteurs interne de la relation de service à France Travail

Contrôleur(euse) prévention et lutte contre la fraude (1/4)

Mission

Réduire l'exposition de France Travail aux risques de fraude, en appui à l'auditeur-auditrice : instruire des dossiers de fraudes suspectées, et participer aux actions de prévention et de sensibilisation

Activités principales

- Traitement des alertes issues des dispositifs de détection des risques de fraudes
- Réalisation de recherches documentaires via les outils dédiés, en cas de suspicion de fraude, pour permettre la qualification des faits
- Prise de contact et / ou réalisation d'entretiens pour collecter toute information nécessaire au des suspicions de fraude
- Sollicitation, par les moyens à sa disposition, des organismes ou partenaires, pour éclairer le dossier
- Identification des actions visant à redresser le compte de l'allocataire, de l'employeur ou de l'organisme de formation, et suivi de leur mise en œuvre
- Coordination de ses actions avec des acteurs internes (autres directions et services) et externes (autorités policières et judiciaires, avocats...) pour contribuer à la gestion du dossier de fraude
- Proposition et suivi des sanctions administratives et / ou pénales pour préparer les décisions et la mise en œuvre des actions judiciaires appropriées
- Participation à l'identification de nouveaux risques et des dispositifs de maîtrise associés
- Collecte d'éléments nécessaires au reporting et participation à l'évaluation de l'efficacité des actions, pour contribuer à l'analyse du risque de fraude et à la formulation d'actions correctives.
- Identification et partage des réussites pour favoriser la mutualisation des bonnes pratiques
- Contribution à l'appui méthodologique et aux actions d'appropriation à destination des référents de la lutte contre la fraude, pour participer à la sécurisation des dispositifs de prévention
- Participation aux actions auprès des acteurs du réseau visant la sensibilisation et la promotion de la culture de prévention des fraudes

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Contrôleur(euse) prévention et lutte contre la fraude (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Contrôleur(euse) prévention et lutte contre la fraude (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Appliquer les méthodes d'investigation, de détection et de qualification des situations potentiellement frauduleuses

Connaître et maîtriser les procédures légales et internes pour préparer, constituer et gérer les dossiers de fraude

Contrôleur(euse) prévention et lutte contre la fraude (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Contrôler le respect des dispositions légales et réglementaires

Suivre et contrôler l'ensemble des actions, procédures et processus pour s'assurer du respect des différentes dispositions légales et réglementaires en vigueur

Exploiter des données d'études, d'évaluations et d'analyses

Collecter, mettre en forme et traiter des données statistiques et / ou prédictives liées aux risques de fraude et contribuer à l'amélioration de ces outils

Maîtriser les fondamentaux de la gestion globale du compte du demandeur d'emploi ou de l'entreprise pour mener à bien ses missions

Connaître et maîtriser les principes réglementaires et les mécanismes de gestion des droits et des comptes usagers (indemnisation et aides à l'emploi ou à la formation), pour inscrire son activité en cohérence avec les services délivrés par les conseillers et les parcours des usagers des services de France Travail

Mobiliser un réseau d'acteurs pour assurer la gestion des dossiers de son périmètre

Mobiliser l'ensemble des acteurs internes et externes concourant à la gestion d'un dossier

Mobiliser sa capacité d'investigation pour réaliser les missions confiées

Mobiliser sa capacité d'investigation dans le cadre de la détection et de la prévention des risques de fraude, afin d'éviter et de prévenir les risques de préjudices

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Gestionnaire appui (1/4)

Mission

Apporter un appui aux activités et au management de la relation de services : aide au fonctionnement de l'agence et / ou traitements mutualisés liés aux services délivrés et à la gestion des dossiers des usagers de France Travail

Activités principales

- Recueil, analyse et traitement des demandes, informations, données administratives impliquant une actualisation du dossier de l'usager (demandeur, entreprise…) ou une transmission pour mise en œuvre des actions adaptées
- Réalisation de traitements relatifs au contrôle ou à la fiabilisation de la liste des demandeurs d'emploi, visant l'optimisation et l'harmonisation des procédures
- Réalisation de traitements centralisés relatifs aux comptes indemnisation, en vue de faciliter la gestion de l'indemnisation par le Conseiller Référent Indemnisation en agence (traitements et suivis spécifiques…)
- Traitement des demandes d'allocations et de renouvellement qui relèvent du régime de solidarité dans le respect de la réglementation
- Réalisation de traitements administratifs mutualisés nécessaires à la mise en œuvre, au financement et au suivi de prestations de services, d'actions de formation des demandeurs d'emploi, d'aides à l'emploi et au recrutement
- Vérification de la conformité, recevabilité et indexation des éléments d'un dossier, et prise de contact si nécessaire avec l'usager, le conseiller, le prestataire ou l'organisme de formation, pour assurer la complétude du dossier
- Préparation et transmission de documents destinés à faciliter le travail des équipes et les décisions de l'encadrement, en agence locale ou en plateforme de traitement centralisés
- Enregistrement des évènements dans le dossier de l'usager pour faciliter sa compréhension, les interventions et le suivi par les conseillers et acteurs du Réseau Pour l'Emploi concernés
- Assistance administrative et logistique à l'encadrement et aux équipes pour faciliter le fonctionnement de l'agence, la délivrance des services au quotidien et la mise en œuvre d'actions ou évènements spécifiques
- Appui à l'encadrement dans la veille et le maintien des conditions logistiques et matérielles des activités de délivrance des services de l'agence (ex. planning des salles, approvisionnement, gestion documentaires, équipements…)
- Prise de contact avec les usagers de France travail ou les acteurs du réseau, par mails ou appels sortants, pour vérification du dossier ou appui à la délivrance de services (ex. prise de rendez-vous, actions collectives …)
- Participation à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques pour garantir la qualité et la fiabilité des données administratives et financières produites et communiquées aux tiers

Gestionnaire appui (2/4)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Gestionnaire appui (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Gestionnaire appui (4/4)

Les compétences techniques

Mobiliser les informations nécessaires à la délivrance de service, en comprendre les enjeux et son organisation au sein de France Travail

Connaître et comprendre les missions de France Travail, son organisation et son offre de service pour délivrer des informations fiables aux usagers

Apporter un appui administratif et logistique au sein de sa structure

Accompagner l'équipe et l'encadrement en apportant un appui administratif et logistique afin de faciliter la délivrance de service et contribuer à la performance collective.

Mobiliser sa connaissance de la réglementation et des procédures afin d'analyser et de traiter les dossiers

Utiliser la réglementation en vigueur et s'approprier les procédures pour fiabiliser le traitement des dossiers en lien avec le réseau

Assurer la qualité de l'enregistrement des informations dans le dossier du demandeur d'emploi ou de l'entreprise pour en faciliter le suivi

Identifier les impacts et évènements à enregistrer dans le dossier, en faciliter le suivi et l'utilisation par les autres acteurs concernés, l'accessibilité par l'usager et la valorisation des informations partagées au bénéfice de la recherche d'emploi ou du recrutement

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données et des actions de France Travail

Gestionnaire contentieux (1/4)

Mission

Concourir à la sécurisation financière et à la prévention des fraudes en contribuant au recouvrement des trop-perçus et créances dues à France Travail, par la gestion et le suivi des dossiers en phase contentieuse.

Activités principales

- Analyse et traitement de la situation administrative et financière du demandeur d'emploi ou de l'entreprise dans sa globalité
- Appui au réseau et participation à l'animation d'actions visant à la prévention, au recouvrement et aux démarches contentieuses
- Constitution des dossiers à transmettre aux services et / ou juridictions compétentes et suivi des actions engagées en justice
- Coordination et échanges sur les actes métiers de la chaine de prévention et de traitement des trop-perçus, visant à renforcer la synergie avec les différents acteurs, notamment le Conseiller Référent Indemnisation
- Délivrance d'informations aux demandeurs d'emploi et aux entreprises sur leurs droits et obligations, afin qu'ils réalisent les démarches et mobilisent les services adaptés à leur situation
- Mise en œuvre des actions opportunes aux moments clés du processus contentieux : échéanciers, trop-perçus sans mouvements financiers, suivi des non-valeurs, surendettement…
- Prise de contact proactive et personnalisée avec le demandeur d'emploi ou l'entreprises afin d'accélérer la résolution du contentieux
- Prise en charge des réclamations et information sur les voies de recours et les possibilités de médiation
- Suivi de l'évolution des dossiers contentieux pour faciliter toute démarche utile au recouvrement des créances liées aux allocations, aux aides à l'emploi ou aux cotisations.
- Vérification de la cohérence et de la complétude des dossiers transmis par les agences au service contentieux, contribuant à la sécurisation du passage en phase contentieuse

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Gestionnaire contentieux (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Gestionnaire contentieux (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Appliquer les méthodes et modes opératoires pour préparer et gérer les dossiers contentieux

Connaître et maîtriser les procédures internes pour constituer, gérer et assurer le suivi les dossiers contentieux

Gestionnaire contentieux (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Assurer la qualité de l'enregistrement des informations dans le dossier du demandeur d'emploi ou de l'entreprise pour en faciliter le suivi

Identifier les impacts et évènements à enregistrer dans le dossier, en faciliter le suivi et l'utilisation par les autres acteurs concernés, l'accessibilité par l'usager et la valorisation des informations partagées au bénéfice de la recherche d'emploi ou du recrutement

Mobiliser ses capacités de négociation dans des situations particulières

Gérer les situations et argumenter pour régulariser les incidents de paiements et les indus / trop-perçus

Mobiliser ses connaissances juridiques relatives au contentieux pour analyser une situation et proposer des solutions

Actualiser et appliquer ses connaissances sur la règlementation et les procédures contentieuses pour préparer et gérer les dossiers

Mobiliser un réseau d'acteurs pour assurer la gestion des dossiers de son périmètre

Mobiliser l'ensemble des acteurs concourant à la gestion d'un dossier.

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données et des actions de France Travail

Médiateur(trice) régional(e) (1/4)

Mission

Mène les médiations institutionnelles, en toute indépendance, impartialité et confidentialité ; pilote l'activité de l'équipe régionale de médiation ; représente le Médiateur National et porte les valeurs de la médiation

Activités principales

- Organisation de la prise en charge des demandes de médiation issues de désaccords persistants entre les usagers et France Travail, en visant l'émergence d'une solution satisfaisante pour les deux parties
- Garantie du respect du processus de la médiation selon les principes de la charte du médiateur national, et de la qualité des écrits adressés aux médiés
- Validation les préconisations en équité pour les présenter et les porter auprès du directeur régional
- Portage des valeurs et pratiques de la médiation institutionnelle auprès du réseau, à France Travail, et d'autres acteurs concernés : magistrats, délégués du Défenseur des droits, autres médiateurs en France et à l'international…
- Organisation, contribution au recrutement, animation et management, si elle existe, d'une équipe régionale de médiation composée principalement des chargé(e)s de médiation
- Contribution à l'élaboration du rapport annuel du médiateur national et à sa communication aux interlocuteurs régionaux concernés
- Développement et promotion de la médiation institutionnelle à France Travail au niveau régional et, le cas échéant, participation à son développement et à sa promotion aux niveaux national et international
- Mise en application de la Charte du Médiateur National à l'échelle de sa région

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Médiateur(trice) régional(e) (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Médiateur(trice) régional(e) (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Conduire un processus de médiation

Prendre en charge les demandes de médiation recevables en adoptant une posture de médiation

Rétablir un dialogue constructif en cas de différend entre les usagers et France Travail

Aborder les différends en posture de médiation en vue de réinstaurer une relation apaisée

Recueillir et analyser les données d'un différend entre la personne qui demande une médiation et France Travail

Rechercher des informations utiles à la médiation, les exploiter et formuler en vue de faire émerger la possibilité d'une solution amiable entre les médiés

Prendre ou favoriser des initiatives facilitant, quand cela est possible, l'émergence de solutions

En comprenant et prenant en compte les besoins et attentes, faciliter si possible l'expression de propositions, éclairer les choix et les actions entreprises, en mesurer et faire mesurer les impacts

Communiquer et écrire avec la clarté, la sincérité et l'impartialité adaptées au processus de médiation

Communiquer et rédiger en transparence, neutralité et indépendance, en visant une compréhension non équivoque par l'ensemble des parties

Identifier l'environnement, les processus internes et le contexte législatif et réglementaire des services délivrés par France Travail

Comprendre l'environnement, l'organisation de l'entreprise, le cadre légal ou conventionnel et les processus liés à la relation de service à France travail

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à l'activité de la médiation

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour assurer un traitement de qualité des demandes de médiation

Animer des réunions / ateliers / évènements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'événement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Médiateur(trice) régional(e) (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mettre en œuvre les actions visant à faire comprendre et à améliorer le processus de médiation à France Travail

Faire connaître le rôle, le statut et les actions des acteurs de la médiation pour le réseau interne et à l'externe, et proposer aux décideurs des pistes d'améliorations du processus de médiation

Incarner la fonction de la médiation

Promouvoir, à l'interne comme à l'externe, la médiation institutionnelle de France Travail, par délégation du médiateur national

Référent(e) métiers (1/5)

Mission

Accompagner les conseillers dans l'appropriation des évolutions ; participer à l'élaboration de la stratégie locale et au développement des compétences associé aux transformations, en mobilisant les ressources et expertises métier

Activités principales

- Appui et conseil opérationnel à l'Equipe Locale de Direction dont il (elle) est membre à part entière, sans responsabilité managériale, placé(e) sous l'autorité hiérarchique du directeur d'agence ou de son adjoint
- Apport à l'ELD d'une vision prospective des ressources et besoins métier (compétences, expertises, référents thématiques ...) pour participer à l'élaboration de la stratégie d'intervention locale et des plans d'actions de l'agence
- Appui au pilotage opérationnel de l'activité sur tous les domaines métier (valorisation des atouts et ressources potentielles, axes d'amélioration...) visant l'optimisation des procédures et l'homogénéisation des pratiques
- Mise en place d'un processus de veille informative coordonnant les référents thématiques et personnes ressources sur leurs champs d'intervention, pour diffuser une information harmonisée au niveau de l'agence et du Réseau Pour l'Emploi
- Organisation d'actions facilitant la déclinaison et l'appropriation d'évolutions réglementaires et opérationnelles des services et outils, en lien avec l'ELD, les fonctions supports régionales-territoriales et son réseau de pairs
- Mobilisation des acteurs et ressources de son écosystème et mutualisation des bonnes pratiques pour venir en appui aux agents en charge de la relation de service, en tenant compte des spécificités locales
- Assistance individualisée à un agent en accueil, en entretien ou en service d'appui, par la mobilisation d'une solution ou d'un acteur identifié, visant à développer l'autonomie de l'agent à traiter les situations complexes
- Facilitation de l'accès aux ressources documentaires (notamment sur le cadre légal) et aux outils internes de France Travail avec pour objectif de développer l'autonomie des agents dans la recherche de l'information
- Appui et conseil sur les processus liés aux métiers de sa structure, du point de vue réglementaire et opérationnel, dans une logique de développement des compétences des conseillers ou gestionnaires de la relation de services
- Contribution à l'identification, au niveau local, des compétences à renforcer ou acquérir, pour accompagner et conseiller le manager dans l'analyse des besoins et l'élaboration du plan de formation
- Appui à l'ELD pour rendre l'ensemble situations de travail de l'agence autant que possible « apprenantes » afin de favoriser le renforcement des compétences techniques pour l'ensemble des métiers et activités

Référent(e) métiers (2/5)

Activités principales (suite)

- Appui au manager dans la coordination du tutorat et par l'accompagnement des agents en parcours de formation ou de professionnalisation, avec pour objectif l'ancrage des acquis de la formation en situation de travail
- Organisation, animation ou facilitation, de séquences collectives ou individuelles visant à transmettre une expertise, développer des savoir-faire ou partager des pratiques, en mobilisant si nécessaire les acteurs compétents
- Contribution possible à la supervision de l'accueil sur délégation ponctuelle du directeur d'agence
- Représentation occasionnelle de son agence / service, sur site auprès des usagers de France Travail ou à l'extérieur auprès de partenaires, sur délégation managériale
- Participation à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques pour contribuer à la sécurisation, au respect de la légalité et à l'amélioration de la qualité et dans les services rendus

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Référent(e) métiers (3/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Référent(e) métiers (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Promouvoir des services adaptés et délivrer des informations utiles pour le recrutement et le retour à l'emploi durable

Partager des informations fiables sur l'emploi et le marché du travail et connaître les services de France Travail et de ses partenaires pour les mobiliser en fonction des besoins de l'interlocuteur, afin de le rendre acteur de ses démarches

Mobiliser sa connaissance et les ressources d'un territoire pour concourir à des actions collectives sur l'emploi

Apporter un conseil aux acteurs d'un territoire, portant sur l'emploi, les compétences, le recrutement, en mobilisant en opportunité sa connaissance de ce territoire ou d'un domaine particulier. Contribuer à la performance collective en prenant part à l'analyse des besoins et ressources, à la veille sur la situation du marché du travail local et aux choix de leviers d'actions concertées visant à son amélioration

Contrôler le respect des dispositions légales et réglementaires

Suivre et contrôler l'ensemble des actions, procédures et processus pour s'assurer du respect des différentes dispositions légales et réglementaires en vigueur

Animer et coordonner la mobilisation des expertises métiers

Connaître les métiers et leurs articulations. Savoir identifier et valoriser les ressources nécessaires pour optimiser l'organisation et la délivrance des services, et répondre aux sollicitations liées aux domaines métiers

Apporter un appui à l'organisation et au pilotage des activités en lien avec la stratégie de son entité ou de son domaine d'activité

Apporter un appui fonctionnel au management en s'appuyant sur sa connaissance des fonctions et domaines d'intervention. Être force de proposition en apportant des éléments d'aide à la décision et des solutions liées à la planification et la coordination des activités

Référentiel des métiers de France Travail

Référent(e) métiers (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Appliquer des méthodes et modes opératoires de déploiement

S'approprier et utiliser les méthodes et les outils de déploiement associés aux évolutions de l'offre de services pour garantir une délivrance homogène de nos services destinés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises

Accompagner le développement des compétences individuelles et collectives lié aux situations de travail

Proposer au niveau local des actions individuelles et collectives de sensibilisation, d'appropriation et de développement des compétences en s'appuyant sur son champ d'expertise

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement.

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données et des actions de France Travail

MÉTIER CONSEIL

- Chargé(e) d'accueil et d'information ..... p. 42 - 45
- Chargé(e) de relation entreprise ..... p. 46 - 49
- Conseiller(e) chargé(e) de développement des projets et services aux usagers ..... p. 50 - 54
- Conseiller(e) emploi (Accompagnement) ..... p. 55 - 61
- Conseiller(e) emploi (Contrôle de la recherche d'emploi) . p. 62 - 66
- Conseiller(e) emploi (Entreprise) ..... p. 67 - 73
- Conseiller(e) emploi (Suivi) ..... p. 74 - 80
- Conseiller(e) en délivrance des services centralisés ..... p. 81 - 84
- Conseiller(e) indemnisation ..... p. 85 - 89
- Conseiller(e) MRS ..... p. 90 - 95
- Conseiller(e) recouvrement ..... p. 96 - 100
- Psychologue du travail ..... p. 101 - 105

Chargé(e) d'accueil et d'information (1/4)

Mission

Délivrer et traiter des informations adaptées aux attentes et situations des usagers de France Travail, en accueil téléphonique ou en ligne ; concourir à la gestion de leur dossier et faciliter l'accès à des services personnalisés

Activités principales

- Prise en charge du premier niveau de contact – par téléphone ou en ligne- avec l'usager ou le partenaire afin de garantir une réponse rapide et fiable et / ou un suivi personnalisé par un conseiller du Réseau Pour l'Emploi
- Accueil de l'usager quelle que soit la situation en analysant sa demande avec attention et s'assurant de sa compréhension et si besoin de la transmission au bon interlocuteur, pour susciter la confiance dans la relation de service
- Délivrance d'informations à l'usager sur ses droits et obligations et sur l'offre de service de France travail, en s'assurant de sa compréhension et de la valeur apportée
- Recueil et traitement d'informations nécessaires à la fiabilisation de la liste des demandeurs d'emploi afin d'apporter des éléments d'aide à la décision
- Information et assistance sur les démarches à effectuer et pièces à fournir par le demandeur d'emploi ou l'employeur lors de tout contact, en vue d'un traitement facilité et conforme à sa situation
- Sensibilisation du demandeur d'emploi aux conséquences de ses déclarations (actualisations, changements de situation) sur l'inscription et l'indemnisation, pour lui permettre de se projeter et prévenir les risques de trop-perçus
- Apport d'un premier niveau de réponse sur l'inscription, l'indemnisation, le retour à l'emploi, la formation des demandeurs d'emploi et le conseil en recrutement, dans la limite de son champ de compétences
- Accompagnement de l'usager dans l'accès et l'utilisation des services, via le canal et les modalités les plus adaptés à sa situation, ses besoins et ses capacités
- Informations sur le marché du travail, les aides à l'emploi, mesures et dispositifs accessibles sur le territoire pour que le demandeur d'emploi ou l'employeur mobilise les services adaptés à sa situation
- Identification et enregistrement de besoins en recrutement lors d'un contact avec l'entreprise, et délivrance de conseil pour utiliser les services de France Travail, notamment sur la rédaction et la diffusion de l'offre d'emploi
- Contribution à d'éventuelles actions de prospection, campagne de promotion de services ou d'évènements par le biais d'appels sortants auprès des usagers ou partenaires de France Travail
- Enregistrement des évènements dans le dossier de l'usager pour faciliter sa compréhension, ainsi que les interventions et le suivi par des conseillers et acteurs du Réseau Pour l'Emploi concernés
- Enregistrement des réclamations et informations sur les voies de recours et les possibilités de médiation

Chargé(e) d'accueil et d'information (2/4)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Chargé(e) d'accueil et d'information (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Chargé(e) d'accueil et d'information (4/4)

Les compétences techniques

Promouvoir des services adaptés et délivrer des informations utiles pour le recrutement et le retour à l'emploi durable

Partager des informations fiables sur l'emploi et le marché du travail et connaître les services de France Travail et de ses partenaires pour les mobiliser en fonction des besoins de l'interlocuteur, afin de le rendre acteur de ses démarches

Analyser la demande de l'interlocuteur, afin de proposer une prise en charge répondant à ses besoins et à sa situation au regard de l'emploi ou du recrutement

Prendre en compte l'ensemble des informations permettant de comprendre la situation d'un demandeur d'emploi / actif ou d'une entreprise ainsi que ses besoins vis-à-vis de France Travail. Situer la demande au regard de l'expérience du demandeur d'emploi ou du recruteur. Délivrer un premier niveau de conseil

Assurer la qualité de l'enregistrement des informations dans le dossier du demandeur d'emploi ou de l'entreprise pour en faciliter le suivi

Identifier les impacts et évènements à enregistrer dans le dossier, en faciliter le suivi et l'utilisation par les autres acteurs concernés, l'accessibilité par l'usager et la valorisation des informations partagées au bénéfice de la recherche d'emploi ou du recrutement

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et à la traçabilité des données et des actions de France Travail

Chargé(e) de relation entreprise (1/4)

Mission

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

Activités principales

TECHNICITÉ

PROSPECTER LES ENTREPRISES

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

GÉRER LE DOSSIER DE L'ENTREPRISE

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

RÉALISER L'INGÉNIERIE D'UN 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 (2/4)

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 agences France Travail 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

INFORMATION/COMMUNICATION

- Anime des réunions en interne ou en externe où il peut représenter France Travail 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
- Echange et partage en équipe professionnelle les informations détenues sur les Entreprises et / ou le secteur d'activité dont il a la responsabilité
- Participe à l'organisation des actions de communication / des évènements organisés par France Travail au niveau local ou régional
- 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 et en complémentarité avec l'ensemble des agents de son site 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)

RESPONSABILITE (1/2)

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

Chargé(e) de relation entreprise (3/4)

RESPONSABILITE (2/2)

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

Compétences

Savoir

- Connaissance de l'environnement socio-économique local
- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de France Travail
- Connaissance des principes relatifs à la déontologie d'un établissement public et des principes de prévention des discriminations et d'égalité professionnelle

Savoir-faire

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

Chargé(e) de relation entreprise (4/4)

Comportements professionnels

- Capacité à négocier
- Capacité à produire un diagnostic
- Capacité à fédérer l'ensemble des acteurs concourant à sa mission
- Capacité à conduire un projet
- Capacité à actualiser ses connaissances, à exercer une veille informative
- Capacité à écouter, à reformuler
- Capacité à développer une relation de services en interne
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité à travailler en réseau

Conseiller(e) chargé(e) de développement des projets et services aux usagers (1/5)

Mission

Développer les actions liées à une expertise et / ou un domaine particulier du conseil aux usagers, pour décliner la stratégie d'intervention de l'agence et / ou d'un territoire de France travail en lien avec ses partenaires

Activités principales

- Développement de la relation de services aux usagers sur un territoire, secteur ou domaine d'intervention donné, en s'appuyant sur une expertise renforcée et / ou spécialisée du conseil aux demandeurs d'emploi et aux entreprises
- Conseil auprès des managers dans la réalisation du diagnostic territorial et l'élaboration de la stratégie d'intervention locale pour en relayer la déclinaison opérationnelle sur son domaine d'intervention et / ou d'expertise
- Déclinaison et planification d'actions liées au domaine d'expertise : public, dispositif ou modalité d'intervention spécifiques, grand compte ou branche professionnelle, approche sectorielle ou territoriale du marché du travail
- Contribution à la définition et à l'évolution de modalités locales d'action et de délivrance des services ; mise en œuvre d'adaptations selon le territoire et le contexte partenarial sur son domaine d'expertise et d'intervention
- Mobilisation de son domaine d'expertise de la relation de services (accompagnement des entreprises ou des demandeurs d'emploi sur l'indemnisation ou l'emploi), en prenant en compte les liens avec les autres dimensions
- Coordination et mise en synergie, sur son périmètre d'intervention, d'un ensemble d'activités relevant des différents domaines du conseil : droits et indemnisation, évolution professionnelle, recrutement et retour à l'emploi
- Coordination des interactions des différentes parties prenantes internes et externes de son projet ou domaine d'intervention, mettant en œuvre durablement la stratégie de partenariat définie par le management
- Conduite de projets transverses et / ou coordination de référents ou porteurs de projets ponctuels dans le cadre du déploiement et de l'adaptation au territoire des innovations et transformations du Réseau Pour l'Emploi
- Conduite de projets ou de plans d'action dans la durée, ayant pour finalité d'accompagner les équipes et d'apporter un appui au management dans la réalisation des activités de l'agence (ex. QVT, RSE ...)
- Animation d'équipe projet ou de réseau d'acteurs internes-externes dans le cadre des actions visant à améliorer les services rendus, mutualisés à l'échelle de l'agence locale, du bassin d'emploi, ou du périmètre d'intervention
- Planification, coordination des actions et des supports logistiques visant l'organisation d'évènements dans le cadre des services de France Travail et / ou du Réseau Pour l'Emploi auprès des demandeurs, actifs et entreprises
- Communication vers les acteurs internes, les partenaires et le public (actifs, demandeurs, entreprises) liée à son domaine d'intervention, aux projets et évènements, visant à valoriser et les services et en faciliter l'accès

Conseiller(e) chargé(e) de développement des projets et services aux usagers (2/5)

Activités principales (suite)

- Contribution aux stratégies de développement et valorisation des services construites avec les partenaires : faciliter l'accès de nouveaux publics aux droits et aux services, prospecter les entreprises et secteurs recruteurs
- Veille informative, recensement des ressources, supports et moyens internes et externes, en lien avec son domaine d'expertise et intervention
- Contribution aux expérimentations et déploiements local des évolutions des services, apportant son expertise aux retours d'expérience, évaluations des résultats et valorisation des actions visant amélioration et innovation
- Transmission d'expertise sur son domaine via le partage des pratiques, la coordination de personnes ressource, la contribution à des actions locales d'appropriation, en lien avec les managers, le référent métiers et les tuteurs
- Participation à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques pour contribuer à la sécurisation, au respect de la légalité et à l'amélioration de la qualité et dans les services rendus
- Réalisation d'activités de production de services : accueil, gestion d'un portefeuille (indemnisation, accompagnement, offres d'emploi...) de taille adaptée et / ou défini en lien avec les spécificités de son domaine d'intervention

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Conseiller(e) chargé(e) de développement des projets et services aux usagers (3/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Conseiller(e) chargé(e) de développement des projets et services aux usagers (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Promouvoir des services adaptés et délivrer des informations utiles pour le recrutement et le retour à l'emploi durable

Partager des informations fiables sur l'emploi et le marché du travail et connaître les services de France Travail et de ses partenaires pour les mobiliser en fonction des besoins de l'interlocuteur, afin de le rendre acteur de ses démarches

Agir au moment opportun pour prévenir les difficultés liées au parcours d'indemnisation, de recherche d'emploi et de recrutement en appréhendant l'ensemble des données disponibles

Mener des actions ciblées dans une logique proactive, en s'appuyant sur l'analyse éclairée des données individuelles et collectives mises à disposition, afin d'accompagner la redynamisation du parcours des demandeurs d'emploi et / ou lever les difficultés rencontrées lors d'un recrutement

Mobiliser sa connaissance et les ressources d'un territoire pour concourir à des actions collectives sur l'emploi

Apporter un conseil aux acteurs d'un territoire, portant sur l'emploi, les compétences, le recrutement, en mobilisant en opportunité sa connaissance de ce territoire ou d'un domaine particulier. Contribuer à la performance collective en prenant part à l'analyse des besoins et ressources, à la veille sur la situation du marché du travail local et aux choix de leviers d'actions concertés visant à son amélioration

Conseiller(e) chargé(e) de développement des projets et services aux usagers (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Accompagner le développement des compétences individuelles et collectives lié aux situations de travail

Proposer au niveau local des actions individuelles et collectives de sensibilisation, d'appropriation et de développement des compétences en s'appuyant sur son champ d'expertise

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Conseiller(e) emploi (Accompagnement) (1/7)

Mission

- **Contribue, par ses actions et les services mobilisés, à favoriser le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi et le recrutement par les entreprises**
- **Met en œuvre des solutions personnalisées et mobilise les services adaptés à la situation du demandeur d'emploi**
- **Contribue, par la qualité des contacts et des services rendus, à la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises**
- **Assure et actualise à chaque évènement le diagnostic du demandeur d'emploi**
- **Délivre le conseil en évolution professionnelle en accompagnant le demandeur d'emploi dans son parcours de retour à l'emploi**

Activités principales

TECHNICITÉ

ACCUEILLIR, INFORMER

- Accueille son interlocuteur, quelle que soit la modalité de contact, et délivre une information personnalisée, claire et pertinente
- Anime des échanges et des rencontres autour de l'emploi
- Anime des réunions d'information, des ateliers et des prestations de service auprès des demandeurs d'emploi et entreprises
- Anime et accompagne les demandeurs d'emploi et les entreprises dans l'utilisation des services digitaux (espace accueil, atelier, entretien...)
- Communique et promeut les canaux les mieux adaptés aux besoins
- Délivre des informations de premier niveau dans le cadre du conseil en évolution professionnelle
- Délivre toutes informations personnalisées sur l'offre de services
- Délivre une information de premier niveau sur l'offre de services internationale et oriente vers les équipes dédiées
- Informe le demandeur d'emploi sur ses droits et devoirs
- Intervient dans l'animation des espaces d'accueil
- Relaie toute demande et information utile vers le bon interlocuteur

GÉRER DANS SA GLOBALITÉ LA SITUATION DE L'INTERLOCUTEUR

- Analyse et vérifie la cohérence des éléments d'information, des traitements et des alertes présentes dans le dossier du demandeur d'emploi
- Informe son interlocuteur sur le marché du travail et sur les aides à l'emploi

Conseiller(e) emploi (Accompagnement) (2/7)

GÉRER DANS SA GLOBALITÉ LA SITUATION DE L'INTERLOCUTEUR (suite)

- Informe son interlocuteur sur les événements et les échéances futures relatifs à sa situation
- Relaie toute information et alerte devant être traitée par les autres conseillers
- Traite les informations et les évènements relatifs à la gestion de la liste

GÉRER LA SITUATION GLOBALE DU DEMANDEUR D'EMPLOI EN VUE DE SÉCURISER LA DÉLIVRANCE DE L'OFFRE DE SERVICE

- Effectue régulièrement des revues de portefeuille
- Gère les alertes pour personnaliser les modalités et la fréquence de contact avec le demandeur d'emploi dans le cadre de la gestion de portefeuille
- Informe le demandeur d'emploi de tout évènement impactant ou pouvant impacter sa situation
- Mobilise les jalons personnalisés dans le cadre de la gestion de portefeuille
- Organise ses plages de gestion de portefeuille

DIAGNOSTIQUER, CONSEILLER, APPORTER UN APPUI À LA RECHERCHE D'EMPLOI

- Anime des actions collectives physiques et en ligne à destination des demandeurs d'emploi
- Apporte rapidement des réponses aux demandeurs d'emploi par tout canal
- Co-construit un plan d'action partagé, contractualise les engagements réciproques entre les demandeurs d'emploi et France Travail
- Conseille et oriente les demandeurs d'emploi vers les offres d'emploi disponibles en ligne
- Diagnostique l'autonomie digitale du demandeur d'emploi pour proposer les services adéquats, et facilite l'inclusion numérique
- Enrichit à chaque évènement le dossier du demandeur d'emploi
- Informe et conseille sur les alternatives au salariat (création ou reprise d'entreprises en particulier)
- Informe les demandeurs d'emploi sur le marché du travail et sur les aides à l'emploi
- Mobilise les aides à l'emploi
- Mobilise l'offre de service internationale
- Mobilise, prescrit, met en œuvre à partir du diagnostic partagé les prestations de l'offre de service de France Travail adaptées aux besoins du demandeur d'emploi
- Partage et actualise avec le demandeur d'emploi le diagnostic à chaque évènement qui le justifie
- Positionne le demandeur d'emploi au sein d'une des modalités de suivi ou d'accompagnement et réajuste la modalité si nécessaire
- Propose des profils à promouvoir aux conseillers à dominante entreprise
- Utilise les différentes sources documentaires

Conseiller(e) emploi (Accompagnement) (3/7)

DÉLIVRER LE CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE :
ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

- Analyse la demande du demandeur d'emploi
- Identifie les compétences professionnelles, en particulier celles qui seraient transférables dans une perspective de mobilité
- Favorise l'acquisition d'une méthodologie de construction de projet professionnel
- Coconstruit avec le demandeur d'emploi les étapes du plan d'action contribuant à la mise en œuvre du projet
- Mobilise les aides à la recherche ou à la reprise d'activité
- Anime des ateliers et prestations d'orientation généraliste
- Propose les services, prestations et outils physiques et digitaux de France Travail adaptés à la situation du demandeur d'emploi
- Travaille en collaboration et en articulation avec les psychologues du travail

DÉLIVRER LE CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE :
CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LE PROJET DE FORMATION PROFESSIONNELLE

- Accompagne le demandeur d'emploi dans la mise en œuvre de son projet de formation en évaluant précisément les différentes modalités de financement et de rémunération
- Informe et mobilise les dispositifs de formation professionnelle adaptés aux besoins du Demandeur d'emploi
- Monte les dossiers afférents aux différents dispositifs de formation professionnelle
- Informe, propose, mobilise l'offre d'accompagnement à la Validation des acquis de l'expérience (VAE), ainsi que des périodes d'évaluation ou immersion en entreprise
- Accompagne le demandeur d'emploi à la fin de sa formation pour accélérer le retour à l'emploi

INFORMATION / COMMUNICATION

- Anime, le cas échéant, des actions collectives physiques et à distance, et des échanges via une plateforme collaborative
- Participe aux réunions d'équipe et de service de son agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- Utilise tous les modes de contact avec les demandeurs d'emploi et les entreprises : individuels et collectifs, présentiels ou à distance
- Participe à l'échange et à la mutualisation des informations et ressources utiles au sein de son agence, du réseau et du réseau social interne POLE
- Participe à des réunions avec des acteurs de cultures et langues multiples
- Échange et partage en équipe les informations détenues sur les demandeurs d'emploi de son portefeuille et les entreprises
- Échange et partage, en équipe et avec ses managers, sur ses innovations et initiatives

Conseiller(e) emploi (Accompagnement) (4/7)

RELATIONS

- Est en contact avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires institutionnels locaux
- Favorise les interactions entre les demandeurs d'emploi, les entreprises et les autres acteurs de l'emploi et de la formation professionnelle
- Coopère avec les partenaires tels que les travailleurs sociaux, l'Education nationale…
- Est en contact avec les organismes de formation et les principaux financeurs des actions de formation
- Entretient des relations avec des partenaires nationaux et internationaux
- Travaille en équipe et en complémentarité avec l'ensemble des agents de son site et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité
- Peut être le(la) correspondant(e) local(e) 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
- Veille au respect des principes de déontologie : confidentialité, neutralité, impartialité et équité, et à l'application du Règlement Général sur la Protection des Données sur la collecte et le traitement des données personnelles
- 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 des modalités de contrôle de la recherche d'emploi

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Conseiller(e) emploi (Accompagnement) (5/7)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Conseiller(e) emploi (Accompagnement) (6/7)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Accompagner la construction et la mise en œuvre d'un parcours d'évolution professionnelle afin de sécuriser le retour à l'emploi durable

Accompagner le demandeur d'emploi / actif dans l'exploration de ses choix d'orientation , la définition de sa cible professionnelle et des pistes d'action, et la mise en œuvre du projet jusqu'à l'insertion durable dans l'emploi ou l'activité, en mobilisant et coordonnant toutes les ressources internes et externes visant à sécuriser chacune des étapes : démarches liées à la recherche d'emploi ou à la création, reprise ou développement d'une entreprise, adaptation au poste de travail et insertion durable dans l'emploi

Agir au moment opportun pour prévenir les difficultés liées au parcours d'indemnisation, de recherche d'emploi et de recrutement en appréhendant l'ensemble des données disponibles

Mener des actions ciblées dans une logique proactive, en s'appuyant sur l'analyse éclairée des données individuelles et collectives mises à disposition, afin d'accompagner la redynamisation du parcours des demandeurs d'emploi et / ou lever les difficultés rencontrées lors d'un recrutement

Conseiller(e) emploi (Accompagnement) (7/7)

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Identifier les compétences permettant de rapprocher l'offre et la demande d'emploi

Analyser les adéquations et écarts entre les compétences détenues et attentes spécifiques du demandeur d'emploi / actif et les compétences recherchées et attentes spécifiques de l'entreprise, afin de trouver les solutions permettant de réduire les écarts et d'identifier toutes les possibilités de rapprochement

Mettre en œuvre et accompagner les actions qui réduisent les écarts de compétences pour permettre le recrutement et l'insertion durable dans l'emploi

Accompagner les demandeurs d'emploi / actifs et les entreprises dans le choix et la mise en œuvre des actions ou dispositifs de développement des compétences, de validation des acquis ou d'adaptation des compétences au poste de travail, avec pour cible le recrutement et l'insertion durable dans l'emploi

Mobiliser sa connaissance et les ressources d'un territoire pour concourir à des actions collectives sur l'emploi

Apporter un conseil aux acteurs d'un territoire, portant sur l'emploi, les compétences, le recrutement, en mobilisant en opportunité sa connaissance de ce territoire ou d'un domaine particulier. Contribuer à la performance collective en prenant part à l'analyse des besoins et ressources, à la veille sur la situation du marché du travail local et aux choix de leviers d'actions concertées visant à son amélioration

Promouvoir des services adaptés et délivrer des informations utiles pour le recrutement et le retour à l'emploi durable

Partager des informations fiables sur l'emploi et le marché du travail et connaître les services de France Travail et de ses partenaires pour les mobiliser en fonction des besoins de l'interlocuteur, afin de le rendre acteur de ses démarches

Promouvoir et valoriser des candidatures pertinentes pour réussir un recrutement

Sélectionner les candidatures en mesure de satisfaire aux besoins de l'entreprise, formalisés ou non par une offre d'emploi, et accompagner le demandeur d'emploi / actif dans la préparation à la réussite d'un recrutement ciblé en se positionnant comme un acteur direct de la promotion du candidat

Proposer aux demandeurs d'emploi / actifs ou aux entreprises des solutions personnalisées en s'appuyant sur un diagnostic partagé

Analyser la situation d'un demandeur d'emploi / actif ou d'une entreprise, en la confrontant au marché du travail et aux caractéristiques de l'emploi sur un territoire, afin d'établir et partager un diagnostic personnalisé, des pistes et leviers d'action orientés vers une solution

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Conseiller(e) emploi (Contrôle de la recherche d'emploi) (1/5)

Mission

- **Contribue, par ses actions et les services mobilisés, à favoriser le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi et le recrutement par les entreprises**
- **Contribue, par la qualité des contacts et des services rendus, à la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises**
- **Assure le contrôle de la recherche d'emploi des demandeurs d'emploi**
- **Contribue à la redynamisation du parcours des demandeurs d'emploi**

Activités principales

TECHNICITÉ

ACCUEILLIR, INFORMER

- Accueille son interlocuteur, quelle que soit la modalité de contact, et délivre une information personnalisée, claire et pertinente
- Communique et promeut les canaux les mieux adaptés aux besoins
- Délivre toutes informations personnalisées sur l'offre de services
- Délivre une information de premier niveau sur l'offre de services internationale et oriente vers les équipes dédiées
- Informe le demandeur d'emploi sur ses droits et devoirs
- Relaie toute demande et information utile vers le bon interlocuteur

GÉRER DANS SA GLOBALITÉ LA SITUATION DE L'INTERLOCUTEUR

- Analyse et vérifie la cohérence des éléments d'information, des traitements et des alertes présentes dans le dossier du demandeur d'emploi
- Informe son interlocuteur sur les événements et les échéances futures relatifs à sa situation
- Relaie toute information et alerte devant être traitée par les autres conseillers
- Traite les informations et les évènements relatifs à la gestion de la liste

CONTRÔLER LA RECHERCHE D'EMPLOI

- Réalise les opérations de contrôle à partir de requêtes ou sur demande de contrôle du conseiller référent
- Contrôle par la recherche, la collecte et l'exploitation des informations présentes dans le dossier du demandeur d'emploi
- Analyse les actes de recherche d'emploi à partir des données du marché du travail
- Informe les demandeurs d'emploi sur le marché du travail et sur les aides à l'emploi
- Recueille par voie de questionnaire des informations complémentaires sur la recherche d'emploi et les démarches réalisées par le demandeur d'emploi

Conseiller(e) emploi (Contrôle de la recherche d'emploi) (2/5)

CONTRÔLER LA RECHERCHE D'EMPLOI (suite)

- Réalise des entretiens auprès des demandeurs d'emploi
- Clôture le contrôle par un constat d'effectivité ou d'Insuffisance de Recherche d'emploi (IRE)
- Argumente la décision prise (maintien de l'allocation ou proposition de sanction)
- Informe le conseiller référent du démarrage du contrôle du demandeur d'emploi de son portefeuille
- Instaure, en cas de besoin, des échanges avec le conseiller référent sur la situation du demandeur d'emploi contrôlé dans un souci de redynamisation de son parcours
- Alerte le conseiller référent sur toutes situations particulières nécessitant un traitement
- Répond aux sollicitations des demandeurs d'emploi

INFORMATION / COMMUNICATION

- Anime, le cas échéant, des actions collectives physiques et à distance, et des échanges via une plateforme collaborative
- Échange et partage en équipe les informations détenues sur les demandeurs d'emploi de son portefeuille et les entreprises
- Échange et partage, en équipe et avec ses managers, sur ses innovations et initiatives
- Participe à des réunions avec des acteurs de cultures et langues multiples
- Participe à l'échange et à la mutualisation des informations et ressources utiles au sein de son agence, du réseau et du réseau social interne POLE
- Participe aux réunions d'équipe et de service de son agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- Utilise tous les modes de contact avec les demandeurs d'emploi et les entreprises : individuels et collectifs, présentiels ou à distance

RELATIONS

- Coopère avec les partenaires tels que les travailleurs sociaux, l'Education nationale…
- Entretient des relations avec des partenaires nationaux et internationaux
- 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
- Favorise les interactions entre les demandeurs d'emploi, les entreprises et les autres acteurs de l'emploi et de la formation professionnelle
- Peut assurer la fonction de tuteur (trice)
- Peut être le(la) correspondant(e) local(e) d'un prestataire ou d'un partenaire
- Travaille en équipe et en complémentarité avec l'ensemble des agents de son site et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité

Conseiller(e) emploi (Contrôle de la recherche d'emploi) (3/5)

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
- Peut réaliser des opérations de contrôle interne et d'observations qualité sur l'ensemble des activités
- Veille à l'application des modalités de contrôle de la recherche d'emploi
- Veille au respect des principes de déontologie : confidentialité, neutralité, impartialité et équité, et à l'application du Règlement Général sur la Protection des Données et sur la collecte et le traitement des données personnelles

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Conseiller(e) emploi (Contrôle de la recherche d'emploi) (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Conseiller(e) emploi (Contrôle de la recherche d'emploi) (5/5)

Les compétences techniques

Agir au moment opportun pour prévenir les difficultés liées au parcours d'indemnisation, de recherche d'emploi et de recrutement en appréhendant l'ensemble des données disponibles

Mener des actions ciblées dans une logique proactive, en s'appuyant sur l'analyse éclairée des données individuelles et collectives mises à disposition, afin d'accompagner la redynamisation du parcours des demandeurs d'emploi et / ou lever les difficultés rencontrées lors d'un recrutement

Identifier les compétences permettant de rapprocher l'offre et la demande d'emploi

Analyser les adéquations et écarts entre les compétences détenues et attentes spécifiques du demandeur d'emploi / actif et les compétences recherchées et attentes spécifiques de l'entreprise, afin de trouver les solutions permettant de réduire les écarts et d'identifier toutes les possibilités de rapprochement

Mobiliser sa connaissance et les ressources d'un territoire pour concourir à des actions collectives sur l'emploi

Apporter un conseil aux acteurs d'un territoire, portant sur l'emploi, les compétences, le recrutement, en mobilisant en opportunité sa connaissance de ce territoire ou d'un domaine particulier. Contribuer à la performance collective en prenant part à l'analyse des besoins et ressources, à la veille sur la situation du marché du travail local et aux choix de leviers d'actions concertées visant à son amélioration

Promouvoir des services adaptés et délivrer des informations utiles pour le recrutement et le retour à l'emploi durable

Partager des informations fiables sur l'emploi et le marché du travail et connaître les services de France Travail et de ses partenaires pour les mobiliser en fonction des besoins de l'interlocuteur, afin de le rendre acteur de ses démarches

Proposer aux demandeurs d'emploi / actifs ou aux entreprises des solutions personnalisées en s'appuyant sur un diagnostic partagé

Analyser la situation d'un demandeur d'emploi / actif ou d'une entreprise, en la confrontant au marché du travail et aux caractéristiques de l'emploi sur un territoire, afin d'établir et partager un diagnostic personnalisé, des pistes et leviers d'action orientés vers une solution

S'assurer des démarches effectives d'un demandeur d'emploi en appréciant le respect des engagements contractuel

Evaluer, lors d'un contrôle, le respect des engagements contractuels du demandeur d'emploi vis-à-vis de France Travail en objectivant la notion d'insuffisance de recherche d'emploi, portant sur les démarches pour retrouver un emploi ou les actions en vue de créer, reprendre ou développer une entreprise

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Conseiller(e) emploi (Entreprise) (1/7)

Mission

- **Contribue, par ses actions et les services mobilisés, à favoriser le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi et le recrutement par les entreprises**
- **Contribue, par la qualité des contacts et des services rendus, à la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises**
- **Établit une relation personnalisée avec l'entreprise**
- **Adapte les réponses en termes d'offre de service à chaque situation**
- **Anticipe les besoins de l'entreprise en lui proposant des profils de demandeurs d'emploi**

Activités principales

TECHNICITÉ

ACCUEILLIR, INFORMER

- Accueille son interlocuteur, quelle que soit la modalité de contact, et délivre une information personnalisée, claire et pertinente
- Délivre toutes informations personnalisées sur l'offre de services
- Informe le demandeur d'emploi sur ses droits et devoirs
- Relaie toute demande et information utile vers le bon interlocuteur
- Communique et promeut les canaux les mieux adaptés aux besoins
- Délivre une information de premier niveau sur l'offre de services internationale et oriente vers les équipes dédiées
- Intervient dans l'animation des espaces d'accueil
- Délivre des informations de premier niveau dans le cadre du conseil en évolution professionnelle
- Anime et accompagne les demandeurs d'emploi et les entreprises dans l'utilisation des services digitaux (espace accueil, atelier, entretien…)
- Anime des réunions d'information, des ateliers et des prestations de service auprès des demandeurs d'emploi et entreprises
- Anime des échanges et des rencontres autour de l'emploi

GÉRER DANS SA GLOBALITÉ LA SITUATION DE L'INTERLOCUTEUR

- Analyse et vérifie la cohérence des éléments d'information, des traitements et des alertes présentes dans le dossier du demandeur d'emploi
- Informe son interlocuteur sur les événements et les échéances futures relatifs à sa situation
- Informe son interlocuteur sur le marché du travail et sur les aides à l'emploi
- Relaie toute information et alerte devant être traitée par les autres conseillers

Conseiller(e) emploi (Entreprise) (2/7)

CONSEILLER LES ENTREPRISES

- Informe le recruteur sur le marché du travail local et les ressources disponibles
- Informe les entreprises sur les aides et mesures pour l'emploi
- Informe les entreprises sur les services en ligne et les accompagne dans leur utilisation
- Recueille, enregistre et diffuse l'offre d'emploi en veillant à sa légalité ; propose, négocie et contractualise le service adapté avec l'entreprise en fonction du potentiel des candidats
- Informe l'entreprise de la possibilité de diffuser son offre sur les sites partenaires
- Propose, met en œuvre une offre de services renforcée aux entreprises : analyse de poste, présélection des candidatures, appui des entreprises dans la conduite d'entretien
- Promeut la méthode de recrutement par simulation et est en appui des conseillers MRS dans sa mise en œuvre
- Recherche, propose et présente des candidatures selon l'offre de services négociée avec l'entreprise
- Mobilise des aides, des mesures pour l'emploi et / ou des actions de formation professionnelle et contribue au montage des dossiers afférents
- Assure les promotions de profils de demandeurs d'emploi, notamment des sortants de formation, auprès des entreprises
- Exploite les informations issues des enquêtes qualité entreprise et contacte celles qui l'ont autorisé pour renforcer la satisfaction des entreprises

PROSPECTER LES ENTREPRISES

- Participe à la construction des plans d'action et au ciblage des 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
- Anticipe les besoins des employeurs en leur proposant des profils de candidats

GÉRER LE DOSSIER DE L'ENTREPRISE

- Analyse les éléments d'information à disposition dans le système d'information et les explicite à l'entreprise
- Informe les entreprises sur les événements et les échéances futures de leur dossier
- Instruit les demandes d'aides et mesures pour l'emploi
- Met à jour les informations de la fiche établissement

Conseiller(e) emploi (Entreprise) (3/7)

INFORMATION / COMMUNICATION

- Anime, le cas échéant, des actions collectives physiques et à distance, et des échanges via une plateforme collaborative
- Participe à des réunions avec des acteurs de cultures et langues multiples
- Participe aux réunions d'équipe et de service de son agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- Utilise tous les modes de contact avec les demandeurs d'emploi et les entreprises : individuels et collectifs, présentiels ou à distance
- Participe à l'échange et à la mutualisation des informations et ressources utiles au sein de son agence, du réseau et du réseau social interne POLE
- Échange et partage en équipe les informations détenues sur les demandeurs d'emploi de son portefeuille et les entreprises
- Échange et partage, en équipe et avec ses managers, sur ses innovations et initiatives

RELATIONS

- Est en contact avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires institutionnels locaux
- Favorise les interactions entre les demandeurs d'emploi, les entreprises et les autres acteurs de l'emploi et de la formation professionnelle
- Coopère avec les partenaires tels que les travailleurs sociaux, l'Education nationale…
- Est en contact avec les organismes de formation et les principaux financeurs des actions de formation
- Entretient des relations avec des partenaires nationaux et internationaux
- Travaille en équipe et en complémentarité avec l'ensemble des agents de son site et échange avec le réseau et les partenaires dans le cadre de son activité
- Peut être le(la) correspondant(e) local(e) 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
- Veille au respect des principes de déontologie : confidentialité, neutralité, impartialité et équité, et à l'application du Règlement Général sur la Protection des Données sur la collecte et le traitement des données personnelles
- 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 des modalités de contrôle de la recherche d'emploi

Conseiller(e) emploi (Entreprise) (4/7)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Conseiller(e) emploi (Entreprise) (5/7)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Conseiller(e) emploi (Entreprise) (6/7)

Les compétences techniques (1/2)

Accompagner la mise en œuvre du processus de recrutement en apportant les conseils et en développant les solutions répondant aux besoins de l'entreprise

Permettre à l'entreprise de mobiliser le service porteur de solution face à sa problématique de recrutement au regard du marché ; lui apporter des conseils RH et l'accompagner dans sa démarche de recrutement, en mobilisant notamment des dispositifs de présélection et d'évaluation des candidats

Agir au moment opportun pour prévenir les difficultés liées au parcours d'indemnisation, de recherche d'emploi et de recrutement en appréhendant l'ensemble des données disponibles

Mener des actions ciblées dans une logique proactive, en s'appuyant sur l'analyse éclairée des données individuelles et collectives mises à disposition, afin d'accompagner la redynamisation du parcours des demandeurs d'emploi et / ou lever les difficultés rencontrées lors d'un recrutement

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Identifier les compétences permettant de rapprocher l'offre et la demande d'emploi

Analyser les adéquations et écarts entre les compétences détenues et attentes spécifiques du demandeur d'emploi / actif et les compétences recherchées et attentes spécifiques de l'entreprise, afin de trouver les solutions permettant de réduire les écarts et d'identifier toutes les possibilités de rapprochement

Mettre en œuvre et accompagner les actions qui réduisent les écarts de compétences pour permettre le recrutement et l'insertion durable dans l'emploi

Accompagner les demandeurs d'emploi / actifs et les entreprises dans le choix et la mise en œuvre des actions ou dispositifs de développement des compétences, de validation des acquis ou d'adaptation des compétences au poste de travail, avec pour cible le recrutement et l'insertion durable dans l'emploi

Mobiliser sa connaissance et les ressources d'un territoire pour concourir à des actions collectives sur l'emploi

Apporter un conseil aux acteurs d'un territoire, portant sur l'emploi, les compétences, le recrutement, en mobilisant en opportunité sa connaissance de ce territoire ou d'un domaine particulier. Contribuer à la performance collective en prenant part à l'analyse des besoins et ressources, à la veille sur la situation du marché du travail local et aux choix de leviers d'actions concertées visant à son amélioration

Promouvoir des services adaptés et délivrer des informations utiles pour le recrutement et le retour à l'emploi durable

Partager des informations fiables sur l'emploi et le marché du travail et connaître les services de France Travail et de ses partenaires pour les mobiliser en fonction des besoins de l'interlocuteur, afin de le rendre acteur de ses démarches

Conseiller(e) emploi (Entreprise) (7/7)

Les compétences techniques (2/2)

Promouvoir et valoriser des candidatures pertinentes pour réussir un recrutement

Sélectionner les candidatures en mesure de satisfaire aux besoins de l'entreprise, formalisés ou non par une offre d'emploi, et accompagner le demandeur d'emploi / actif dans la préparation à la réussite d'un recrutement ciblé en se positionnant comme un acteur direct de la promotion du candidat

Proposer aux demandeurs d'emploi / actifs ou aux entreprises des solutions personnalisées en s'appuyant sur un diagnostic partagé

Analyser la situation d'un demandeur d'emploi / actif ou d'une entreprise, en la confrontant au marché du travail et aux caractéristiques de l'emploi sur un territoire, afin d'établir et partager un diagnostic personnalisé, des pistes et leviers d'action orientés vers une solution

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Conseiller(e) emploi (Suivi) (1/7)

Mission

- **Active les outils collaboratifs et digitaux, notamment en animant des communautés de demandeurs d'emploi autonomes, et promeut les services adaptés, facteurs de réussite pour le retour à l'emploi**
- **Apporte des réponses personnalisées et rapides aux sollicitations des demandeurs d'emploi**
- **Assure et actualise à chaque évènement le diagnostic du demandeur d'emploi**
- **Contribue, par la qualité des contacts et des services rendus, à la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises**
- **Contribue, par ses actions et les services mobilisés, à favoriser le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi et le recrutement par les entreprises**

Activités principales

TECHNICITÉ

ACCUEILLIR, INFORMER

- Accueille son interlocuteur, quelle que soit la modalité de contact, et délivre une information personnalisée, claire et pertinente
- Anime des échanges et des rencontres autour de l'emploi
- Anime des réunions d'information, des ateliers et des prestations de service auprès des demandeurs d'emploi et entreprises
- Anime et accompagne les demandeurs d'emploi et les entreprises dans l'utilisation des services digitaux (espace accueil, atelier, entretien…)
- Communique et promeut les canaux les mieux adaptés aux besoins
- Délivre des informations de premier niveau dans le cadre du conseil en évolution professionnelle
- Délivre toutes informations personnalisées sur l'offre de services
- Délivre une information de premier niveau sur l'offre de services internationale et oriente vers les équipes dédiées
- Informe le demandeur d'emploi sur ses droits et devoirs
- Intervient dans l'animation des espaces d'accueil
- Relaie toute demande et information utile vers le bon interlocuteur

GÉRER DANS SA GLOBALITÉ LA SITUATION DE L'INTERLOCUTEUR

- Analyse et vérifie la cohérence des éléments d'information, des traitements et des alertes présentes dans le dossier du demandeur d'emploi
- Informe son interlocuteur sur le marché du travail et sur les aides à l'emploi

Conseiller(e) emploi (Suivi) (2/7)

GÉRER DANS SA GLOBALITÉ LA SITUATION DE L'INTERLOCUTEUR (suite)

- Informe son interlocuteur sur les événements et les échéances futures relatifs à sa situation
- Relaie toute information et alerte devant être traitée par les autres conseillers
- Traite les informations et les évènements relatifs à la gestion de la liste

GÉRER LA SITUATION GLOBALE DU DEMANDEUR D'EMPLOI EN VUE DE SÉCURISER LA DÉLIVRANCE DE L'OFFRE DE SERVICE

- Effectue régulièrement des revues de portefeuille
- Gère les alertes pour personnaliser les modalités et la fréquence de contact avec le demandeur d'emploi dans le cadre de la gestion de portefeuille
- Informe le demandeur d'emploi de tout évènement impactant ou pouvant impacter sa situation
- Mobilise les jalons personnalisés dans le cadre de la gestion de portefeuille
- Organise ses plages de gestion de portefeuille

DIAGNOSTIQUER, CONSEILLER, APPORTER UN APPUI À LA RECHERCHE D'EMPLOI

- Anime des actions collectives physiques et en ligne à destination des demandeurs d'emploi
- Apporte rapidement des réponses aux demandeurs d'emploi par tout canal
- Co-construit un plan d'action partagé, contractualise les engagements réciproques entre les demandeurs d'emploi et France Travail
- Conseille et oriente les demandeurs d'emploi vers les offres d'emploi disponibles en ligne
- Diagnostique l'autonomie digitale du demandeur d'emploi pour proposer les services adéquats, et facilite l'inclusion numérique
- Enrichit à chaque évènement le dossier du demandeur d'emploi
- Informe et conseille sur les alternatives au salariat (création ou reprise d'entreprises en particulier)
- Informe les demandeurs d'emploi sur le marché du travail et sur les aides à l'emploi
- Mobilise les aides à l'emploi
- Mobilise l'offre de service internationale
- Mobilise, prescrit, met en œuvre à partir du diagnostic partagé les prestations de l'offre de service de France Travail adaptées aux besoins du demandeur d'emploi
- Partage et actualise avec le demandeur d'emploi le diagnostic à chaque évènement qui le justifie
- Positionne le demandeur d'emploi au sein d'une des modalités de suivi ou d'accompagnement et réajuste la modalité si nécessaire
- Propose des profils à promouvoir aux conseillers à dominante entreprise
- Utilise les différentes sources documentaires

Conseiller(e) emploi (Suivi) (3/7)

METTRE EN ŒUVRE LE SUIVI DES DEMANDEURS D'EMPLOI

- Appuie et conseille les demandeurs d'emploi les plus autonomes dans leur stratégie de recherche d'emploi et leurs démarches de retour à l'emploi
- Encourage les demandeurs d'emploi à mobiliser les canaux et outils dématérialisés facilitant leurs démarches et les échanges avec France Travail
- Favorise l'auto-inscription des demandeurs d'emploi sur les services en ligne
- Incite le demandeur d'emploi à communiquer des informations sur sa situation et ses démarches, afin d'améliorer le partage du diagnostic
- Informe et conseille sur les dispositifs de formation professionnelle, de VAE, d'évaluation et immersion en entreprise en fonction des besoins des demandeurs d'emploi
- Mobilise et anime les communautés de demandeurs d'emploi via les plateformes collaboratives pour favoriser les dynamiques collectives et les échanges entre pairs
- Propose l'ensemble des services et prestations répondant aux besoins des demandeurs d'emploi autonomes afin d'accélérer leur retour à l'emploi
- Réalise des points d'étape réguliers et en analyse les réponses
- Réalise une veille sur son portefeuille, en exploitant l'ensemble des données disponibles pour analyser les besoins des demandeurs d'emploi et le niveau de confiance dans leurs démarches de retour à l'emploi

INFORMATION / COMMUNICATION

- Anime, le cas échéant, des actions collectives physiques et à distance, et des échanges via une plateforme collaborative
- Échange et partage en équipe les informations détenues sur les demandeurs d'emploi de son portefeuille et les entreprises
- Échange et partage, en équipe et avec ses managers, sur ses innovations et initiatives
- Participe à des réunions avec des acteurs de cultures et langues multiples
- Participe à l'échange et à la mutualisation des informations et ressources utiles au sein de son agence, du réseau et du réseau social interne POLE
- Participe aux réunions d'équipe et de service de son agence ou organisées à d'autres échelons du réseau
- Utilise tous les modes de contact avec les demandeurs d'emploi et les entreprises : individuels et collectifs, présentiels ou à distance

RELATIONS

- Coopère avec les partenaires tels que les travailleurs sociaux, l'Education nationale…
- Entretient des relations avec des partenaires nationaux et internationaux
- 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

Conseiller(e) emploi (Suivi) (4/7)

- Favorise les interactions entre les demandeurs d'emploi, les entreprises et les autres acteurs de l'emploi et de la formation professionnelle
- Peut assurer la fonction de tuteur (trice)
- Peut être le(la) correspondant(e) local(e) d'un prestataire ou d'un partenaire
- Travaille en équipe et en complémentarité avec l'ensemble des agents de son site 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
- Peut réaliser des opérations de contrôle interne et d'observations qualité sur l'ensemble des activités
- Veille à l'application des modalités de contrôle de la recherche d'emploi
- Veille au respect des principes de déontologie : confidentialité, neutralité, impartialité et équité, et à l'application du Règlement Général sur la Protection des Données et sur la collecte et le traitement des données personnelles

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Conseiller(e) emploi (Suivi) (5/7)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Conseiller(e) emploi (Suivi) (6/7)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Agir au moment opportun pour prévenir les difficultés liées au parcours d'indemnisation, de recherche d'emploi et de recrutement en appréhendant l'ensemble des données disponibles

Mener des actions ciblées dans une logique proactive, en s'appuyant sur l'analyse éclairée des données individuelles et collectives mises à disposition, afin d'accompagner la redynamisation du parcours des demandeurs d'emploi et / ou lever les difficultés rencontrées lors d'un recrutement

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Dynamiser la recherche d'emploi en encourageant l'autonomie dans les démarches grâce au digital et à la dimension collective

Faciliter la dynamique d'adhésion et de coopération, animer des échanges collectifs et le partage des situations entre pairs grâce aux outils collaboratifs, installer une veille pour capter les besoins et mettre en œuvre une stratégie d'action accélérant le retour à l'emploi ou la création d'entreprise

Conseiller(e) emploi (Suivi) (7/7)

Les compétences techniques (2/2)

Identifier les compétences permettant de rapprocher l'offre et la demande d'emploi

Analyser les adéquations et écarts entre les compétences détenues et attentes spécifiques du demandeur d'emploi / actif et les compétences recherchées et attentes spécifiques de l'entreprise, afin de trouver les solutions permettant de réduire les écarts et d'identifier toutes les possibilités de rapprochement

Mettre en œuvre et accompagner les actions qui réduisent les écarts de compétences pour permettre le recrutement et l'insertion durable dans l'emploi

Accompagner les demandeurs d'emploi / actifs et les entreprises dans le choix et la mise en œuvre des actions ou dispositifs de développement des compétences, de validation des acquis ou d'adaptation des compétences au poste de travail, avec pour cible le recrutement et l'insertion durable dans l'emploi

Mobiliser sa connaissance et les ressources d'un territoire pour concourir à des actions collectives sur l'emploi

Apporter un conseil aux acteurs d'un territoire, portant sur l'emploi, les compétences, le recrutement, en mobilisant en opportunité sa connaissance de ce territoire ou d'un domaine particulier. Contribuer à la performance collective en prenant part à l'analyse des besoins et ressources, à la veille sur la situation du marché du travail local et aux choix de leviers d'actions concertées visant à son amélioration

Promouvoir des services adaptés et délivrer des informations utiles pour le recrutement et le retour à l'emploi durable

Partager des informations fiables sur l'emploi et le marché du travail et connaître les services de France Travail et de ses partenaires pour les mobiliser en fonction des besoins de l'interlocuteur, afin de le rendre acteur de ses démarches

Promouvoir et valoriser des candidatures pertinentes pour réussir un recrutement

Sélectionner les candidatures en mesure de satisfaire aux besoins de l'entreprise, formalisés ou non par une offre d'emploi, et accompagner le demandeur d'emploi / actif dans la préparation à la réussite d'un recrutement ciblé en se positionnant comme un acteur direct de la promotion du candidat

Proposer aux demandeurs d'emploi / actifs ou aux entreprises des solutions personnalisées en s'appuyant sur un diagnostic partagé

Analyser la situation d'un demandeur d'emploi / actif ou d'une entreprise, en la confrontant au marché du travail et aux caractéristiques de l'emploi sur un territoire, afin d'établir et partager un diagnostic personnalisé, des pistes et leviers d'action orientés vers une solution

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Conseiller(e) en délivrance des services centralisés (1/4)

Mission

Accueillir et délivrer un premier conseil tenant compte de la situation et de l'attente de l'usager ; faciliter l'accès à des conseils et services personnalisés ; concourir à la gestion des dossiers et à la délivrance des services

Activités principales

- Accueil de l'usager au téléphone, quelle que soit la situation, en analysant sa demande avec attention et s'assurant de sa compréhension, pour susciter la confiance dans la relation de service
- Analyse et traitement des demandes, informations, données administratives impliquant une actualisation du dossier de l'usager (demandeur, entreprise…) ou une transmission pour mise en œuvre des actions adaptées
- Accompagnement de l'usager dans l'accès et l'utilisation des services, via le canal et les modalités les plus adaptés à sa situation, ses besoins et ses capacités
- Informations sur le marché du travail, les aides à l'emploi, mesures et dispositifs accessibles sur le territoire pour que le demandeur d'emploi ou l'employeur mobilise les services adaptés à sa situation
- Identification et enregistrement de besoins en recrutement lors d'un contact avec l'entreprise, et délivrance de conseil pour utiliser les services de France Travail, notamment sur la rédaction et la diffusion de l'offre d'emploi
- Mobilisation de toute information utile sur l'offre de service de France Travail et sur les droits et obligations de l'usager, lors de tout contact ou intervention sur son dossier, afin de faciliter son parcours
- Vérification de la conformité, recevabilité et indexation des éléments d'un dossier, et prise de contact si nécessaire avec l'usager, le conseiller, prestataire ou organisme de formation, pour assurer la complétude du dossier
- Sensibilisation du demandeur d'emploi aux conséquences de ses déclarations (actualisations, changements de situation) sur l'inscription et l'indemnisation, pour lui permettre de se projeter et prévenir les risques de trop-perçus
- Recueil et traitement d'informations nécessaires à la fiabilisation de la liste des demandeurs d'emploi et au contrôle, afin d'apporter des éléments d'aide à la décision
- Délivrance, via un entretien distanciel, d'un premier niveau d'information et de conseil sur l'inscription, l'indemnisation, le retour à l'emploi, la formation et le recrutement, dans la limite de son champ de compétence
- Enregistrement des évènements dans le dossier de l'usager pour faciliter sa compréhension, les interventions et le suivi par des conseillers et acteurs du Réseau
- Enregistrement des réclamations et information sur les voies de recours et les possibilités de médiation
- Préparation et transmission de documents destinés à faciliter le travail des équipes et les décisions de l'encadrement
- Participation à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques pour garantir la qualité et la fiabilité des données administratives et financières produites et communiquées aux tiers
- Réalisation de traitements centralisés relatifs aux comptes indemnisation, en vue de faciliter la gestion de l'indemnisation par le Conseiller Référent Indemnisation en agence (traitements spécifiques…)

Conseiller(e) en délivrance des services centralisés (2/4)

Activités principales (suite)

- Traitement des demandes d'allocations et de renouvellement qui relèvent du régime de solidarité dans le respect de la réglementation
- Réalisation de traitements administratifs mutualisés nécessaires à la mise en œuvre, au financement et au suivi de prestations de services, d'actions de formation des demandeurs d'emploi, d'aides à l'emploi et au recrutement
- Appui logistique au réseau pour des activités et évènements liés à la délivrance des services
- Prise de contact avec les usagers ou les acteurs du réseau des agences de France Travail, par mails ou appels sortants pour apporter un appui à la délivrance de services (ex. prise de rendez-vous, actions collectives ...)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Conseiller(e) en délivrance des services centralisés (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Conseiller(e) en délivrance des services centralisés (4/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Mobiliser les informations nécessaires à la délivrance de service, en comprendre les enjeux et son organisation au sein de France Travail

Connaître et comprendre les missions de France Travail, son organisation et son offre de service pour délivrer des informations fiables aux usagers

Promouvoir des services adaptés et délivrer des informations utiles pour le recrutement et le retour à l'emploi durable

Partager des informations fiables sur l'emploi et le marché du travail et connaître les services de France Travail et de ses partenaires pour les mobiliser en fonction des besoins de l'interlocuteur, afin de le rendre acteur de ses démarches

Analyser la demande de l'interlocuteur, afin de proposer une prise en charge répondant à ses besoins et à sa situation au regard de l'emploi ou du recrutement

Prendre en compte l'ensemble des informations permettant de comprendre la situation d'un demandeur d'emploi / actif ou d'une entreprise ainsi que ses besoins vis-à-vis de France Travail. Situer la demande au regard de l'expérience du demandeur d'emploi ou du recruteur. Délivrer un premier niveau de conseil

Mobiliser sa connaissance de la réglementation et des procédures afin d'analyser et de traiter les dossiers

Utiliser la réglementation en vigueur et s'approprier les procédures pour fiabiliser le traitement des dossiers en lien avec le réseau

Apporter un appui administratif et logistique au sein de sa structure et du réseau

Accompagner l'équipe, l'encadrement ou le réseau des agences en apportant un appui administratif et logistique afin de faciliter la délivrance de service et contribuer à la performance collective.

Assurer la qualité de l'enregistrement des informations dans le dossier du demandeur d'emploi ou de l'entreprise pour en faciliter le suivi

Identifier les impacts et évènements à enregistrer dans le dossier, en faciliter l'accès par l'usager, le suivi et l'utilisation par les acteurs concernés et la valorisation des informations partagées au bénéfice de la recherche d'emploi ou du recrutement

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Conseiller(e) indemnisation (1/5)

Mission

Indemniser et sécuriser les usagers sur leurs droits, en application de la règlementation, dès leur inscription et à chaque étape de leur parcours d'indemnisation pour leur permettre de se consacrer à leur projet professionnel

Activités principales

- Accueil de l'usager quelle que soit la situation, en analysant sa demande avec attention et s'assurant de sa compréhension et si besoin de la transmission au bon interlocuteur, pour susciter la confiance dans la relation de service
- Accompagnement de l'usager dans l'accès et l'utilisation des services, via le canal et les modalités, individuelles ou dans certaines situations collectives, les plus adaptées à ses capacités et à sa situation
- Délivrance d'informations sur les droits et obligations, les démarches et les services adaptés, en s'assurant de la compréhension par l'usager, de la valeur apportée selon sa situation, ou de la transmission au bon interlocuteur
- Gestion globale de la situation du demandeur d'emploi en lien avec l'indemnisation, et transmission, notamment au conseiller référent emploi, des informations pour faciliter le suivi et les actions sur les autres champs
- Analyse et vérification de la cohérence des données et traitements, et mise en œuvre proactive de toute opération de mise à jour du dossier, contribuant à l'application homogène des règles d'indemnisation
- Gestion des traitements liés à l'inscription du demandeur d'emploi et à la certification des identités afin de garantir la fiabilité de la liste des demandeurs d'emploi
- Gestion de bout en bout du dossier indemnisation, pour garantir un paiement de l'allocation respectant la réglementation, les consignes pour la mettre en application et les délais impartis
- Réalisation des traitements relatifs aux évènements en cours de droits et à leurs conséquences afin d'en sécuriser les impacts sur l'inscription et l'indemnisation (ex. activité réduite, formation, changements de catégorie…)
- Instruction du volet financier de demandes d'aide à l'emploi (ex : ARCE : Aide à la Reprise ou à la Création d'Entreprise, …) pour garantir et expliquer le paiement
- Détection des situations nécessitant une étude mandataire social pour déclencher et / ou mettre en œuvre le traitement adapté
- Gestion d'un portefeuille de demandeurs d'emploi dont il est le Conseiller Référent Indemnisation pour prioriser ses actions à partir des besoins du demandeur, en fonction du diagnostic local et des marges de manœuvre données
- Accompagnement proactif et personnalisé du demandeur d'emploi dans les moments clés de son parcours d'indemnisation, afin d'instaurer, comme interlocuteur privilégié, une relation de conseil et de confiance et de concourir à sa satisfaction
- Réalisation de ses activités en coordination, si nécessaire, avec les autres conseillers de son agence ou avec les employeurs et les partenaires, afin de collecter toutes informations utiles à la gestion des dossiers indemnisation
- Réponses éclairantes aux questions et sollicitations du demandeur d'emploi sur les décisions et actualisation de sa situation en s'assurant de sa bonne compréhension pour le conseiller en fonction de ses besoins

Conseiller(e) indemnisation (2/5)

Activités principales (suite)

- Sensibilisation aux obligations et aux conséquences des déclarations (actualisations, changements de situation) sur l'inscription et l'indemnisation, pour permettre de se projeter et prévenir les risques de trop-perçus
- Gestion des trop-perçus par la mise en œuvre de la démarche active de recouvrement pour améliorer le remboursement, limiter les risques de récidive et concourir à la prévention de ces situations
- Traitement des incidents de paiement (saisies arrêts, pensions alimentaires) pour remplir les obligations réglementaires de France Travail
- Prise en charge des réclamations et informations sur les voies de recours et les possibilités de médiation
- Participation à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques pour garantir la qualité et la fiabilité des données financières produites et communiquées aux tiers

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Conseiller(e) indemnisation (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Conseiller(e) indemnisation (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Délivrer des informations utiles en lien avec l'offre de service de France travail et proposer des services adaptés

Rechercher, vérifier et partager des informations adaptées en s'appuyant sur un socle commun de connaissance (l'indemnisation et l'emploi) ; et selon les besoins, mobiliser les services de France travail et de ses partenaires

Connaître et mettre en œuvre les procédures de traitement relatives à l'inscription et aux évènements en cours de droit

Mettre en œuvre les procédures de traitement des inscriptions et des évènements pouvant intervenir en cas de nouvelle inscription ou en cours de droit, afin de garantir la fiabilité de la liste des demandeurs d'emploi

Connaître et mettre en œuvre la réglementation et les procédures de traitement des demandes d'allocation relevant du Régime Général

Savoir exploiter les données numériques et dématérialisées pour mobiliser la réglementation et les procédures d'instruction relatives à la demande d'allocation - Régime général

Connaître et mettre en œuvre la réglementation et les procédures de traitement demandes d'allocation relevant de catégories d'emploi à affiliation spécifique (annexes I, V et XI)

Savoir exploiter les données numériques et dématérialisées pour mobiliser la réglementation et les procédures d'instruction relatives à la demande d'allocation - annexe I (VRP, journalistes, personnels navigants de l'aviation civile, assistants maternels et assistants familiaux, bûcherons-tâcherons, agents rémunérés à la commission), annexe V (travailleurs à domicile) et annexe XI (apprentis et contrat de professionnalisation) et coordination des régimes

Connaître et mettre en œuvre la réglementation et les procédures de traitement des demandes d'allocation relevant des filières maritimes, littorales et fluviales (annexe II & III)

Savoir exploiter les données numériques et dématérialisées pour mobiliser la réglementation et les procédures d'instruction relatives à la demande d'allocation – annexe II et III et coordination des régimes

Connaître et mettre en œuvre la réglementation et les procédures de traitement des demandes d'allocation relevant des métiers du spectacle (annexe VIII et X)

Savoir exploiter les données numériques et dématérialisées pour mobiliser la réglementation et les procédures d'instruction relatives à la demande d'allocation – annexe VIII et X et coordination des régimes

Conseiller(e) indemnisation (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Connaître et mettre en œuvre la réglementation et les procédures de traitement des demandes d'allocation relevant de l'emploi transfrontalier, européen et international – (Régime communautaire EEE et annexe IX)

Savoir exploiter les données numériques et dématérialisées pour mobiliser la réglementation et les procédures d'instruction relatives à la demande d'allocation – Régime communautaire Espace Economique Européen, annexe IX (expatriés) et coordination des régimes

Connaître et mettre en œuvre les procédures de gestion relatives au traitement des activités non salariées

Savoir mettre en œuvre les procédures de gestion des demandeurs d'emploi exerçant une activité non salariée et la coordination des régimes

Connaître et mettre en œuvre la réglementation et les procédures de traitement liés à l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS), à l'allocation Contrat d'Engagement Jeune (ACEJ) et au Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP)

Savoir exploiter les données numériques et dématérialisées pour mobiliser la réglementation et les procédures de gestion liées à l'ASS, à l'ACEJ et au CSP

Connaître les procédures de gestion des trop-perçus, indus et incidents de paiement et mettre en œuvre une démarche active de recouvrement

En cas d'incident de paiement ou de trop-perçu, mener toute action auprès de l'interlocuteur en vue de lui expliquer la situation et de trouver une solution, dans le respect de la réglementation, des procédures de traitement et de la qualité de service

Mettre en œuvre les actions liées au processus de réclamation

Engager les actions adaptées suite aux réclamations des demandeurs d'emploi, en garantissant la fiabilité de l'information transmise et dans le respect des délais de réponse

Agir au moment opportun pour prévenir les difficultés liées au parcours d'indemnisation, de retour à l'emploi et de recrutement, en appréhendant l'ensemble des données disponibles

Engager les actions adaptées suite aux réclamations des demandeurs d'emploi, en garantissant la fiabilité de l'information transmise et dans le respect des délais de réponse

Faire preuve de pédagogie et installer une relation de confiance prenant en compte la situation de son interlocuteur

Développer une relation de service proactive avec le demandeur d'emploi permettant de lui expliquer sa situation de manière accessible, tout en s'appuyant sur son expertise

Mobiliser ses capacités de négociation dans des situations particulières

Gérer les situations et argumenter pour régulariser les incidents de paiements et les trop-perçus

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Conseiller(e) MRS (1/6)

Mission

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

Activités principales

TECHNICITÉ

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

METTRE EN ŒUVRE L'INGÉNIERIE D'UN RECRUTEMENT « M.R.S » (Méthode de Recrutement par Simulation)

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

PILOTER LE RECRUTEMENT PAR SIMULATION

- 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(e) MRS (2/6)

CONSEILLER ET ANIMER LE RÉSEAU

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

INFORMATION / COMMUNICATION

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

RELATIONS

- Est en contact avec les Demandeurs d'emploi, les Entreprises et les partenaires institutionnels locaux
- Est en contact avec le réseau des agences
- Est en contact avec le correspondant régional MRS
- Travaille en équipe et en complémentarité avec l'ensemble des agents de son site 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
- Actualise en continu ses connaissances sur les séances de recrutement par simulation

Conseiller(e) MRS (3/6)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Conseiller(e) MRS (4/6)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Conseiller(e) MRS (5/6)

Les compétences techniques (1/2)

Accompagner la mise en œuvre du processus de recrutement en apportant les conseils et en développant les solutions répondant aux besoins de l'entreprise

Permettre à l'entreprise de mobiliser le service porteur de solution face à sa problématique de recrutement au regard du marché ; lui apporter des conseils RH et l'accompagner dans sa démarche de recrutement, en mobilisant notamment des dispositifs de présélection et d'évaluation des candidats

Agir au moment opportun pour prévenir les difficultés liées au parcours d'indemnisation, de recherche d'emploi et de recrutement en appréhendant l'ensemble des données disponibles

Mener des actions ciblées dans une logique proactive, en s'appuyant sur l'analyse éclairée des données individuelles et collectives mises à disposition, afin d'accompagner la redynamisation du parcours des demandeurs d'emploi et / ou lever les difficultés rencontrées lors d'un recrutement

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Identifier les compétences permettant de rapprocher l'offre et la demande d'emploi

Analyser les adéquations et écarts entre les compétences détenues et attentes spécifiques du demandeur d'emploi / actif et les compétences recherchées et attentes spécifiques de l'entreprise, afin de trouver les solutions permettant de réduire les écarts et d'identifier toutes les possibilités de rapprochement

Identifier les habiletés permettant de construire et / ou d'adapter l'ingénierie de recrutement MRS à partir de l'analyse de poste (ADP)

Analyser des situations de travail inhérentes à un poste au sein de l'entreprise, à l'aide de l'ADP pour déterminer le besoin et la séance MRS adéquate

Mettre en œuvre et accompagner les actions qui réduisent les écarts de compétences pour permettre le recrutement et l'insertion durable dans l'emploi

Accompagner les demandeurs d'emploi / actifs et les entreprises dans le choix et la mise en œuvre des actions ou dispositifs de développement des compétences, de validation des acquis ou d'adaptation des compétences au poste de travail, avec pour cible le recrutement et l'insertion durable dans l'emploi

Mobiliser sa connaissance et les ressources d'un territoire pour concourir à des actions collectives sur l'emploi

Apporter un conseil aux acteurs d'un territoire, portant sur l'emploi, les compétences, le recrutement, en mobilisant en opportunité sa connaissance de ce territoire ou d'un domaine particulier. Contribuer à la performance collective en prenant part à l'analyse des besoins et ressources, à la veille sur la situation du marché du travail local et aux choix de leviers d'actions concertées visant à son amélioration

Conseiller(e) MRS (6/6)

Les compétences techniques (2/2)

Promouvoir des services adaptés et délivrer des informations utiles pour le recrutement et le retour à l'emploi durable

Partager des informations fiables sur l'emploi et le marché du travail et connaître les services de France Travail et de ses partenaires pour les mobiliser en fonction des besoins de l'interlocuteur, afin de le rendre acteur de ses démarches

Promouvoir et valoriser des candidatures pertinentes pour réussir un recrutement

Sélectionner les candidatures en mesure de satisfaire aux besoins de l'entreprise, formalisés ou non par une offre d'emploi, et accompagner le demandeur d'emploi / actif dans la préparation à la réussite d'un recrutement ciblé en se positionnant comme un acteur direct de la promotion du candidat

Proposer aux demandeurs d'emploi / actifs ou aux entreprises des solutions personnalisées en s'appuyant sur un diagnostic partagé

Analyser la situation d'un demandeur d'emploi / actif ou d'une entreprise, en la confrontant au marché du travail et aux caractéristiques de l'emploi sur un territoire, afin d'établir et partager un diagnostic personnalisé, des pistes et leviers d'action orientés vers une solution

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Conseiller recouvrement (1/5)

Mission

Accompagner les employeurs dans leurs obligations déclaratives et contributives. Gérer le recouvrement. Contribuer à l'amélioration de la relation entreprise, à la sécurisation financière et à la prévention des fraudes

Activités principales

- Accueil de l'usager quelle que soit la situation en analysant sa demande avec attention et s'assurant de sa compréhension et si besoin de la transmission au bon interlocuteur, pour susciter la confiance dans la relation de service
- Accompagnement de l'usager dans l'accès et l'utilisation des services, via le canal et les modalités les plus adaptées à ses capacités et à sa situation
- Délivrance d'informations sur les droits et obligations, les démarches et services adaptés, en s'assurant de la compréhension par l'usager, de la valeur apportée selon sa situation, ou de la transmission au bon interlocuteur
- Accompagnement des employeurs, en mode préventif et curatif, vers plus d'autonomie pour remplir leurs obligations déclaratives
- Fiabilisation des données du Référentiel Commun des Entreprises pour sécuriser la relation de service aux entreprises
- Analyse de la situation de l'entreprise dans sa globalité et de la cohérence des informations traitées ou transmises à d'autres acteurs (entreprise, indemnisation ...) pour faciliter le suivi et les actions sur les autres champs
- Gestion des comptes entreprise relatifs aux cotisations et contributions relevant de l'Assurance Chômage et des missions du GUSO (guichet unique du spectacle occasionnel), et le cas échéant aux aides à l'emploi
- Prise de contact proactive avec l'entreprise pour anticiper les échéances, prévenir le déclenchement de procédures, proposer et négocier des échéanciers et viser l'accélération du recouvrement
- Gestion des incidents relatifs à l'acquisition des déclarations et paiements en vue de piloter le processus de recouvrement
- Vérification du bien-fondé des mises en demeure et des contraintes à suivre en relation avec les commissaires de justice
- Traitement des dossiers en procédure collective en lien avec les mandataires et partenaires compétents
- Constitution et vérification de la cohérence des dossiers à transmettre au service contentieux
- Accompagnement proactif et personnalisé de l'employeur aux moments clés : non déclaration, retard de paiement, comptes sans mouvements financiers, suivi des non-valeurs, cessations d'activité de l'entreprise...
- Réponses éclairantes aux questions et sollicitations des usagers sur leur situation, afin de les conseiller en fonction de leurs besoins

Conseiller recouvrement (2/5)

Activités principales (suite)

- Participation à des actions (communication, évènements ...) valorisant les services dédiés aux employeurs de son périmètre et l'offre de service de France Travail aux entreprises, contribuant au développement de la relation entreprise
- Priorisation de ses actions en fonction des besoins, en s'appuyant le cas échéant sur la gestion d'un portefeuille (ex. grands comptes, comptes débiteurs ...) pour renforcer la personnalisation de la relation de service
- Détection des situations nécessitant une étude mandataire social pour déclencher et / ou mettre en en œuvre le traitement adapté
- Examen de la qualité de salarié du mandataire (dirigeant ou associé) sur une période d'activité et l'éligibilité de cette période à l'assurance chômage
- Prise en charge des réclamations et information sur les voies de recours et les possibilités de médiation
- Contribution à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques pour garantir la qualité et la fiabilité des données produites et communiquées aux tiers

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Conseiller recouvrement (3/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Conseiller recouvrement (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Agir au moment opportun pour prévenir les difficultés liées au parcours de demandeur indemnisé, de chercheur d'emploi, de recruteur ou d'employeur, en s'appuyant sur l'ensemble des données disponibles

Mener des actions ciblées et proactives, en s'appuyant sur les données individuelles et collectives, afin de lever les difficultés, redynamiser le parcours des demandeurs d'emploi, ou faciliter le parcours recruteur ou employeur

Appliquer la réglementation et les modes opératoires pour préparer et gérer les dossiers de recouvrement auprès des entreprises

Connaître et maîtriser les procédures internes pour constituer et assurer le suivi des dossiers de recouvrement

Assurer la qualité de l'enregistrement des informations dans le dossier du demandeur d'emploi ou de l'entreprise pour en faciliter le suivi

Identifier les impacts et évènements à enregistrer dans le dossier, en faciliter le suivi et l'utilisation par les autres acteurs concernés, l'accessibilité par l'usager et la valorisation des informations partagées au bénéfice de la recherche d'emploi ou du recrutement

Connaître les procédures de gestion des trop-perçus, indus et incidents de paiement et mettre en œuvre une démarche active de recouvrement

En cas d'incident de paiement ou de trop-perçu, mener toute action auprès de l'interlocuteur en vue de lui expliquer la situation et de trouver une solution, dans le respect de la réglementation, des procédures de traitement et de la qualité de service

Délivrer des informations utiles en lien avec l'offre de service de France travail et proposer des services adaptés

Rechercher, vérifier et partager des informations adaptées en s'appuyant sur un socle commun de connaissance (l'indemnisation et l'emploi) ; et selon les besoins, mobiliser les services de France travail et de ses partenaires

Conseiller recouvrement (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Faire preuve de pédagogie et installer une relation de confiance prenant en compte la situation de son interlocuteur

Développer une relation de service proactive avec l'usager (entreprise, demandeur d'emploi ...) permettant de lui expliquer sa situation de manière accessible, tout en s'appuyant sur son expertise

Mobiliser ses capacités de négociation dans des situations particulières

Gérer les situations et argumenter pour régulariser les incidents de paiements et les trop-perçus

Mettre en œuvre les actions liées au processus de réclamation

Engager les actions adaptées suite aux réclamations des demandeurs d'emploi, en garantissant la fiabilité de l'information transmise et dans le respect des délais de réponse

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et à la traçabilité des données et des actions de France Travail

Psychologue du travail (1/5)

Mission

Accompagner prioritairement les demandeurs d'emploi vers le retour à l'emploi en intégrant les dimensions et processus psychologiques, être en appui des employeurs et sensibiliser les acteurs de son périmètre à son champ d'expertise

Activités principales

- Intervention en complémentarité des conseillers pour favoriser un autre éclairage des problématiques d'accès à l'emploi et travailler autour de leur résolution
- Accompagnement individuel ou collectif des demandeurs d'emploi dans leur évolution professionnelle, du projet à la formation, aboutissant à la co-élaboration d'un plan d'action qui mobilise les services et aides à l'emploi adaptés
- Accompagnement individuel ou collectif des demandeurs d'emploi favorisant la restauration d'une dynamique de retour à l'emploi par un travail sur les processus psychologiques ou psychosociaux impliqués
- Intervention en complémentarité des conseillers auprès des employeurs dans leurs projets de recrutement des candidats et auprès des salariés dans leur nouvel emploi en mobilisant les approches et services adaptés aux besoins
- Contribution à la dynamique partenariale locale, en appui des équipes et en lien avec les acteurs du territoire pour faciliter la mise en synergie des ressources et les initiatives partagées au bénéfice des usagers
- Sensibilisation du collectif de l'agence aux domaines de compétences et d'expertises du psychologue du travail au bénéfice de l'accompagnement des demandeurs emploi et des employeurs
- Co-construction avec l'équipe locale de direction de l'offre de services locale en psychologie du travail, à partir de son champ de compétences et en tenant compte des besoins du public de l'agence et du territoire
- Conception et mise en œuvre de réponses méthodologiques sur son champ de compétences à partir des besoins des demandeurs d'emploi, employeurs ou de l'écosystème de France travail
- Participation dans le cadre de l'animation du métier de psychologue du travail à des temps de partage de pratiques et de connaissances pour actualiser et maintenir ses compétences
- Actualisation de ses connaissances liées aux domaines d'intervention de la psychologie en mobilisant le temps de veille hebdomadaire

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Psychologue du travail (2/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Psychologue du travail (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Psychologue du travail (4/5)

Les compétences techniques (1/2)

Mobiliser et partager les principes et le cadre déontologiques des psychologues au bénéfice de l'accompagnement des usagers

Respecter, expliciter et faire respecter le code de déontologie des psychologues quels que soient les sollicitations, missions, activités ou donneurs d'ordre

Identifier les ressources psychologiques et sociales du demandeur d'emploi comme leviers d'engagement et / ou de restauration de la dynamique dans un parcours de retour à l'emploi

Analyser la situation des demandeurs d'emploi en tenant compte des dimensions et processus psychologiques et sociaux dans le cadre du retour à l'emploi ou de la transition professionnelle

Accompagner les demandeurs d'emploi en tenant compte des incidences des problématiques de santé, de handicap et d'ordre psychique

Agir en complémentarité des conseillers en mobilisant son expertise pour l'accompagnement du demandeur d'emploi, afin d'engager ou de restaurer une dynamique dans son parcours d'évolution professionnelle ou de retour à l'emploi

Mobiliser des techniques d'entretien psychologique

Identifier et utiliser, en situation d'accompagnement individuel et / ou collectif, les techniques d'entretien appropriées issues de la psychologie pour accompagner un processus de changement

Mobiliser des outils d'évaluation psychotechnique

Identifier et utiliser des outils d'évaluation psychotechnique, restituer les résultats et transmettre des conclusions pour apporter une réponse adaptée au besoin du demandeur d'emploi ou de l'entreprise

Proposer aux demandeurs d'emploi / actifs ou aux entreprises des solutions personnalisées en s'appuyant sur un diagnostic partagé

Analyser la situation d'un demandeur d'emploi / actif ou d'une entreprise, en la confrontant au marché du travail et aux caractéristiques de l'emploi sur un territoire, afin d'établir et partager un diagnostic personnalisé, des pistes et leviers d'action orientés vers une solution.

Identifier les compétences permettant de rapprocher l'offre et la demande d'emploi

Analyser les adéquations et écarts entre les compétences détenues et attentes spécifiques du demandeur d'emploi / actif et les compétences recherchées et attentes spécifiques de l'entreprise, afin de trouver les solutions permettant de réduire les écarts et d'identifier toutes les possibilités de rapprochement.

Mettre en œuvre et accompagner les actions qui réduisent les écarts de compétences pour permettre le recrutement et l'insertion durable dans l'emploi

Accompagner les demandeurs d'emploi / actifs et les entreprises dans le choix et la mise en œuvre des actions ou dispositifs de développement des compétences, de validation des acquis ou d'adaptation des compétences au poste de travail, avec pour cible le recrutement et l'insertion durable dans l'emploi.

Psychologue du travail (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Accompagner la construction et la mise en œuvre d'un parcours d'évolution professionnelle afin de sécuriser le retour à l'emploi durable

Accompagner le demandeur d'emploi / actif dans l'exploration de ses choix d'orientation, la définition de sa cible professionnelle et des pistes d'action, et la mise en œuvre du projet jusqu'à l'insertion durable dans l'emploi ou l'activité, en mobilisant et coordonnant toutes les ressources internes et externes visant à sécuriser chacune des étapes : démarches liées à la recherche d'emploi ou à la création, reprise ou développement d'une entreprise, adaptation au poste de travail et insertion durable dans l'emploi

Accompagner la mise en œuvre du processus de recrutement en apportant les conseils et en développant les solutions répondant aux besoins de l'entreprise

Permettre à l'entreprise de mobiliser le service porteur de solutions face à sa problématique de recrutement au regard du marché, lui apporter des conseils RH et l'accompagner dans sa démarche de recrutement, en mobilisant notamment des dispositifs de présélection et d'évaluation des candidats.

Mobiliser sa connaissance et les ressources d'un territoire pour concourir à des actions collectives sur l'emploi

Apporter un conseil aux acteurs d'un territoire, portant sur l'emploi, les compétences, le recrutement, en mobilisant en opportunité sa connaissance de ce territoire ou d'un domaine particulier. Contribuer à la performance collective en prenant part à l'analyse des besoins et ressources, à la veille sur la situation du marché du travail local et aux choix de leviers d'actions concertés visant à son amélioration

Accompagner le développement des compétences individuelles et collectives lié aux situations de travail

Proposer au niveau local des actions individuelles et collectives de sensibilisation, d'appropriation et de développement des compétences en s'appuyant sur son champ d'expertise

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail



FILIÈRE **SUPPORT**

MÉTIER DATA, ANIMATION ET PILOTAGE DE LA PERFORMANCE .. P. 110

- Analyste de données ..... p. 111 - 115
- Assistant(e) chargé(e) d'études ..... p. 116 - 118
- Chargé(e) d'analyse des données de pilotage ..... p. 119 - 122
- Chargé(e) de développement durable ..... p. 123 - 126
- Chargé(e) de mission ..... p. 127 - 132
- Chargé(e) de qualité ..... p. 133 - 136
- Chargé(e) d'études sociales ..... p. 137 - 140
- Chargé(e) d'études statistiques ..... p. 141 - 144
- Expert(e) en modélisation des données et mégadonnées ..... p. 145 - 149
- Ingénieur(e) d'études et de recherche ..... p. 150 - 154
- Référent(e) de domaine support ..... p. 155 - 159
- Superviseur(euse) ..... p. 160 - 163

MÉTIER JURIDIQUE ET MANAGEMENT DES RISQUES ..... P. 164

- Assistant(e) juridique ..... p. 165 - 167
- Auditeur(trice) interne ..... p. 168 - 171
- Chargé(e) de contrôle interne ..... p. 172 - 175
- Chargé(e) de la sûreté et de la sécurité des personnes et des biens ..... p. 176 - 179
- Chargé(e) de la sûreté et de la sécurité des systèmes d'information ..... p. 180 - 183
- Chargé(e) de protection des données personnelles ..... p. 184 - 188
- Correspondant(e) régional sécurité informatique ..... p. 189 - 193
- Inspecteur(trice) général ..... p. 194 - 197
- Juriste ..... p. 198 - 200

MÉTIER RESSOURCES HUMAINES ..... P. 201

- Assistant(e) de service social du travail ..... p. 202 - 204
- Chargé(e) de la diversité, du handicap et des conditions de vie au travail ..... p. 205 - 209
- Chargé(e) de la gestion administrative et paie ..... p. 210 - 214
- Chargé(e) des parcours professionnels et du développement des compétences ..... p. 215 - 219
- Chargé(e) des relations sociales ..... p. 220 - 223
- Concepteur(trice) chargé(e) d'ingénierie pédagogique ..... p. 224 - 227
- Formateur(trice) ..... p. 228 - 231
- Gestionnaire administratif et paie ..... p. 232 - 234
- Gestionnaire ressourses humaines ..... p. 235 - 238
- Infirmier(e) de santé au travail ..... p. 239 - 241
- Médecin coordinateur(trice) du travail ..... p. 242 - 244

Référentiel des métiers de France Travail

MÉTIER COMMUNICATION, PARTENARIAT ET OFFRES DE SERVICES.. P. 245

- Assistant(e) communication ..... p. 246 -248
- Attaché(e) de presse ..... p. 249 - 252
- Chargé(e) d'animation de réseaux sociaux et de communautés numériques ..... p. 253 - 257
- Chargé(e) d'appui réglementaire ..... p. 258 - 261
- Chargé(e) de communication ..... p. 262 - 266
- Chargé(e) de la conception et de de l'intégration de l'offre de services ..... p. 267 - 270
- Chargé(e) de relations et d'actions internationales ..... p. 271 - 274
- Chargé(e) de relations partenariales ..... p. 275 - 278
- Chargé(e) des relations extérieures ..... p. 279 - 282
- Chargé(e) d'opérations FSE ..... p. 283 - 286
- Documentaliste ..... p. 287 - 289
- Gestionnaire d'intégration de l'offre de services ..... p. 290 - 293
- Graphiste ..... p. 294 - 297
- Webmestre ..... p. 298 - 301

MÉTIER FINANCES - GESTION ..... P. 302

- Assistant(e) comptable ..... p. 303 - 305
- Assistant(e) contrôleur(euse) de gestion ..... p. 306 - 309
- Chargé(e) d'analyse des données comptables et financières ..... p. 310 - 313
- Comptable ..... p. 314 - 317
- Contrôleur(euse) de gestion ..... p. 318 - 321
- Trésorier(ère) ..... p. 322 - 325

MÉTIER ACHATS - MARCHÉS ..... P. 326

- Acheteur(euse) ..... p. 327 - 330
- Approvisionneur(euse) ..... p. 331 - 334
- Rédacteur(trice) de marché ..... p. 335 - 338

MÉTIER SUPPORT ADMINISTRATIF, LOGISTIQUE ET IMMOBILIER P. 339

- Agent(e) logistique ..... p. 340 - 343
- Assistant(e) / Secrétariat ..... p. 344 - 346
- Assistant(e) de direction ..... p. 347 - 350
- Chargé(e) d'appui opérationnel ..... p. 351 - 354
- Chargé(e) d'opérations immobilières ..... p. 355 - 358
- Chargé(e) d'opérations moyens généraux ..... p. 359 - 362
- Gestionnaire de pratrimoine immobilier ..... p. 363 - 366
- Gestionnaire logistique ..... p. 367 - 370

MÉTIER PROJETS, TRANSFORMATIONS ET SYSTÈMES D'INFORMATION .. P. 371

- Analyste métier ..... p. 372 - 376
- Architecte ..... p. 377 - 381
- Chargé(e) de l'innovation ..... p. 382 - 385
- Chargé(e) de projet ..... p. 386 - 389
- Chargé(e) de production SI ..... p. 390 - 393
- Chargé(e) de relation utilisateurs SI ..... p. 394 - 397
- Chargé(e) de tests SI ..... p. 398 - 401
- Chargé(e) d'ingénierie technique SI ..... p. 402 - 405
- Chargé(e) en transformation et organisation ..... p. 406 - 410
- Chef(fe) de projet ..... p. 411 - 416
- Concepteur(trice) / développeur(euse) SI ..... p. 417 - 420
- Designer ..... p. 421 - 426
- Ingénieur(e) de production SI ..... p. 427 - 430
- Ingénieur(e) de tests SI ..... p. 431 - 434
- Ingénieur(e) logiciel SI ..... p. 435 - 439
- Ingénieur(e) relation utilisateurs SI ..... p. 440 - 443
- Ingénieur(e) technique SI ..... p. 444 - 448
- Référent(e) technique SI ..... p. 449 - 453
- Responsable de produit ..... p. 454 - 457
- Responsable de programme SI ..... p. 458 - 462
- Technicien(ne) SI ..... p. 463 - 466

Référentiel des métiers de France Travail

MÉTIER DATA, ANIMATION ET PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

- Analyste de données ..... p. 111 - 115
- Assistant(e) chargé(e) d'études ..... p. 116 - 118
- Chargé(e) d'analyse des données de pilotage ..... p. 119 - 122
- Chargé(e) de développement durable ..... p. 123 - 126
- Chargé(e) de mission ..... p. 127 - 132
- Chargé(e) de qualité ..... p. 133 - 136
- Chargé(e) d'études sociales ..... p. 137 - 140
- Chargé(e) d'études statistiques ..... p. 141 - 144
- Expert(e) en modélisation des données et mégadonnées ..... p. 145 - 149
- Ingénieur(e) d'études et de recherche ..... p. 150 - 154
- Référent(e) de domaine support ..... p. 155 - 159
- Superviseur(euse) ..... p. 160 - 163

Analyste de données (1/5)

Mission

Recueillir, organiser, synthétiser et analyser les données pour faciliter les prises de décision et accompagner les directions métiers dans l'exploitation et la valorisation de leurs données

Activités principales

- Participation à la définition et à la mise en œuvre de la gouvernance des données et de la stratégie associée (définition, collecte, traitements, usage…)
- Mise en place et supervision des processus et des outils nécessaires au contrôle de la qualité de la donnée et de sa conformité avec les règlements relatifs à la protection des données tels que le RGPD
- Collecte, contrôle et validation des données permettant de répondre aux besoins des directions et / ou d'alimenter les modèles d'apprentissage automatiques
- Définition des méthodes et des techniques à utiliser pour coordonner les travaux statistiques, d'études et avec différents acteurs (prestataires, partenaires internes ou externes)
- Accompagnement, conseil et soutien dans la formalisation du besoin d'analyse et d'utilisation de la donnée
- Production de visualisations de la donnée à travers des tableaux de bord, représentations graphiques ou rapports…
- Réalisation d'études « data » pour éclairer et évaluer les décisions de l'établissement et assister les métiers dans l'accomplissement de leurs missions
- Suivi et contrôle de modèles prédictifs ou statistiques permettant une aide à la décision en lien avec les expert(e)s en modélisation des données et mégadonnées et les métiers
- Cartographie des données avec les métiers et élaboration des recommandations sur les bases de données à consolider, modifier, rapatrier…
- Coordination des travaux de convergence et modélisation des données au sein de l'établissement
- Participation au développement d'une culture de la Donnée au sein de l'établissement pour en assurer une utilisation pertinente
- Portage des volets données des différents projets de l'établissement
- Veille active des tendances et évolutions technologiques des outils de traitement de la donnée
- Participation à la définition des orientations stratégiques de France Travail

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Analyste de données (2/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Analyste de données (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/3)

Analyser la qualité des services rendus

Extraire et analyser les résultats et informations nécessaires pour évaluer le niveau de qualité des produits / services

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Concevoir des outils de pilotage, indicateurs, tableaux de bord

Réaliser l'ensemble des livrables destinés aux managers et opérationnels pour accompagner et éclairer la prise de décision

Analyste de données (4/5)

Les compétences techniques (2/3)

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Coordonner et piloter un projet

Analyser et définir la mobilisation des ressources, le respect des étapes et des phases du projet pour garantir la bonne exécution du projet

Conduire des études de gestion

Synthétiser des données issues de domaines variés pour produire des éléments utiles à une analyse croisée et à une vision systémique

Exploiter des données d'études, évaluations et analyses

Collecte, traite et met en forme des données statistiques du marché du travail et de l'emploi afin de produire et diffuser des études, analyses et évaluations

Exploiter et analyser les données

Traiter les données en vue d'une analyse de l'efficience des processus, de l'organisation, des dépenses (dont des achats) de France Travail

Exploiter la comptabilité analytique

Utiliser les méthodes et outils de comptabilité analytique dans le cadre de la contribution du contrôle de gestion au pilotage de la performance de France Travail

Mesurer et analyser l'efficacité de notre performance sociale

Adapter les méthodes de production et d'analyse des données sociales à des fins d'aide à la décision. Traduire une commande en indicateurs d'études sociales. Réaliser des traitements de données à des fins d'observation et d'anticipation. Produire des études quantitatives et qualitatives à partir des différents processus RH à des fins d'aide à la décision

Recueillir et contrôler les données

Rechercher les bonnes informations pour les exploiter dans le cadre d'un dispositif de pilotage budgétaire ou analytique

Traiter des données

Collecter, modéliser, et consolider des données en une information opérationnelle afin de répondre à un besoin fonctionnel

Référentiel des métiers de France Travail

Analyste de données (5/5)

Les compétences techniques (3/3)

Présenter les recommandations et suivre leur mise en œuvre

Proposer aux commanditaires les recommandations ad hoc et en faciliter leur mise en œuvre par les directions métiers

Réaliser des éléments graphiques et visuels

Créer des supports de communication (graphiques, illustrations, ...) dans le respect de la charte graphique, pour apporter une identité visuelle et valoriser les actions de communication de France Travail

Rédiger des supports et outils de communication

Choisir et mettre en œuvre les techniques d'écriture et de réécriture adaptées aux types de supports et outils de communication utilisés, afin de les rendre accessibles aux acteurs et / ou cibles concernés

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Valoriser des données Big Data

Exploiter des données Big Data afin de découvrir des solutions innovantes et de nouvelles opportunités

Assistant(e) chargé(e) d'études (1/3)

Mission

Assurer toutes les opérations de collecte, de traitement et de mise en forme des données statistiques et contribuer à leur analyse

Activités principales

- Contrôle et validation des données avant transmission ou exploitation dans une perspective de fiabilisation des données recueillies
- Diffusion d'informations à l'aide des outils adaptés afin de valoriser les travaux réalisés
- Participation à des réunions et des groupes de travail en vue de partager l'avancement des travaux et de diffuser les résultats obtenus
- Réalisation des recettes des applicatifs du domaine et proposition d'évolutions visant à améliorer le service
- Recueil, saisie et actualisation des données dans le respect des échéances pour permettre leur exploitation
- Rédaction des modes opératoires dans son champ d'activité
- Traitement, mise en forme et analyse des données à l'aide de méthodes statistiques descriptives pour produire des études, enquêtes et / ou travaux d'évaluation

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Assistant(e) chargé(e) d'études (2/3)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Assistant(e) chargé(e) d'études (3/3)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Exploiter des données d'études, évaluations et analyses

Collecte, traite et met en forme des données statistiques du marché du travail et de l'emploi afin de produire et diffuser des études, analyses et évaluations

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) d'analyse des données de pilotage (1/4)

Mission

Contribuer à l'amélioration et à la sécurisation de l'action de l'établissement / direction / service en analysant les données et informations relatives au pilotage de l'activité et de la performance

Activités principales

- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Appui, conseil et aide à la décision des directions / services de l'établissement
- Collecte, analyse et mise à disposition d'informations et données relatives au pilotage de l'activité et de la performance (indicateurs et tableaux de bord)
- Conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation auprès des directions / services / utilisateurs
- Conception, administration des outils et applicatifs dédiés au pilotage et accompagnement des utilisateurs dans leur appropriation
- Construction et / ou mise à jour du système de pilotage de la performance (outils, processus, gouvernance, ...)
- Contribution au développement d'une culture du pilotage au sein de l'établissement
- Contribution au dialogue de performance au sein de l'établissement / directions / services
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / directions / services
- Participation à la conception et la mise en œuvre des démarches d'amélioration continue et de la sécurisation des activités (réalisation et mise à jour des modes opératoires, procédures et processus)
- Participation aux projets de l'établissement / directions / services
- Pilotage de la production des tableaux de bord d'activités et de performance, réalisation de synthèses associées et proposition des éventuelles actions correctives

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chargé(e) d'analyse des données de pilotage (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé(e) d'analyse des données de pilotage (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Administrer les outils et applicatifs du SI

Mettre en place les actions relatives au traitement et à l'exploitation de données pour disposer d'un système d'information fiable et évolutif

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Concevoir des outils de pilotage, indicateurs, tableaux de bord

Réaliser l'ensemble des livrables destinés aux managers et opérationnels pour accompagner et éclairer la prise de décision

Chargé(e) d'analyse des données de pilotage (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Piloter l'entreprise par la qualité

Accompagner la direction / service dans une démarche d'amélioration continue pour optimiser l'organisation des activités de la direction / service

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) de développement durable (1/4)

Mission

Contribuer à la conception, mise en œuvre, évaluation et promotion de la démarche et des actions de développement durable dans l'offre de services et le fonctionnement interne de France Travail

Activités principales

- Animation de la démarche de développement durable / RSE
- Appui, conseil et accompagnement des directions, services et / ou des acteurs référents RSE ou ambassadeurs RSE
- Conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation pour faciliter et promouvoir la culture et la stratégie de développement durable.
- Conception, mise en œuvre et pilotage des plans d'actions de développement durable / RSE
- Contribution à l'ingénierie des contenus et actions de formation
- Contrôle l'application des directives sur son périmètre d'intervention
- Evaluation des bénéfices RSE des actions mises en œuvre et formulation d'axes d'amélioration pour progresser dans la prise en compte des problématiques environnementales, économiques et sociétales
- Identification des réussites et des bonnes pratiques afin de les partager en élaborant des supports d'information et de communication adaptés
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Pilotage des résultats et des actions correctives, production de bilans pour optimiser et garantir l'application de la démarche de développement durable / RSE
- Production des dossiers nécessaires à l'obtention de subventions et recours à des experts en stratégie développement durable / RSE

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chargé(e) de développement durable (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé(e) de développement durable (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Concevoir et / ou mettre en œuvre une démarche GPEC dans le cadre de la stratégie de l'entreprise

Contribuer à la mise en œuvre de la stratégie RH au service des orientations de France Travail, en anticipant les besoins de l'entreprise en termes d'évolution des métiers et des compétences, en déterminant les actions RH nécessaires à l'accompagnement de cette stratégie pour mettre en adéquation besoins et ressources de l'entreprise

Concevoir et / ou mobiliser des dispositifs d'évaluation

Utiliser et concevoir des outils et dispositifs d'évaluation des compétences, d'identification des talents et de détection de potentiel pour accompagner les salariés dans leur projet professionnel

Chargé(e) de développement durable (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mettre en œuvre la politique de développement des talents et des compétences

Utiliser et mobiliser l'ensemble des modalités d'accompagnement et de développement des compétences pour mettre en œuvre les dispositifs et les actions qui permettent l'adéquation des compétences avec les besoins évolutifs de l'établissement

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) de mission (1/6)

Mission

Contribuer à la mise en œuvre de leviers d'amélioration et participer à l'accompagnement des managers et des équipes dans la déclinaison et l'intégration des évolutions sur un périmètre ou un territoire défini

Activités principales

- Accompagnement et conseil aux directions / services / agences dans le déploiement et la déclinaison des orientations, le pilotage et l'optimisation de l'offre de services relevant de son périmètre
- Analyse des dysfonctionnements et des impacts, identification des leviers d'amélioration et de sécurisation et formulation de propositions d'actions sur son périmètre
- Animation et / ou participation aux réseaux et aux différentes instances de gouvernance
- Appui à l'élaboration et à la déclinaison du plan de communication des directions / services / agences
- Appui à la direction lors de certaines réunions et participation, sur délégation, aux réunions liées à son périmètre
- Appui technique et / ou thématique sur les dossiers transverses et les plans d'actions de l'établissement / direction / service (conception, suivi et pilotage, amélioration, ...)
- Contribution au dialogue de performance au sein de l'établissement / direction / service
- Contribution aux missions de protection des données personnelles en vue de garantir la conformité des traitements de l'établissement et la bonne application de la politique RGPD
- Participation à la conduite du changement et à la mobilisation des parties prenantes sur son périmètre et à la préparation des dossiers d'information associés
- Préparation des dossiers d'aide à la décision et mise en œuvre des actions associées
- Prise en charge et / ou participation aux projets de l'établissement / la direction / du service ou nationaux
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

SPÉCIFICITÉ RH

- Accompagnement et conseil aux directions / services / agences dans le pilotage de la politique RH (processus, dispositifs, suivi des indicateurs, outils SIRH, enveloppes / budgets, gestion des situations sensibles, ...)
- Pilotage et coordination sur son périmètre et, en lien avec les différentes parties prenantes, des processus et / ou projets RH
- Préparation des instances RH relevant de son périmètre

Chargé(e) de mission (2/6)

SPÉCIFICITÉ OFFRE DE SERVICES AUX DEMANDEURS D'EMPLOI ET AUX ENTREPRISES

- Animation, suivi et optimisation des résultats des services déployés
- Appui à la mise en œuvre des expérimentations, intégration et évolutions de l'offre de services en lien avec les différentes parties prenantes internes
- Contribution à la création de l'offre de service de la phase de conception au déploiement
- Relai des actions en direction de grands comptes entreprises, de secteurs professionnels ou de catégories spécifiques de demandeurs d'emploi

SPÉCIFICITÉ PILOTAGE DE LA PERFORMANCE ET AIDE À LA DÉCISION

- Appui à la ligne managériale dans la structuration des projets et / ou l'évolution des méthodes et des outils de pilotage et de la gestion budgétaire
- Collecte, contrôle, validation et transmission de données exploitables permettant de répondre aux besoins des parties prenantes internes et externes
- Participation à l'élaboration, à l'animation et au suivi du dialogue de performance au niveau de son périmètre d'intervention
- Pilotage et coordination des plans d'actions et projets de la direction
- Production d'analyses rétrospectives et prédictives, en coordonnant les différents partenaires internes et / ou externes

SPÉCIFICITÉ PARTENARIAT ET GOUVERNANCE TERRITORIALE

- Appui à l'appropriation des SI de France Travail par les partenaires
- Appui à la ligne managériale et aux équipes dans la déclinaison, le suivi, le contrôle et le renforcement des relations avec les partenaires, acteurs institutionnels et économiques de son périmètre
- Contribution à la définition de la stratégie partenariale dans le cadre de la feuille de route de l'établissement et animation des processus internes et externes relatifs à la performance des partenariats
- Définition, mise en œuvre et pilotage de toutes les composantes du plan d'action territorial
- Mise en œuvre et / ou appui à la mise en œuvre des projets de conventions partenariales et au suivi des relations avec les partenaires et des conventions partenariales notamment sur les aspects financiers et RGPD
- Organisation de la gouvernance territoriale, animation, coordination et mise en réseau des acteurs du territoire (professionnalisation des acteurs, appui à l'appropriation, partage des bonnes pratiques, promotion, coordination des actions, ...)
- Pilotage du diagnostic territorial partagé en lien avec les acteurs internes et externes compétents sur le territoire
- Réalisation d'une veille sur l'actualité et la qualité de la relation avec les différents partenaires

Chargé(e) de mission (3/6)

SPÉCIFICITÉ MANAGEMENT DES RISQUES

- Appui à la gestion d'évènements de sureté et / ou sécurité
- Conception et / ou déclinaison et mise en œuvre de la politique de managementˆdes risques dont la sécurité et la sureté des personnes, des biens et des SI et contrôle de son application
- Contribution au déploiement d'outils ou de mécanismes de contrôle visant à sécuriser l'établissement
- Contribution aux dispositifs de gestion de crise et plans de continuité d'activité
- Organisation et pilotage des opérations d'identification et / ou d'évaluation des risques inhérents à l'organisation des structures, à la conception et la mise en œuvre des processus, aux comportements individuels et collectifs

SPÉCIFICITÉ INDEMNISATION

- Appui aux démarches d'appropriation des évolutions réglementaires et applicatives et du renforcement de la mise à jour des compétences auprès des conseillers et des managers
- Contribution à la synergie entre les fonctions support et au développement de l'appui qu'elles délivrent au réseau
- Suivi de la gestion des traitements des activités et consolidation du pilotage afin de s'assurer de leur couverture sur son périmètre
- Sécurisation de la mise en œuvre d'un système d'animation qualitatif et continu auprès de chaque strate du réseau avec une approche intégrée des sujets
- Valorisation et renforcement de la bonne vision de l'Indemnisation auprès du réseau et poursuite des transformations

SPÉCIFICITÉ GESTION DES OPÉRATIONS FSE (1/2)

- Accompagnement et outillage des différents contributeurs internes (réseau, RH, communication, contrôle de gestion...)
- Animation, en lien avec les contributeurs internes, du processus FSE de bout en bout
- Appui, conseil et aide à la décision des directions / services de l'Etablissement
- Conception et mise en oeuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation auprès des Directions / services / utilisateur
- Contribution à la réponse aux contrôles effectués par les autorités nationales de gestion et d'audit
- Instruction des dossiers FSE déposés par les établissements
- Mise en place, si besoin, de mesures correctrices pour sécuriser le processus de gestion FSE
- Organisation et réalisation des visites sur place des projets cofinancés par le FSE
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service

Chargé(e) de mission (4/6)

SPÉCIFICITÉ GESTION DES OPÉRATIONS FSE (2/2)

- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Contribution à la mise en oeuvre des modalités de gestion et de contrôle auxquelles est soumis l'organisme intermédiaire FSE (déploiement des procédures, outils, supports)
- Production et diffusion de la veille réglementaire relative au FSE
- Sécurisation des opérations, en conformité avec les attendus du FSE
- Vérification et validation des contrôles de service fait réalisés par les prestataires sur les opérations relevant de son périmètre

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Chargé(e) de mission (5/6)

Les compétences Savoir-faire socle

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Chargé(e) de mission (6/6)

Les compétences techniques

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Proposer des actions d'amélioration des services

Sur la base d'analyses, d'observations et / ou d'investigations, définir des actions et des leviers d'amélioration des services en collaboration avec le réseau et les directions / services pour améliorer la qualité des services rendus

Appliquer la politique de protection des données

Assurer la conformité des opérations de traitement, notamment SI au regard du cadre légal et conventionnel de France Travail

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) de qualité (1/4)

Mission

Contribuer à la conception, mise en œuvre, promotion, évolution et pilotage de la démarche qualité et des dispositifs d'amélioration continue des services délivrés aux usagers

Activités principales

- Animation et / ou participation aux différentes instances de gouvernance
- Animation et / ou participation aux réseaux de la fonction et aux différentes instances de gouvernance
- Conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation auprès des directions / services / utilisateurs
- Conduite d'audits internes qualité de service de bout-en-bout pour s'assurer du respect des fondamentaux de la qualité des services délivrés aux usagers
- Contribution à l'analyse des résultats qualitatifs et quantitatifs issus des dispositifs de mesure de la satisfaction et du traitement des réclamations
- Contribution à la conception des dispositifs « d'écoute clients » et de traitement des réclamations
- Contribution à la conception, mise en œuvre, promotion et évolution de la démarche qualité et des dispositifs d'amélioration continue des services délivrés aux usagers
- Contribution à la préparation et / ou au déroulement et / ou au suivi des audits internes qualité de service
- Élabore des supports d'information et de communication sur les dispositifs qualité et leurs résultats
- Identification et communication sur les réussites et les bonnes pratiques en matière de management de la qualité
- Renforcement de la dynamique d'amélioration continue dans sa direction / service en identifiant et proposant des actions, leviers d'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers, de l'organisation ou process internes

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chargé(e) de qualité (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé(e) de qualité (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Administrer les sites et les pages web

Créer et développer un site et / ou les pages web afin de permettre l'intégration, l'accessibilité et la mise à jour de contenus

Analyser la qualité des services rendus

Extraire et analyser les résultats et informations nécessaires pour évaluer le niveau de qualité des produits / services

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Chargé(e) de qualité (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Élaborer les outils et supports associés aux démarches qualité

Proposer et concevoir les outils et supports à destination du réseau et des directions / services pour mettre en œuvre et piloter les démarches qualité

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Promouvoir la culture qualité

Sensibiliser, informer les équipes internes du réseau, des directions / services aux sens, objectifs et enjeux de la démarche qualité pour articuler la démarche qualité dans les actes métier

Proposer des actions d'amélioration des services

Sur la base d'analyses, d'observations et / ou d'investigations, définir des actions et des leviers d'amélioration des services en collaboration avec le réseau et les directions / services pour améliorer la qualité des services rendus

Proposer et accompagner la mise en œuvre des démarches qualité spécifiques au service public de l'emploi

Proposer en lien avec les directions / services et le réseau des dispositifs permettant de définir le niveau de qualité attendu des produits et services de France Travail à destination de ses usagers

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) d'études sociales (1/4)

Mission

Éclairer les décisions de l'établissement et contribuer au pilotage de la performance globale (sociale, financière, opérationnelle)

Activités principales

- Accompagnement et conseil des directions et des équipes RH dans l'optimisation de la gestion des ressources humaines
- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Collecte, analyse et exploitation des données sociales en vue de réaliser les études sociales et les différents bilans légaux
- Conception d'outils de gestion, de pilotage, d'évaluation et d'aide à la décision (modélisation, automatisation, data visualisation ...)
- Conception et mise œuvre des outils de reporting et d'évaluation des actions de son domaine
- Conception et réalisation des études et des analyses sur les données sociales (méthodologie, diagnostic, propositions / préconisations, ...)
- Organisation du traitement des informations collectées et aide à leur fiabilisation à des fins d'observation, d'anticipation et de veille
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Pilotage et production des données sociales pour mesurer et sécuriser la performance globale (suivi des plafonds d'emploi, des enveloppes budgétaires, ...)
- Préparation des instances de décision relevant de son domaine

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chargé(e) d'études sociales (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé(e) d'études sociales (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Chargé(e) d'études sociales (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Mesurer et analyser l'efficacité de notre performance sociale

Adapter les méthodes de production et d'analyse des données sociales à des fins d'aide à la décision. Traduire une commande en indicateurs d'études sociales. Réaliser des traitements de données à des fins d'observation et d'anticipation. Produire des études quantitatives et qualitatives à partir des différents processus RH à des fins d'aide à la décision

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Produire des études et statistiques

Collecter et analyser des données et les restituer en une information opérationnelle et stratégique pour éclairer les décisions de la structure ou de l'entreprise

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) d'études statistiques (1/4)

Mission

Aider à la prise de décisions dans le domaine du marché du travail / emploi et le pilotage de France Travail en réalisant des analyses, études, enquêtes, évaluations en mobilisant des méthodes statistiques ou algorithmes avancés

Activités principales

- Accompagnement et conseil des directions / services dans la formalisation de leur besoin, l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de leurs analyses et outils d'aide à la décision en vue de comprendre et exploiter leurs données
- Collecte, contrôle et validation des données
- Conception et mise en œuvre d'algorithmes mobilisant les techniques d'intelligence artificielle (machine learning, deep learning) et les données du marché du travail afin de créer ou d'améliorer les services des métiers
- Contribution au développement de la connaissance du marché du travail et de l'emploi
- Évaluation des aides, mesures et autres dispositifs gérés par France Travail en vue d'améliorer leur performance
- Mise à disposition des données, indicateurs, études et évaluations aux partenaires du Réseau Pour l'Emploi pour outiller la gouvernance au niveau local et national et éclairer les actions du Réseau pour l'Emploi
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / directions / services
- Participation à la conception et à la déclinaison de la stratégie de gestion des données de France Travail
- Participation à la définition des orientations stratégiques de France Travail
- Participation à la définition et à l'adaptation des indicateurs et des outils d'observation et d'anticipation permettant à l'établissement / directions / services de piloter leur activité et d'en améliorer la performance
- Participation au développement d'une culture statistique, études et évaluation au sein de France Travail pour assurer une utilisation pertinente des données
- Participation au dialogue de performance en vue d'améliorer la qualité de service et optimiser les dépenses
- Participation au pilotage et aux évolutions opérationnelles du SI en lien avec la DSI (formalisation du besoin, définition des règles de gestion et / ou des spécifications fonctionnelles, recettes, accompagnement des utilisateurs)
- Participation au processus d'appel d'offres du lancement de la consultation jusqu'au suivi et à l'examen des dossiers techniques et des offres (cahier des charges, choix fournisseurs, devis, suivi administratif et logistique, …)
- Production et validation des indicateurs statistiques pour le pilotage, le suivi et l'évaluation des actions de France Travail et du Réseau Pour l'Emploi
- Réalisation d'analyses statistiques, études et évaluations en définissant les méthodes et techniques à utiliser et en coordonnant les prestataires et / ou partenaires pour éclairer et évaluer les décisions et assister les directions
- Rédaction de notes de synthèse, études, articles pour les supports locaux / nationaux, internes / externes à France Travail et les présenter afin d'améliorer la compréhension du marché du travail

Chargé(e) d'études statistiques (2/4)

SPÉCIFICITÉ DATA SCIENTIST

- Cartographie des données avec les métiers et élaboration des recommandations sur les bases de données à consolider, modifier, rapatrier, ...
- Création et mise en œuvre des algorithmes de détection / anticipation ainsi que les modèles servant dans le cadre de l'Intelligence Artificielle
- Création, validation, suivi et contrôle de modèles prédictifs permettant une aide à la décision
- Évaluation et amélioration de la performance des modèles d'apprentissage automatique (machine learning, deeplearning, autre)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Chargé(e) d'études statistiques (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Chargé(e) d'études statistiques (4/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Réaliser des analyses, évaluations et études statistiques

Propose et met en œuvre le choix de méthodologies pour répondre à des commandes, produire et analyser des données du marché du travail et de l'emploi

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Expert(e) en modélisation des données et mégadonnées (1/5)

Mission

Proposer des modèles prédictifs en exploitant et analysant de grandes quantités de données afin de répondre aux besoins métier de l'établissement

Activités principales

- Agrégation d'un ensemble de données pour réaliser leur nettoyage et les structurer
- Mobilisation de modèles mathématiques et exploitation des données pour traduire et répondre à des problématiques métier
- Application des techniques d'extraction et d'analyse d'informations obtenues à partir d'un grand volume de données («Big Data») permettant une aide à la décision
- Cartographie des données avec les métiers et définition du contexte de leur utilisation afin de recommander des modes de structuration de ces données
- Comparaison et évaluation de différents modèles ou méthodes de calcul afin de les adapter à un besoin Métier
- Coordination et pilotage des travaux de mise en œuvre de cas d'usage de data science et d'Intelligence Artificielle pour permettre aux directions métiers d'améliorer leur service ou de créer de nouveaux services
- Création et mise en œuvre d'algorithmes de datascience ainsi que de modèles d'intelligence artificielle
- Évaluation et amélioration de la performance des modèles d'apprentissage automatique (machine learning, deeplearning, autre)
- Mise en œuvre des normes et principes de qualité du code et de sécurité informatique
- Veille active des tendances et évolutions dans le domaine de la datascience et de l'IA et conduite de recherche pour explorer les nouvelles techniques et technologies de ces domaines
- Animation et / ou participation aux réseaux de la fonction et aux différentes instances de gouvernance
- Production d'éléments d'aide à la décision afin d'éclairer la direction dans ses arbitrages
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

Expert(e) en modélisation des données et mégadonnées (2/5)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Expert(e) en modélisation des données et mégadonnées (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informative et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/3)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Expert(e) en modélisation des données et mégadonnées (4/5)

Les compétences techniques (2/3)

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Coder

Programmer en mobilisant les ressources d'un langage informatique afin de contribuer au développement d'une solution logicielle

Concevoir des méthodes d'analyse et de modélisation statistiques

Répondre à des commandes d'études et de recherches afin de concevoir des indicateurs, des outils d'aide à la décision, des simulations de mesures, en exploitant le système d'information

Concevoir et mettre en oeuvre des méthodes de big data et d'intelligence artificielle

Réalise des travaux de modélisations et apporte son expertise dans les domaines de l'intelligence artificielle pour étendre les analyses et recommandations relatives au marché du travail

Construire des livrables exécutables

Employer l'écosystème logiciel afin d'optimiser et d'industrialiser la construction et l'exécution du livrable à partir de ses sources

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Développer des tests et la qualité du code

Mobiliser les outils pertinents d'écriture et d'exécution de test unitaire, de bouchonnage et de qualité de code afin de développer des tests compréhensibles, fiables et complets

Exploiter des données d'études, évaluations et analyses

Collecte, traite et met en forme des données statistiques du marché du travail et de l'emploi afin de produire et diffuser des études, analyses et évaluations

Exploiter et analyser les données

Traiter les données en vue d'une analyse de l'efficience des processus, de l'organisation, des dépenses (dont des achats) de France Travail

Exploiter un environnement de développement intégré (IDE) et les outils de gestion de configuration

Configurer et appréhender les concepts sous-jacents d'un IDE afin de coder de manière efficace et structurée dans une stratégie globale de gestion de configuration

Expert(e) en modélisation des données et mégadonnées (5/5)

Les compétences techniques (3/3)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Recueillir et contrôler les données

Rechercher les bonnes informations pour les exploiter dans le cadre d'un dispositif de pilotage budgétaire ou analytique

Traiter des données

Collecter, modéliser, et consolider des données en une information opérationnelle afin de répondre à un besoin fonctionnel

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Valoriser des données Big Data

Exploiter des données Big Data afin de découvrir des solutions innovantes et de nouvelles opportunités

Ingénieur(e) d'études et de recherche (1/5)

Mission

Apporter une expertise de haut niveau en réalisant et en coordonnant des analyses, études, enquêtes, évaluations en mobilisant des méthodes statistiques ou algorithmes avancés et contribuer aux orientations stratégiques du SI

Activités principales

- Accompagnement et conseil des directions / services dans la formalisation de leur besoin, l'élaboration, la mise en oeuvre, le suivi de leurs analyses et outils d'aide à la décision en vue d'exploiter les données internes / externes
- Administration, structuration et fiabilisation de bases de données afin de nourrir les modèles de machine learning et en garantir la conformité et la pertinence
- Capitalisation, documentation des travaux menés (de la collecte à l'analyse statistique)
- Conception et réalisation des travaux de modélisation
- Coordination de la production et de la validation d'indicateurs statistiques pour le pilotage, le suivi et l'évaluation des actions de France Travail et du Réseau Pour l'Emploi
- Coordination, pilotage et réalisation d'études statistiques sur les processus métiers et dispositifs mis en oeuvre pour éclairer et évaluer les décisions de l'établissement et assister les directions / services dans leurs missions
- Coordination, production et diffusion de publications et notes de synthèse sur le marché du travail et de l'emploi pour développer sa connaissance et soutenir les politiques publiques
- Définition des évolutions du SI statistique et des processus de gestion des données de France Travail (analyse et formalisation des besoins, suivi des développements, réalisation des recettes techniques et fonctionnelles)
- Définition des méthodes de recueil et collecte des données (échantillonnage, contrôle, redressement, ...) en vue de répondre aux besoins des directions métiers
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Organisation, coordination, réalisation et valorisation des travaux d'études statistiques et d'évaluation permettant d'apporter des éléments d'aide à la décision
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Participation au développement d'une culture statistique, études et évaluation au sein de France Travail pour assurer une utilisation pertinente des données
- Participation au dialogue de performance en vue d'améliorer la qualité de service et optimiser les dépenses
- Participation au processus d'appel d'offres du lancement de la consultation jusqu'au suivi et à l'examen des dossiers techniques et des offres (cahier des charges, choix fournisseurs, devis, suivi administratif et logistique, ...)
- Proposition d'orientations en matière de statistiques, d'études et d'évaluation

Ingénieur(e) d'études et de recherche (2/5)

SPÉCIFICITÉ DATA OWNER

- Coordination des travaux de convergence des bases de données de l'établissement et / ou domaine, à leur modélisation et à leur utilisation opérationnelle
- Définition des règles de gestion de la data (définition, collecte, traitements, usage...)
- Définition et mise en oeuvre de la gouvernance des données conformément à l'organisation définie au sein de l'établissement
- Mise en place et supervision des processus et des outils nécessaires au contrôle de la qualité de la donnée et de sa conformité avec les règlements relatifs à la protection des données tels que le RGPD
- Participation à la définition et à la mise en oeuvre de la stratégie Data et à sa déclinaison dans le SI

SPÉCIFICITÉ ÉCONOMIE / SOCIOLOGIE DU MARCHÉ DU TRAVAIL (y compris la dimension démographie)

- Conception et coordination des travaux et des analyses à caractère pluridisciplinaire en économie et en socio-démographique à partir de données internes et / ou externes
- Contribution au développement de modèles et de techniques de simulation en vue d'apporter une aide à la décision
- Participation aux travaux d'évaluations

SPÉCIFICITÉ DATA SCIENTIST

- Accompagnement et conseil aux directions dans le choix et la mise en oeuvre méthodologique des techniques statistiques innovantes (économétrie, machine learning, text mining, ...) et / ou l'exploitation des données non structurées
- Cartographie des données avec les métiers et élaboration de recommandations sur les bases de données à consolider, modifier, rapatrier, ...
- Coordination et pilotage des travaux de mise en oeuvre de cas d'usage d'Intelligence Artificielle pour permettre aux directions métiers d'améliorer leur service ou de créer de nouveaux services
- Création de modèles prédictifs permettant une aide à la décision
- Création et mise en oeuvre des algorithmes de détection / anticipation ainsi que les modèles servant dans le cadre de l'Intelligence Artificielle
- Développement des méthodes et outils de la Data Science au sein de l'établissement
- Évaluation et amélioration de la performance des modèles d'apprentissage automatique (machine learning, deeplearning, autre)

SPÉCIFICITÉ ADMINISTRATION DU SYSTÈME D'INFORMATION STATISTIQUE

- Coordination des projets menés en réponse aux besoins de pilotage, de suivi statistique et d'évaluation de France Travail et du Réseau pour l'Emploi
- Définition des règles d'évolution du système d'information statistique
- Evaluation en continue de la pertinence du système d'information statistique

Ingénieur(e) d'études et de recherche (3/5)

SPÉCIFICITÉ ADMINISTRATION DU SYSTÈME D'INFORMATION STATISTIQUE (suite)

- **Pilotage et coordination de l'administration des bases de données**
- **Pilotage et évaluation de la cohérence d'ensemble du système d'information statistique et conduite de réflexions prospectives sur l'évolution des outils statistiques**

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Ingénieur(e) d'études et de recherche (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Ingénieur(e) d'études et de recherche (5/5)

Les compétences techniques

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Concevoir des méthodes d'analyse et de modélisation statistiques

Répondre à des commandes d'études et de recherches afin de concevoir des indicateurs, des outils d'aide à la décision, des simulations de mesures, en exploitant le système d'information

Concevoir et mettre en oeuvre des méthodes de big data et d'intelligence artificielle

Réalise des travaux de modélisations et apporte son expertise dans les domaines de l'intelligence artificielle pour étendre les analyses et recommandations relatives au marché du travail

Concevoir et mettre en oeuvre des méthodes statistiques en économétrie et des méthodes d'évaluation

Réalise des travaux de modélisations et apporte son expertise dans les domaines de l'économétrie et de l'évaluation pour positionner Pole emploi comme expert du marché du travail, en exploitant le système d'information

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Référent(e) de domaine support (1/5)

Mission

Participer au sein de l'équipe locale direction support au pilotage de l'activité, à la prise en charge des processus sensibles, au développement des compétences et à l'appropriation des évolutions métiers, SI, services

Activités principales

- Participation à l'élaboration de la feuille de route du service concerné en conformité avec les priorités nationales et régionales et en conformité avec les spécificités du service
- Gestion des interfaces avec la direction générale, les autres services et le réseau sur les questions techniques
- Conception et suivi sur son domaine du plan de maitrise des activités (analyse les risques majeurs, identification des actions de sécurisation, contrôle de l'application des procédures, ...)
- Supervision et / ou appui à la conduite des projets du service (organisation, suivi, contribution et / ou prise en charge directement des projets)
- Traitement, préparation et organisation de la diffusion de l'information en vue de son partage
- Appui et conseil de l'ELD dans le pilotage de l'activité
- Identification et analyse des besoins en développement de compétences des agents et élaboration du plan de formation du service
- Appui, conseil et assistance individualisés aux agents en charge de la délivrance de l'offre de services du domaine
- Optimisation des procédures et participation à l'homogénéisation des pratiques
- Déclinaison opérationnelle des évolutions impactant l'offre de services du domaine et appui à l'appropriation collective des nouveaux produits et services associes à l'offre de services du domaine
- Animation d'échanges et la capitalisation des bonnes pratiques sur son domaine dans une logique de partage et développement des compétences
- Pilotage des projets / chantiers de son domaine et / ou appui aux chefs de projets sur le périmètre des fonctions supports
- Prise en charge des missions / processus complexes et / ou sensibles
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue
- Contribution à la mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, auprès des directions / services / utilisateur

Référent(e) de domaine support (2/5)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Référent(e) de domaine support (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/3)

Analyser la qualité des services rendus

Extraire et analyser les résultats et informations nécessaires pour évaluer le niveau de qualité des produits / services

Référent(e) de domaine support (4/5)

Les compétences techniques (2/3)

Accompagner le développement des compétences individuelles et collectives lié aux situations de travail

Proposer au niveau local des actions individuelles et collectives de sensibilisation, d'appropriation et de développement des compétences en s'appuyant sur son champ d'expertise

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Elaborer des méthodes et modes opératoires de déploiement

Concevoir les méthodes et les outils de déploiement associés aux évolutions de l'offre de services pour garantir une délivrance homogène de nos services destinés aux demandeurs emploi et aux entreprises

Concevoir des outils de pilotage, indicateurs, tableaux de bord

Réaliser l'ensemble des livrables destinés aux managers et opérationnels pour accompagner et éclairer la prise de décision

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Conduire une démarche d'amélioration continue

Réaliser les différentes actions nécessaires pour évaluer les actions d'un service / d'une direction et / ou de l'établissement

Coordonner et piloter un projet

Analyser et définir la mobilisation des ressources, le respect des étapes et des phases du projet pour garantir la bonne exécution du projet

Exploiter et analyser les données

Traiter les données en vue d'une analyse de l'efficience des processus, de l'organisation, des dépenses (dont des achats) de France Travail

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Référent(e) de domaine support (5/5)

Les compétences techniques (3/3)

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Poser un diagnostic organisationnel

Analyser les différents éléments recueillis dans le cadre de la mission d'audit afin de formaliser les constats et les projets de recommandations

Présenter les recommandations et suivre leur mise en œuvre

Proposer aux commanditaires les recommandations ad hoc et en faciliter leur mise en œuvre par les directions métiers

Réaliser le suivi des activités et des projets du service ou de la direction

Suivre les différents plans d'action et projets internes ou transverses, afin d'optimiser la transmission des données entre les différents niveaux organisationnels de France Travail (local, national, régional)

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Appliquer une démarche d'excellence opérationnelle

Maitriser l'analyse des processus pour améliorer l'efficience de la délivrance du service et simplifier la vie de nos clients internes

Superviseur(euse) (1/4)

Mission

Organise et pilote la charge, la planification et l'accompagnement des ressources assurant la délivrance des services multicanaux et mutualisés auprès du réseau

Activités principales

- Analyse des écarts en relation avec les services de pilotage et propositions d'actions correctives et / ou d'évolutions dans une perspective de réduction des écarts observés
- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Anticipation des évolutions techniques et organisationnelles en vue d'optimiser l'adaptation des services multicanaux à ces changements
- Correction des dysfonctionnements techniques pour garantir le bon déroulement des activités
- Identification et analyse des impacts relatifs aux dysfonctionnements sur les différents canaux et / ou les mauvais choix organisationnels
- Participation aux recettes informatiques
- Planification des ressources sur les différents canaux et suivi des activités et des indicateurs liés à ces services à des fins de prévision et d'organisation de la charge
- Prise en charge et traitement des sollicitations et demandes émanant des agents et des managers
- Régulation en temps réel des activités et sollicitation des ressources auprès du réseau afin de permettre une adéquation charges / ressources en continu

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Superviseur(euse) (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Superviseur(euse) (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Accompagner l'appropriation des services multicanaux

Mettre en œuvre les actions d'accompagnement destinées aux managers et aux réseaux pour assurer une délivrance de qualité des services multicanaux

Améliorer la performance des activités des services multicanaux

Améliorer la performance des activités des services multicanaux

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Superviseur(euse) (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mobiliser des ressources et des compétences

Réaliser l'ensemble des actions nécessaires à la coordination des moyens disponibles (ressources humaines, équipements, ...) pour permettre une adéquation charge / ressources

Mobiliser une technologie, un système, un équipement

Connaître et mettre en œuvre l'ensemble des connaissances et des actes professionnels des dispositifs techniques mobilisés pour sécuriser la délivrance des services multicanaux et mutualisés auprès du réseau

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter l'entreprise par la qualité

Accompagner la direction / service dans une démarche d'amélioration continue pour optimiser l'organisation des activités de la direction / service

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

MÉTIER JURIDIQUE ET MANAGEMENT DES RISQUES

- Assistant(e) juridique ..... p. 165 - 167
- Auditeur(trice) interne ..... p. 168 - 171
- Chargé(e) de contrôle interne ..... p. 172 - 175
- Chargé(e) de la sûreté et de la sécurité des personnes et des biens ..... p. 176 - 179
- Chargé(e) de la sûreté et de la sécurité des systèmes d'information ..... p. 180 - 183
- Chargé(e) de protection des données personnelles .... p. 184 - 188
- Correspondant(e) régional sécurité informatique ..... p. 189 - 193
- Inspecteur(trice) général ..... p. 194 - 197
- Juriste ..... p. 198 - 200

Assistant(e) juridique (1/3)

Mission

Apporter un appui et une assistance juridique au service et en assurer la gestion administrative

Activités principales

- Appui logistique sur les évènements internes et externes
- Conception, rédaction et mise en forme de documents, courriers, notes comptes-rendus, supports de présentation
- Conseil et appui technique aux juristes (recherche documentaire, veille réglementaire et jurisprudentielle, contribution à la rédaction de documents et actes) en vue d'optimiser le traitement des dossiers
- Gestion documentaire (actualisation, classement, archivage) afin de faciliter l'exploitation des documents traités par le service juridique
- Gestion et traitement des demandes en matière de délégations de compétences et suivi des décisions de délégation
- Organisation et éditorialisation de l'information interne
- Préparation des dossiers contentieux (demande de pièces, suivi des relances, vérification de la complétude du dossier) afin de garantir les conditions de leur instruction
- Prise en charge de la gestion administrative et logistique d'un ou plusieurs responsables et / ou agents (gestion des rendez-vous, organisation des déplacements professionnels, traitement du courrier et des messages, alimentation des tableaux de bords...)
- Recueil, analyse de l'information et organisation de sa circulation en interne et en externe

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Assistant(e) juridique (2/3)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Assistant(e) juridique (3/3)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Appliquer les procédures dans le cadre législatif et réglementaire en vigueur

Connaitre et mettre en œuvre les procédures applicables, en assurer le suivi et contrôler les actions réalisées afin de sécuriser les processus de service et garantir le respect du cadre juridique applicable

Apporter une assistance juridique

Réaliser les actions nécessaires à la constitution des dossiers et à l'élaboration des actes juridiques afin d'apporter appui et assistance au service

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Auditeur(trice) interne (1/4)

Mission

Réaliser des missions de diagnostic, de conseil et d'audit interne sur l'offre de service, l'organisation et le fonctionnement de France Travail et formuler des propositions et des recommandations selon les normes de référence

Activités principales

- Conduite et / ou réalisation de la mission d'audit pour garantir l'atteinte des objectifs et le respect des délais
- Contribution à l'élaboration du plan d'audit en lien avec les différentes parties prenantes pour programmer les missions
- Contribution aux enquêtes sur les affaires sensibles et élaboration des rapports confidentiels dans le cadre des missions pour conseiller et alerter
- Elaboration de missions d'audit (documentation, programme de travail, outils méthodologiques, analyse et traitement des informations…) pour garantir la réponse aux besoins et objectifs des commanditaires
- Mise en œuvre d'outils et de méthodes d'audit adaptés pour assurer la bonne réalisation de la mission
- Participation à la conception et à la mise en œuvre des démarches d'amélioration continue et de sécurisation des activités
- Production d'éléments d'aide à la décision afin d'éclairer la direction dans ses arbitrages
- Réalisation des états des lieux du fonctionnement des structures nationales ou régionales
- Rédaction du rapport pour partager les conclusions (constats, recommandations…) de la mission
- Représentation de sa direction auprès d'acteurs internes et externes
- Restitution et présentation du rapport de mission aux instances décisionnaires pour partager les recommandations
- Suivi de la mise en œuvre des recommandations ou axes d'amélioration pour s'assurer de leur réalisation

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Auditeur(trice) interne (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Auditeur(trice) interne (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire une mission d'audit

Mettre en œuvre le programme de travail afin de respecter la méthodologie et ses différentes étapes

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Auditeur(trice) interne (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Poser un diagnostic organisationnel

Analyser les différents éléments recueillis dans le cadre de la mission d'audit afin de formaliser les constats et les projets de recommandations

Préparer la mission d'audit interne

Connaître et mettre en œuvre les méthodologies, normes et pratiques de l'audit interne permettant d'analyser les besoins des commanditaires au regard des objectifs et enjeux

Présenter les recommandations et suivre leur mise en œuvre

Proposer aux commanditaires les recommandations ad hoc et en faciliter leur mise en œuvre par les Directions Métiers

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) de contrôle interne (1/4)

Mission

Réduire l'exposition de France Travail aux risques pouvant affecter la réalisation de ses activités et objectifs, et veiller à la sécurisation du fonctionnement des processus et activités de l'établissement

Activités principales

- Animation et / ou participation aux réseaux de la fonction et aux différentes instances de gouvernance
- Appui, conseil et accompagnement des directions et services dans leurs démarches de management des risques
- Conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation auprès des directions pour faciliter et promouvoir la culture et la stratégie de management des risques
- Conception et mise en œuvre des dispositifs et outils de management des risques en vue de mettre en application la stratégie de gestion des risques de l'établissement
- Conception et organisation du dispositif de gestion de crise
- Conception, production et diffusion d'études de veille et de benchmarks relatifs à la maîtrise des risques
- Contribution à la certification des comptes de France Travail
- Contribution à la réalisation des contrôles a posteriori et suivi de la mise en œuvre et de la pertinence des contrôles a priori
- Contrôle de la mise en œuvre des actions correctives en vue d'alerter les acteurs concernés
- Elaboration et diffusion de supports de communication afin de partager actualités, réussites et bonnes pratiques sur les domaines relevant de son périmètre
- Elaboration et diffusion de supports de communication afin de partager actualités, réussites et bonnes pratiques de management des risques
- Organisation de la mise en place du dispositif de contrôle de premier, de deuxième niveau et de supervision nationale
- Participation à l'élaboration des plans d'action préventifs et correctifs, contrôle de leur application et recensement des anomalies
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

Chargé(e) de contrôle interne (2/4)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Chargé(e) de contrôle interne (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Chargé(e) de contrôle interne (4/4)

Les compétences techniques

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire une démarche d'amélioration continue

Réaliser les différentes actions nécessaires pour évaluer les actions d'un service / d'une direction et / ou de l'établissement

Mettre en œuvre une démarche de Maitrise des Risques et de Contrôle interne

Réaliser les différentes actions nécessaires, de l'identification du risque, à la qualification du risque et à la mise en place des mesures de sécurisation, afin de réduire l'exposition aux risques de France Travail, dans une situation donnée ou dans l'exercice d'une activité

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Chargé(e) de la sûreté et de la sécurité des personnes et des biens (1/4)

Mission

Réduire l'exposition de France Travail aux risques relatifs à la sûreté et à la sécurité des personnes et des biens

Activités principales

- Amélioration en continu des dispositifs de management des risques sûreté et sécurité des personnes et des biens (identification des nouveaux risques et des axes d'amélioration, évaluation, diagnostics territoriaux et / ou commandes ...) pour assurer une meilleure couverture du risque et diminuer les incidents
- Animation et / ou participation aux réseaux de la fonction et aux différentes instances de gouvernance
- Conseil et expertise auprès de la ligne managériale sur les sujets de sûreté et sécurité (dont l'évaluation des risques professionnels)
- Contrôle de l'application des procédures, règles et instructions liées à la sûreté et la sécurité des personnes et des biens, de la mise en oeuvre des plans d'action et de l'utilisation des outils
- Élaboration, mise en oeuvre et / ou suivi des remarques formulées lors des contrôles
- Mise en oeuvre, pilotage et évaluation des dispositifs relatifs à la sûreté et la sécurité des personnes et des biens
- Participation à l'élaboration et mise à jour des procédures, règles, instructions et / ou orientations liées à la sureté et à la sécurité des personnes et des biens
- Participation à l'élaboration du programme annuel et / ou pluriannuel lié à la sureté et à la sécurité des personnes et des biens
- Participation à la gestion de crise
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Pilotage des contrats liés à la sûreté et à la sécurité
- Prise en charge et traitement des situations d'urgence présentant des risques importants en matière de santé, sûreté et sécurité

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Chargé(e) de la sûreté et de la sécurité des personnes et des biens (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Chargé(e) de la sûreté et de la sécurité des personnes et des biens (1/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Apporter son expertise au traitement des alertes et des évènements de sûreté et de sécurité des personnes et des biens

Gérer les alertes et les événements de sûreté et de sécurité des personnes et des biens pour s'assurer de la prise en charge des situations à risque

Référentiel des métiers de France Travail

Chargé(e) de la sûreté et de la sécurité des personnes et des biens (2/4)

Les compétences techniques (2/2)

Déployer la politique de sûreté et de sécurité des personnes et des biens

Décliner les actions et les procédures associées pour réduire l'exposition de France Travail aux risques relatifs à la sûreté et à la sécurité des personnes et des biens

Diffuser la culture de sûreté et de sécurité des personnes et des biens

Mettre en place les différentes actions de formation, de sensibilisation et de communication auprès du réseau pour accompagner les collaborateurs dans l'acculturation à la sûreté et à la sécurité des personnes et des biens

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Piloter les plans d'actions préventifs et correctifs des personnes et des biens

S'assurer de la mise en œuvre de l'ensemble des plans d'actions préventifs et correctifs relatifs à la sûreté et à la sécurité des personnes et des biens pour limiter l'exposition aux risques sûreté et sécurité

Réaliser des évaluations sûreté et sécurité des personnes et des biens

Intervenir dans les sites pour évaluer les risques en matière de sûreté et sécurité des personnes et des biens et proposer des actions préventives et / ou correctives

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé de la sûreté et de la sécurité des systèmes d'information (1/4)

Mission

Réduire l'exposition de France Travail aux risques relatifs à la sécurité des systèmes d'information et sécuriser le fonctionnement des processus et activités de France Travail

Activités principales

- Amélioration en continu des dispositifs de management des risques sûreté et sécurité des systèmes d'information pour assurer une meilleure couverture du risque et diminuer les incidents
- Animation et déploiement des démarches de management des risques et sureté et sécurité des systèmes d'information (appui méthodologique, actions d'appropriation / sensibilisation, diffusion des consignes) auprès des salariés
- Animation et / ou participation aux réseaux de la fonction et aux différentes instances de gouvernance
- Conseil et expertise auprès des utilisateurs, gestion des réclamations et suivi de leur résolution, analyse des demandes d'évolution interne / externe
- Contrôle de l'application des procédures, règles et instructions liées à la sûreté et la sécurité des systèmes d'information, de la mise en oeuvre des plans d'action et de l'utilisation des outils
- Gestion des habilitations dont la légitimité des droits demandés, contrôle de leur validité, analyse et gestion des incidents associés
- Gestion des matériels informatiques relevant de son périmètre y compris la réalisation de l'inventaire (postes de travail, imprimante, caméra sous IP, serveur des contrôles d'accès, parc des copieurs...)
- Mise en oeuvre, pilotage et évaluation des dispositifs relatifs à la sûreté et la sécurité des systèmes d'information
- Participation à l'élaboration et à la mise à jour des outils, procédures, règles, instructions, plans d'action, liés à la sûreté et sécurité des systèmes d'information
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Prise en charge et traitement des situations d'urgence

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chargé de la sûreté et de la sécurité des systèmes d'information (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé de la sûreté et de la sécurité des systèmes d'information (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Apporter son expertise au traitement des alertes et des évènements de sûreté et de sécurité des personnes et des biens

Gérer les alertes et les événements de sûreté et de sécurité des personnes et des biens pour s'assurer de la prise en charge des situations à risque

Déployer la politique de sûreté et de sécurité des systèmes d'information

Décliner les actions et les procédures associées pour réduire l'exposition de France Travail aux risques relatifs à la sûreté et à la sécurité des systèmes d'information

Chargé de la sûreté et de la sécurité des systèmes d'information (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Diffuser la culture de sûreté et de sécurité des systèmes d'information

Mettre en place les différentes actions de sensibilisation et de communication auprès du réseau pour accompagner les collaborateurs dans l'acculturation à la sûreté et à la sécurité des systèmes d'information

Gérer les accès aux systèmes d'information

Réaliser des opérations de mise en production, de gestion et de contrôle des accès aux systèmes d'information pour que les agents disposent des systèmes d'information nécessaires à la réalisation de leurs activités conformément à la politique de sûreté et de sécurité des SI de France Travail

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Piloter les plans d'actions préventifs et correctifs des systèmes d'information

S'assurer de la mise en œuvre de l'ensemble des plans d'actions préventifs et correctifs relatifs à la sûreté et à la sécurité des systèmes d'information pour limiter l'exposition aux risques sûreté et sécurité

Réaliser des évaluations sûreté et sécurité des systèmes d'information

Intervenir dans les sites pour évaluer les risques en matière de sûreté et sécurité des systèmes d'information et proposer des actions préventives et / ou correctives

Traiter les demandes des utilisateurs

Gérer les demandes des utilisateurs en matière d'accès aux systèmes d'information pour permettre une utilisation performante des SI de France Travail

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) de protection des données personnelles (1/5)

Mission

Informer, conseiller et assister sur le plan RGPD l'ensemble des services de France Travail notamment le responsable des traitements

Activités principales

- Animation de réseaux
- Collaboration avec l'autorité de contrôle (CNIL) en cas de réclamation, de plaintes, de contrôles ou de violations de données à caractère personnel
- Conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation auprès des directions / services / utilisateur
- Conseil, alerte et responsabilisation des porteurs de projet / produit et des responsables de traitement pour répondre aux obligations du RGPD
- Conseils et recommandations à l'institution sur l'interprétation ou l'application des règles relatives à la protection des données
- Diffusion et promotion de la culture de la protection des données (création et animation de contenus thématiques sous différents formats)
- Gestion des exercices de droit des usagers et des collaborateurs
- Gestion des violations de données à caractère personnel
- Inscription et tenue à jour des traitements au registre
- Instruction de la conformité RGPD (sécurisation des traitements qui comportent de la donnée personnelle)
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Participation à la rédaction des conventions d'échanges de données et veille du respect des obligations RGPD (minimisation, information, durée de conservation…)
- Piloter la mise en œuvre des plans d'actions d'amélioration
- Réalisation d'AIPD (Analyse d'Impact sur la Protection des Données)
- Réalisation des analyses, avis et recommandations sur les projets, les traitements qui gèrent de la donnée personnelle
- Réalisation des études, veille et benchmark sur le plan RGPD en lien avec l'actualité de France Travail
- Supervision, animation et mobilisation du collectif projet et accompagnement / appui des contributeurs

Chargé(e) de protection des données personnelles (2/5)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Chargé(e) de protection des données personnelles (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informative et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Chargé(e) de protection des données personnelles (4/5)

Les compétences techniques (2/3)

Appliquer les procédures dans le cadre législatif et réglementaire en vigueur

Connaître et mettre en œuvre les procédures applicables, en assurer le suivi et contrôler les actions réalisées afin de sécuriser les processus de service et garantir le respect du cadre juridique applicable

Apporter son expertise au traitement des alertes et des évènements de sûreté et de sécurité des systèmes d'information

Gérer les alertes et les événements de sûreté et de sécurité des systèmes d'information pour s'assurer de la prise en charge des situations à risque

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Conduire une démarche d'amélioration continue

Réaliser les différentes actions nécessaires pour évaluer les actions d'un service / d'une direction et / ou de l'établissement

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Contrôler le respect des dispositions légales et réglementaires

Suivre et contrôler l'ensemble des actions, procédures et processus pour s'assurer du respect des différentes dispositions légales et réglementaires en vigueur

Coordonner et piloter un projet

Analyser et définir la mobilisation des ressources, le respect des étapes et des phases du projet pour garantir la bonne exécution du projet

Exploiter des données d'études, d'évaluations et d'analyses

Collecter, mettre en forme et traiter des données statistiques et / ou prédictives liées aux risques de fraude et contribuer à l'amélioration de ces outils

Gérer des informations

Réaliser les différentes actions de traitement de toute information pour optimiser leur diffusion et leur traçabilité

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Chargé(e) de protection des données personnelles (5/5)

Les compétences techniques (3/3)

Mobiliser les méthodologies de gestion et de diffusion de ressources documentaires

Appliquer les techniques de gestion documentaire afin de prioriser, rendre accessible et diffuser des outils, ressources et contenus, dans le respect des règles et du droit de l'information

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Proposer des actions d'amélioration des services

Sur la base d'analyses, d'observations et / ou d'investigations, définir des actions et des leviers d'amélioration des services en collaboration avec le réseau et les directions / services pour améliorer la qualité des services rendus

Réaliser le suivi des activités et des projets du service ou de la direction

Suivre les différents plans d'action et projets internes ou transverses, afin d'optimiser la transmission des données entre les différents niveaux organisationnels de France Travail (local, national, régional)

Recueillir et contrôler les données

Rechercher les bonnes informations pour les exploiter dans le cadre d'un dispositif de pilotage budgétaire ou analytique

Rédiger des supports et outils de communication

Choisir et mettre en œuvre les techniques d'écriture et de réécriture adaptées aux types de supports et outils de communication utilisés, afin de les rendre accessibles aux acteurs et / ou cibles concernés

Appliquer la politique de protection des données

Assurer la conformité des opérations de traitement, notamment SI au regard du cadre légal et conventionnel de France Travail

Correspondant(e) régional sécurité informatique (1/5)

Mission

Informer, conseiller et assister sur le plan RGPD l'ensemble des services de France Travail notamment le responsable des traitements

Activités principales

- Animation de réseaux
- Collaboration avec l'autorité de contrôle (CNIL) en cas de réclamation, de plaintes, de contrôles ou de violations de données à caractère personnel
- Conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation auprès des directions / services / utilisateur
- Conseil, alerte et responsabilisation des porteurs de projet / produit et des responsables de traitement pour répondre aux obligations du RGPD
- Conseils et recommandations à l'institution sur l'interprétation ou l'application des règles relatives à la protection des données
- Diffusion et promotion de la culture de la protection des données (création et animation de contenus thématiques sous différents formats)
- Gestion des exercices de droit des usagers et des collaborateurs
- Gestion des violations de données à caractère personnel
- Inscription et tenue à jour des traitements au registre
- Instruction de la conformité RGPD (sécurisation des traitements qui comportent de la donnée personnelle)
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Participation à la rédaction des conventions d'échanges de données et veille du respect des obligations RGPD (minimisation, information, durée de conservation…)
- Piloter la mise en œuvre des plans d'actions d'amélioration
- Réalisation d'AIPD (Analyse d'Impact sur la Protection des Données)
- Réalisation des analyses, avis et recommandations sur les projets, les traitements qui gèrent de la donnée personnelle
- Réalisation des études, veille et benchmark sur le plan RGPD en lien avec l'actualité de France Travail
- Supervision, animation et mobilisation du collectif projet et accompagnement / appui des contributeurs

Correspondant(e) régional sécurité informatique (2/5)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Correspondant(e) régional sécurité informatique (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/3)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Correspondant(e) régional sécurité informatique (4/5)

Les compétences techniques (2/3)

Elaborer des méthodes et modes opératoires de déploiement

Concevoir les méthodes et les outils de déploiement associés aux évolutions de l'offre de services pour garantir une délivrance homogène de nos services destinés aux demandeurs emploi et aux entreprises

Appliquer les procédures dans le cadre législatif et réglementaire en vigueur

Connaître et mettre en œuvre les procédures applicables, en assurer le suivi et contrôler les actions réalisées afin de sécuriser les processus de service et garantir le respect du cadre juridique applicable

Apporter son expertise au traitement des alertes et des évènements de sûreté et de sécurité des systèmes d'information

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Conduire une démarche d'amélioration continue

Réaliser les différentes actions nécessaires pour évaluer les actions d'un service / d'une direction et / ou de l'établissement

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Contrôler le respect des dispositions légales et réglementaires

Suivre et contrôler l'ensemble des actions, procédures et processus pour s'assurer du respect des différentes dispositions légales et réglementaires en vigueur

Coordonner et piloter un projet

Analyser et définir la mobilisation des ressources, le respect des étapes et des phases du projet pour garantir la bonne exécution du projet

Exploiter des données d'études, d'évaluations et d'analyses

Collecter, mettre en forme et traiter des données statistiques et / ou prédictives liées aux risques de fraude et contribuer à l'amélioration de ces outils

Gérer des informations

Réaliser les différentes actions de traitement de toute information pour optimiser leur diffusion et leur traçabilité

Correspondant(e) régional sécurité informatique (5/5)

Les compétences techniques (3/3)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mobiliser les méthodologies de gestion et de diffusion de ressources documentaires

Appliquer les techniques de gestion documentaire afin de prioriser, rendre accessible et diffuser des outils, ressources et contenus, dans le respect des règles et du droit de l'information

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Proposer des actions d'amélioration des services

Sur la base d'analyses, d'observations et / ou d'investigations, définir des actions et des leviers d'amélioration des services en collaboration avec le réseau et les directions / services pour améliorer la qualité des services rendus

Réaliser le suivi des activités et des projets du service ou de la direction

Suivre les différents plans d'action et projets internes ou transverses, afin d'optimiser la transmission des données entre les différents niveaux organisationnels de France Travail (local, national, régional)

Recueillir et contrôler les données

Rechercher les bonnes informations pour les exploiter dans le cadre d'un dispositif de pilotage budgétaire ou analytique

Rédiger des supports et outils de communication

Choisir et mettre en œuvre les techniques d'écriture et de réécriture adaptées aux types de supports et outils de communication utilisés, afin de les rendre accessibles aux acteurs et / ou cibles concernés

Appliquer la politique de protection des données

Assurer la conformité des opérations de traitement, notamment SI au regard du cadre légal et conventionnel de France Travail

Inspecteur(trice) général(e) (1/4)

Mission

Réaliser des missions de diagnostic, de conseil, d'audit interne, d'inspection, de management de transition, formuler des propositions et des recommandations, conseiller, alerter le directeur général sur des sujets à forts enjeux

Activités principales

- Conduite et / ou réalisation de la mission d'audit pour garantir l'atteinte des objectifs et le respect des délais
- Contribution à l'élaboration du plan d'audit en lien avec les différentes parties prenantes pour programmer les missions
- Elaboration de missions d'audit (documentation, programme de travail, outils méthodologiques, analyse et traitement des informations…) pour garantir la réponse aux besoins et objectifs des commanditaires
- Élaboration des rapports, des notes de synthèse, de réflexion pour conseiller et alerter
- Mise en œuvre d'outils et de méthodes d'audit adaptés pour assurer la bonne réalisation de la mission
- Participation à la conception et à la mise en œuvre des démarches d'amélioration continue et de sécurisation des activités
- Production d'éléments d'aide à la décision afin d'éclairer la direction dans ses arbitrages
- Réalisation d'états des lieux du fonctionnement des structures nationales ou régionales
- Réalisation des missions de management de transition afin de garantir la continuité de service
- Réalisation ou contribution aux enquêtes sur les affaires sensibles et élaboration des rapports confidentiels dans le cadre des missions qui lui sont confiées pour conseiller et alerter
- Rédaction du rapport pour partager les conclusions (constats, recommandations…) de la mission
- Représentation de sa direction auprès d'acteurs internes et externes
- Restitution et présentation du rapport de mission aux instances décisionnaires pour partager les recommandations
- Suivi de la mise en œuvre des recommandations ou axes d'amélioration pour s'assurer de leur réalisation

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Inspecteur(trice) général(e) (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Inspecteur(trice) général(e) (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Conduire une mission d'audit

Mettre en œuvre le programme de travail afin de respecter la méthodologie et ses différentes étapes

Inspecteur(trice) général(e) (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Poser un diagnostic organisationnel

Analyser les différents éléments recueillis dans le cadre de la mission d'audit afin de formaliser les constats et les projets de recommandations

Préparer la mission d'audit interne

Connaître et mettre en œuvre les méthodologies, normes et pratiques de l'audit interne permettant d'analyser les besoins des commanditaires au regard des objectifs et enjeux

Présenter les recommandations et suivre leur mise en œuvre

Proposer aux commanditaires les recommandations ad hoc et en faciliter leur mise en œuvre par les Directions Métiers

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Juriste (1/3)

Mission

Assurer la sécurité juridique et / ou conformité des projets, actes et modes de fonctionnement, ainsi que la déclinaison des textes législatifs et réglementaires et défendre les intérêts de l'établissement devant les juridictions

Activités principales

- Accompagnement de la mise en œuvre des évolutions légales, réglementaires, conventionnelles, statutaires et jurisprudentielles
- Appui aux services concernés dans l'analyse et le traitement des réclamations
- Animation et / ou participation aux réseaux et aux différentes instances de gouvernance
- Conseil, accompagnement et aide à la décision de la direction et des services opérationnels sur les questions et champs juridiques
- Contribution à la conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation auprès des utilisateurs
- Gestion de dossiers et procédures juridiques
- Mise en place d'actions de sensibilisation et production de supports notamment de communication en fonction des publics visés pour partager actualités, réussites et bonnes pratiques et éviter les risques juridiques
- Participation à l'élaboration et à la mise en place de textes normatifs et de procédures juridiques
- Production et contrôle préalable de la validité juridique et / ou conformité des actes et de tous documents nécessaires à la délivrance de l'offre de service et / ou au fonctionnement de l'établissement
- Production et diffusion d'études de veille et / ou d'information juridique (législative, réglementaire et jurisprudentielle) au profit des acteurs concernés
- Rédaction de notes d'analyse juridique afin de prévenir les risques au regard des obligations en vigueur et formulation d'alertes en cas de non-conformité et de préconisations pour y remédier
- Représentation externe de l'établissement
- Traitement ou contribution au traitement des précontentieux / contentieux en liaison avec les services concernés et les éventuels conseils externes

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Juriste (2/3)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Juriste (3/3)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Concevoir des solutions sécurisées juridiquement

Apporter aux utilisateurs (internes et externes) des solutions pour conduire leurs missions de façon sécurisée sur un plan juridique

Conduire une analyse juridique

Recueillir et traiter l'ensemble des éléments nécessaires pour sécuriser les actes (métier et juridiques) et décisions liées aux missions de France Travail

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

MÉTIER RESSOURCES HUMAINES

- Assistant(e) de service social du travail ..... p. 202 - 204
- Chargé(e) de la diversité, du handicap et des conditions de vie au travail ..... p. 205 - 209
- Chargé(e) de la gestion administrative et paie ..... p. 210 - 214
- Chargé(e) des parcours professionnels et du développement des compétences ..... p. 215 - 219
- Chargé(e) des relations sociales ..... p. 220 - 223
- Concepteur(trice) chargé(e) d'ingénierie pédagogique .... p. 224 - 227
- Formateur(trice) ..... p. 228 - 231
- Gestionnaire administratif et paie ..... p. 232 - 234
- Gestionnaire ressourses humaines ..... p. 235 - 238
- Infirmier(e) de santé au travail ..... p. 239 - 241
- Médecin coordinateur(trice) du travail ..... p. 242 - 244

Assistant(e) de service social du travail (1/3)

Mission

- **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

ECOUTER ET SOUTENIR

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

Assistant(e) de service social du travail (2/3)

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
- Est en relation avec les autres assistantes sociales
- Entretient des relations régulières avec les médecins du travail ou de prévention
- Est en lien avec les organismes sociaux et partenaires institutionnels

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(rice) des Ressources Humaines ou son délégataire
- À un devoir d'alerte et de veille sociale auprès du Directeur(rice) des Ressources Humaines ou son délégataire
- Respecte les règles déontologiques
- Respecte le code de l'action sociale et des familles, les articles 226, 13 et 14 du code de procédure pénale, le code de déontologie des assistantes de service social, l'article 9 du code de procédure civile

Compétences (OLD)

Les compétences Savoir

- Connaissance des acteurs spécialisés en fonction des problématiques
- Connaissances 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

Les compétences Savoir-faire

- Savoir réaliser un diagnostic social et déterminer le service adapté

Les compétences techniques (1/2)

- 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

Assistant(e) de service social du travail (3/3)

Les compétences techniques (1/2)

- 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

Chargé(e) de la diversité, du handicap et des conditions de vie au travail (1/5)

Mission

Contribuer à la définition et à la mise en œuvre de la politique RH de l'établissement en matière de Qualité de Vie et des Conditions de Travail, de handicap et diversité

Activités principales

- Accompagnement des parcours professionnels en lien avec les équipes RH et les agents
- Analyse de la mise en œuvre des dispositifs relevant de son périmètre d'activité et évaluations quantitatives et qualitatives des actions menées
- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs concernés et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Appui, conseil et aide à la décision des directions / services de l'établissement
- Participation à la conception et mise à jour des indicateurs relevant de son périmètre (indicateurs liés aux accords, déclaration obligatoire de l'emploi des travailleurs handicapés, bilan annuel)
- Identification et alerte sur les situations susceptibles de dégrader les conditions de travail des agents et / ou de conduire à des situations de discrimination
- Mise en œuvre, déclinaison et pilotage des politiques et des accords définis par l'établissement / branche notamment sur les thématiques du handicap, QVT, télétravail, égalité professionnelle
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Participation à la conception et / ou à l'animation ponctuelle d'actions de sensibilisation, d'appropriation, de formation
- Prise en charge de la gestion administrative liée au périmètre d'intervention
- Prise en charge et traitement des demandes individuelles et / ou collectives sur les champs relevant de son domaine en lien avec les parties prenantes
- Appui, conseil et accompagnement des acteurs, dans leur démarche d'intégration de la prévention, de la diversité et du handicap dans leurs travaux et processus
- Contribution à l'ingénierie, la conception, l'organisation et à l'animation d'actions de développement de compétences et de sensibilisation en matière de diversité et handicap
- Participation à la mise en place d'actions de sensibilisation et contribution à la production de supports de communication en fonction des publics visés pour prévenir les risques de discriminations
- Suivi des financements des dispositifs

SPÉCIFICITÉ DIVERSITÉ (1/2)

- Mise en œuvre des politiques et dispositifs visant la prise en compte du handicap et la promotion de la diversité au sein de l'établissement
- Contribution au pilotage de la démarche de prévention des risques de discriminations
- Mise en œuvre des plans d'actions de prévention contre les risques de discrimination

Chargé(e) de la diversité, du handicap et des conditions de vie au travail (2/5)

SPÉCIFICITÉ DIVERSITÉ (2/2)

- Mise en place d'actions de sensibilisation et production de supports de communication en fonction des publics visés pour prévenir les risques de discriminations
- Mutualisation des bonnes pratiques de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité

SPÉCIFICITÉ RPS

- Participation à l'évaluation des risques professionnels et à la mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels sur son périmètre d'intervention en lien avec le rédacteur
- Accompagnement des situations sensibles et / ou d'urgence individuelles et / ou équipes (agents, collectifs, managers)
- Analyse des RPS en vue de proposer des actions de prévention adaptées
- Mutualisation des bonnes pratiques de prévention des RPS
- Mise en œuvre des plans d'actions de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail

SPÉCIFICITÉ SANTÉ

- Mise en œuvre des aménagements et adaptations de poste conformément aux préconisations médicales
- Sensibilisation et accompagnement des agents sur l'aménagement de leur poste de travail
- Création et animation du lien avec les services de préventions et de santé au travail

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Chargé(e) de la diversité, du handicap et des conditions de vie au travail (3/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Chargé(e) de la diversité, du handicap et des conditions de vie au travail (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Développer une culture inclusive de la diversité et du handicap

Mettre en œuvre et diffuser les actions nécessaires au maintien et au développement d'une culture d'intégration de la diversité et du handicap dans le champ des activités de France Travail

Gérer les relations sociales

Mettre en œuvre le dialogue social et / ou piloter la relation avec les Instances Représentatives du personnel pour garantir le respect des règles et des procédures encadrant le dialogue social

Chargé(e) de la diversité, du handicap et des conditions de vie au travail (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mesurer et analyser l'efficacité de notre performance sociale

Adapter les méthodes de production et d'analyse des données sociales à des fins d'aide à la décision. Traduire une commande en indicateurs d'études sociales. Réaliser des traitements de données à des fins d'observation et d'anticipation. Produire des études quantitatives et qualitatives à partir des différents processus RH à des fins d'aide à la décision

Mettre en œuvre la politique de développement des talents et des compétences

Utiliser et mobiliser l'ensemble des modalités d'accompagnement et de développement des compétences pour mettre en œuvre les dispositifs et les actions qui permettent l'adéquation des compétences avec les besoins évolutifs de l'établissement

Mettre en œuvre une démarche de prévention, santé, et bien-être au travail

Connaitre les différents leviers de prévention, santé et bien-être au travail et les mettre en œuvre pour préserver la santé, garantir les bonnes conditions de travail et prévenir les risques associés et / ou afférents

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) de la gestion administrative et paie (1/5)

Mission

Assurer la mise en œuvre et la sécurisation de la politique de gestion du personnel et de la rémunération dans le respect des procédures et normes légales, conventionnelles et de la politique RH

Activités principales

- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Appui au pilotage de l'activité et des processus du service / direction
- Appui, conseil et accompagnement des agents et de l'encadrement notamment sur les dossiers individuels, leurs droits et obligations et la législation sociale d'origine légale, réglementaire, conventionnelle et statutaires
- Conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences (information, sensibilisation, appropriation, formation auprès des Directions…)
- Conception, production et diffusion d'études de veille sur la réglementation, la législation et la politique RH
- Contribution à l'évaluation et au suivi des processus de gestion du personnel et de rémunération
- Élaboration des dossiers techniques et spécialisés, des documents administratifs et contractuels
- Gestion et suivi des dossiers des agents, de l'entrée en paie jusqu'à leur sortie et mise à jour dans le système d'information des ressources humaines (SIRH)
- Information des agents et de l'encadrement en cas d'anomalie constatée en particulier sur l'outil de gestion des temps
- Participation à la mise en œuvre du plan de contrôle interne
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Participation à la conception et à la mise en œuvre des démarches d'amélioration continue et de sécurisation des activités
- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Prise en charge et traitement des sollicitations des agents et des services internes et externes à l'établissement
- Réalisation et contrôle des opérations de paie, gestion des temps et de gestion du personnel dans leur intégralité

Chargé(e) de la gestion administrative et paie (2/5)

SPÉCIFICITÉ SUPERVISION DES CONTRATS

- Contrôle et validation des contrats en vue de sécuriser la fiabilité et le respect des échéances
- Gestion du plan de charge en vue de lisser et de sécuriser la production des contrats de travail

SPÉCIFICITÉ SANTÉ ET PRÉVOYANCE

- Pilotage de bout en bout du processus budgétaire de la maladie (saisie des arrêts, calcul des IJSS et suivi de subrogation, recouvrement)
- Gestion et suivi des relations avec les organismes de prévoyance et les comités médicaux
- Accompagnement des agents en arrêt maladie en vue de répondre à leurs sollicitations et / ou difficultés

SPÉCIFICITÉ ADMINISTRATEUR OUTILS RH ET FIABILISATION DES DONNÉES

- Définition et rédaction des demandes d'évolution des outils RH de gestion administrative / paie et recettes des développements avant mise en production
- Développement des requêtes d'extraction de données afin de répondre aux sollicitations des utilisateurs internes ou externes
- Fiabilisation et mise à jour des données relevant de son périmètre

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Chargé(e) de la gestion administrative et paie (3/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Chargé(e) de la gestion administrative et paie (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Chargé(e) de la gestion administrative et paie (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Réaliser les opérations de gestion administrative dans le respect du cadre réglementaire

Connaitre et mettre en oeuvre les procédures de gestion administrative dans le respect des procédures et des normes légales, conventionnelles et statutaires pour assurer la qualité du service

Réaliser les opérations de gestion des temps dans le respect du cadre réglementaire

Mettre en œuvre les opérations de gestion des temps pour fiabiliser les informations nécessaires à l'élaboration de la paie

Réaliser les opérations de paie dans le respect du cadre réglementaire

Connaitre et mettre en œuvre les procédures de gestion et de contrôle de la paie dans le respect des procédures et des normes légales, conventionnelles et statutaires pour assurer la qualité du service

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) des parcours professionnels et du développement de compétences (1/5)

Mission

Contribuer à l'élaboration de la politique de développement des compétences et de gestion de carrière et mettre en œuvre les actions d'accompagnement des agents et des managers en lien avec les besoins de France Travail

Activités principales

- Recensement et analyse des besoins sur son périmètre de responsabilité
- Accompagnement et conseil en matière de développement des compétences et / ou de gestion des carrières et / ou de politique salariale
- Participation au pilotage des moyens humains en lien avec les territoires
- Accompagnement des agents / managers dans la construction de leur parcours professionnel et / ou de leur mobilité sur les champs relevant de son domaine
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Prise en charge et traitement des demandes individuelles et / ou collectives sur les champs relevant de son domaine en lien avec les parties prenantes
- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Participation à la conception et mise œuvre des outils de reporting et d'évaluation des actions de son domaine
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Gestion du processus d'intégration et suivi de la période d'essai en lien avec le manager
- Analyse technique des demandes spécifiques / complexes et préconisations de mise en œuvre
- Participation, en lien avec les parties prenantes, à la définition de la stratégie de communication RH (marque employeur, attractivité de France Travail…) et mise en œuvre sur les différents canaux

SPÉCIFICITÉ DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES (1/2)

- Recensement et analyse des besoins en développement des compétences nécessaires à l'exercice des emplois et de leur évolution (diagnostic, analyse d'écarts, plan d'action…)
- Mise en œuvre, suivi et évaluation du plan de développement des compétences en soutien à la stratégie de l'établissement et aux besoins des collaborateurs
- Participation à la conception, mise en œuvre et évaluation des parcours et / ou actions de formation individualisés et / ou collectifs en lien avec les directions métiers, les territoires et les prestataires internes et externes

Chargé(e) des parcours professionnels et du développement de compétences (2/5)

SPÉCIFICITÉ DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES (2/2)

- Pilotage des opérations administratives, opérationnelles et logistiques en matière de formation et de développement des compétences
- Réalisation d'études et analyses permettant d'anticiper l'évolution des besoins en termes de développement de compétences

SPÉCIFICITÉ GESTION DES CARRIÈRES ET DES MOBILITÉS

- Recensement des besoins et réalisation des recrutements externes de bout en bout (sourcing, choix des modalités, gestion des candidatures et des entretiens, prise en charge et / ou pilotage de la réalisation des documents contractuels…)
- Mise en œuvre et suivi des dispositifs de gestion des carrières et rémunération et / ou participation à leur conception (entretiens, mobilité interne, promotion et avantages de carrière, détection de potentiel…)
- Préparation des instances carrières et dossiers d'aide à la décision avec son encadrement et les managers concernés (comités carrière : projets d'évolution managériale, revues d'effectif : projets professionnels hors management)
- Accompagnement des parcours professionnels (accompagnement au Dispositif de Détection de Potentiel Managérial (DDPM), entretiens spécifiques RH ou de carrière…)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Chargé(e) des parcours professionnels et du développement de compétences (3/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Chargé(e) des parcours professionnels et du développement de compétences (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Concevoir et / ou mettre en œuvre une démarche GPEC dans le cadre de la stratégie de l'entreprise

Contribuer à la mise en œuvre de la stratégie RH au service des orientations de France Travail, en anticipant les besoins de l'entreprise

Concevoir et / ou mobiliser des dispositifs d'évaluation

Utiliser et concevoir des outils et dispositifs d'évaluation des compétences, d'identification des talents

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Chargé(e) des parcours professionnels et du développement de compétences (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Mettre en œuvre la politique de développement des talents et des compétences

Utiliser et mobiliser l'ensemble des modalités d'accompagnement et de développement des compétences pour mettre en œuvre les dispositifs et les actions qui permettent l'adéquation des compétences avec les besoins évolutifs de l'établissement

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Réaliser des opérations de recrutement

Connaitre et mettre en œuvre les différentes modalités d'analyse de postes et de techniques de recrutement : de l'expression du besoin jusqu'à la sélection des candidats pour mettre en œuvre la politique et les processus de gestion de carrière du personnel

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) des relations sociales (1/4)

Mission

Contribuer à la qualité des relations sociales au sein de l'établissement et garantir le respect des règles et procédures encadrant le dialogue social

Activités principales

- Accompagnement, conseil et soutien de la direction et des managers dans la conduite des négociations et / ou l'application des dispositions légales, conventionnelles, statutaires, consignes et procédures sur son domaine d'activité
- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Formalisation et mise à jour des procédures légales et conventionnelles liées à son domaine d'activité
- Gestion des relations avec les représentants du personnel dans le cadre des dispositions relatives au droit syndical et des instances représentatives du personnel
- Organisation des réunions avec les instances représentatives, préparation, en lien avec les autres services, des dossiers et documents associés et archivage
- Participation à l'organisation des élections professionnelles
- Participation à la mise en place et au suivi des indicateurs quantitatifs et qualitatifs de veille sociale
- Participation au montage et au suivi des dossiers contentieux ainsi qu'à la résolution des litiges
- Prise en charge et traitement des sollicitations et demandes émanant des agents et des managers
- Réalisation d'études, d'enquêtes et d'analyses sociales et / ou en ressources humaines

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Chargé(e) des relations sociales (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé(e) des relations sociales (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Gérer les procédures disciplinaires et contentieuses

Mettre en œuvre les différentes procédures de gestion de la discipline et de contentieux et les piloter pour garantir le respect des règles et des procédures encadrant le dialogue social

Chargé(e) des relations sociales (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Gérer les relations sociales

Mettre en œuvre le dialogue social et / ou piloter la relation avec les Instances Représentatives du personnel pour garantir le respect des règles et des procédures encadrant le dialogue social

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mesurer et analyser l'efficacité de notre performance sociale

Adapter les méthodes de production et d'analyse des données sociales à des fins d'aide à la décision. Traduire une commande en indicateurs d'études sociales. Réaliser des traitements de données à des fins d'observation et d'anticipation. Produire des études quantitatives et qualitatives à partir des différents processus RH à des fins d'aide à la décision

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Concepteur(trice) chargé(e) d'ingénierie pédagogique (1/4)

Mission

Concevoir, adapter et évaluer les actions de développement de compétences au niveau national en cohérence avec les orientations stratégiques et la politique des ressources humaines et conseiller les établissements / campus dans la déclinaison au niveau territorial

Activités principales

- Animation et / ou participation aux réseaux de la fonction et aux différentes instances de gouvernance
- Appui et conseil aux territoires pour répondre à leurs besoins de développement de compétences spécifiques et adapter la réponse formative
- Conception et animation des sessions pilotes et des sessions d'appropriation destinées aux formateurs
- Montage, mise en œuvre, suivi et gestion des projets en matière de formation
- Participation à l'élaboration des référentiels de formation
- Participation à la mise en œuvre de la stratégie de l'établissement et déclinaison de sa politique formation dans les projets portés
- Participation au processus d'achat de formation en lien avec les différentes parties prenantes (élaboration du cahier des charges, analyse des propositions, évaluation de la prestation, ...)
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Réalisation de l'ingénierie des dispositifs de développement des compétences / parcours / modules de formation (objectifs, synopsis, modalités et outils pédagogiques...)
- Recensement, analyse des besoins et réalisation de la réponse formative en tenant compte du contexte, des délais et des contraintes de mise en œuvre
- Suivi, évaluation et actualisation des dispositifs de développement des compétences dans une logique d'amélioration continue et de satisfaction des agents

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Concepteur(trice) chargé(e) d'ingénierie pédagogique (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Concepteur(trice) chargé(e) d'ingénierie pédagogique (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des actions de formation

Connaitre et mettre en œuvre les techniques d'animation de formation et d'évaluation formative pour le développement des compétences

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Concevoir des solutions de développement des compétences

Connaitre et mettre en œuvre les méthodes d'analyse des besoins de formation, l'ingénierie de formation, les méthodes et techniques pédagogiques ainsi que celles d'évaluation formative pour l'élaboration et la mise en œuvre des dispositifs de formation

Concepteur(trice) chargé(e) d'ingénierie pédagogique (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Concevoir et / ou mettre en œuvre une démarche GPEC dans le cadre de la stratégie de l'entreprise

Contribuer à la mise en œuvre de la stratégie RH au service des orientations de France Travail, en anticipant les besoins de l'entreprise en termes d'évolution des métiers et des compétences, en déterminant les actions RH nécessaires à l'accompagnement de cette stratégie pour mettre en adéquation besoins et ressources de l'entreprise

Concevoir et / ou mobiliser des dispositifs d'évaluation

Utiliser et concevoir des outils et dispositifs d'évaluation des compétences, d'identification des talents et de détection de potentiel pour accompagner les salariés dans leur projet professionnel

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Formateur(trice) (1/4)

Mission

Mettre en œuvre des dispositifs de développement de compétences en cohérence avec les besoins territoriaux, les orientations stratégiques et la politique des ressources humaines de l'établissement et accompagner le réseau des « formateurs occasionnels

Activités principales

- Animation des actions de développement des compétences et de formation selon les modalités définies
- Animation et / ou participation aux réseaux de la fonction et aux différentes instances de gouvernance
- Animation, conseil et appui aux « formateurs occasionnels », participation à leur recrutement et à leur développement de compétences pédagogiques
- Appui et conseil aux stagiaires en formation lors de leur période d'apprentissage en vue de garantir leurs parcours
- Appui et conseil aux territoires pour répondre à leurs besoins de développement de compétences spécifiques et adapter la réponse formative
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Participation à la conception et à l'actualisation des contenus et des supports de formation
- Participation aux processus d'évaluation des formations pour répondre aux critères qualité et contribuer à leur évolution
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Formateur(trice) (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Formateur(trice) (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des actions de formation

Connaitre et mettre en œuvre les techniques d'animation de formation et d'évaluation formative pour le développement des compétences

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Concevoir des solutions de développement des compétences

Connaitre et mettre en œuvre les méthodes d'analyse des besoins de formation, l'ingénierie de formation, les méthodes et techniques pédagogiques ainsi que celles d'évaluation formative pour l'élaboration et la mise en œuvre des dispositifs de formation

Formateur(trice) (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Concevoir et / ou mobiliser des dispositifs d'évaluation

Utiliser et concevoir des outils et dispositifs d'évaluation des compétences, d'identification des talents et de détection de potentiel pour accompagner les salariés dans leur projet professionnel

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mettre en œuvre la politique de développement des talents et des compétences

Utiliser et mobiliser l'ensemble des modalités d'accompagnement et de développement des compétences pour mettre en œuvre les dispositifs et les actions qui permettent l'adéquation des compétences avec les besoins évolutifs de l'établissement

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Gestionnaire administratif et paie (1/3)

Mission

Assurer les opérations relatives à la gestion de la rémunération dans le respect des procédures et des normes légales, conventionnelles, statutaires et de la politique RH

Activités principales

- Analyse et traitement des demandes de rupture conventionnelle en veillant à la complétude du dossier et à l'exactitude du calcul des cotisations et archivage du dossier
- Animation et / ou participation aux réseaux et aux différentes instances de gouvernance
- Appui à la réalisation opérationnelle des activités du service / direction pour assurer la délivrance de l'offre de service
- Appui au pilotage de l'activité et des processus du service / direction
- Appui, conseil et accompagnement des agents et de l'encadrement notamment sur les dossiers individuels, leurs droits et obligations et la législation sociale d'origine légale, réglementaire, conventionnelle et statutaires
- Gestion de la production de la paie dans son intégralité en intégrant tous les changements de situations individuelles, contractuelles et professionnelles dans le respect des processus, des procédures définies et OSIRHIS
- Participation à la conception et à la mise en œuvre des démarches d'amélioration continue et de sécurisation des activités (réalisation et mise à jour de modes opératoires, procédures et processus)
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Prise en charge de la récupération des indemnités journalières en lien avec les organismes de prestations sociales
- Prise en charge et traitement des demandes individuelles et / ou ou collectives sur les champs relevant de son domaine
- Production des documents administratifs destinés à l'interne et à l'externe (courriers, attestations, convocations et documents destinés aux instances, commissions et réunions, ...)
- Suivi des visites médicales des agents

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Gestionnaire administratif et paie (2/3)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Gestionnaire administratif et paie (3/3)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Réaliser les opérations de gestion administrative dans le respect du cadre réglementaire

Connaitre et mettre en œuvre les procédures de gestion administrative dans le respect des procédures et des normes légales, conventionnelles et statutaires pour assurer la qualité du service

Réaliser les opérations de gestion des temps dans le respect du cadre réglementaire

Mettre en œuvre les opérations de gestion des temps pour fiabiliser les informations nécessaires à l'élaboration de la paie

Réaliser les opérations de paie dans le respect du cadre réglementaire

Connaitre et mettre en œuvre les procédures de gestion et de contrôle de la paie dans le respect des procédures et des normes légales, conventionnelles et statutaires pour assurer la qualité du service

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Gestionnaire ressources humaines (1/4)

Mission

Assurer les opérations de gestion opérationnelle RH et de suivi des dossiers du personnel dans le respect des procédures et des normes légales, conventionnelles, statutaires et de la politique RH

Activités principales

- Appui à la réalisation opérationnelle des activités du service / direction pour assurer la délivrance de l'offre de service
- Appui au pilotage de l'activité et des processus du service / direction
- Gestion opérationnelle et / ou suivi du dossier du personnel relevant de son périmètre (activités liées notamment à la gestion administrative et des temps, rémunération et / ou santé…) en vue de sécuriser la qualité des données
- Participation à la conception et à la mise en oeuvre des démarches d'amélioration continue et de sécurisation des activités (réalisation et mise à jour de modes opératoires, procédures et processus)
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Prise en charge et traitement des demandes individuelles et / ou ou collectives sur les champs relevant de son domaine
- Production des documents administratifs destinés à l'interne et à l'externe (courriers, attestations, convocations et documents destinés aux instances, commissions et réunions, …)

SPÉCIFICITÉ FORMATION / DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- Préparation et réalisation des opérations administratives et logistiques des sessions de formation en vue d'en sécuriser le déroulement
- Appui aux formateurs dans la gestion de la ressource formative
- Participation à la réalisation et au suivi du plan de formation
- Participation à la clôture et au suivi des sessions de formation

SPÉCIFICITÉ SANTÉ / QVT

- Gestion et suivi des aménagements de poste y compris sur le volet budgétaire en lien avec le chargé des conditions de vie au travail et le correspondant régional handicap
- Planification et suivi des visites médicales en vue de garantir le respect des délais, des échéances et des obligations légales
- Suivi des campagnes de télétravail

Gestionnaire ressources humaines (2/4)

SPÉCIFICITÉ RELATIONS SOCIALES

- Réalisation des opérations logistiques liées aux réunions des instances représentatives du personnel
- Préparation de l'organisation logistique et administrative des élections professionnelles y compris la préparation des listes électorales et des bulletins

SPÉCIFICITÉ CARRIÈRES / RECRUTEMENT

- Réalisation des opérations logistiques liées aux recrutements et à la gestion des carrières (diffusion des offres d'emploi, planification des entretiens, rédaction d'avenants, contrat de travail, lettre de mission…)
- Participation aux entretiens de recrutement et / ou carrières

SPÉCIFICITÉ RÉMUNÉRATION

- Appui, conseil et accompagnement des agents et de l'encadrement notamment sur les dossiers individuels, leurs droits et obligations et la législation sociale d'origine légale, réglementaire, conventionnelle et statutaires
- Gestion de la production de la paie dans son intégralité en intégrant tous les changements de situations individuelles, contractuelles et professionnelles dans le respect des processus et procédures définis
- Suivi des visites médicales des agents concernés

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Gestionnaire ressources humaines (3/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gestionnaire ressources humaines (4/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Gérer les relations sociales

Mettre en oeuvre le dialogue social et / ou piloter la relation avec les Instances Représentatives du personnel pour garantir le respect des règles et des procédures encadrant le dialogue social

Mettre en oeuvre la politique de développement des talents et des compétences

Utiliser et mobiliser l'ensemble des modalités d'accompagnement et de développement des compétences pour mettre en oeuvre les dispositifs et les actions qui permettent l'adéquation des compétences avec les besoins évolutifs de l'établissement

Réaliser des opérations de recrutement

Connaitre et mettre en oeuvre les différentes modalités d'analyse de postes et de techniques de recrutement de l'expression du besoin jusqu'à la sélection des candidats pour mettre en oeuvre la politique et les processus de gestion de carrière du personnel

Réaliser les opérations de gestion administrative dans le respect du cadre réglementaire

Connaitre et mettre en oeuvre les procédures de gestion administrative dans le respect des procédures et des normes légales, conventionnelles et statutaires pour assurer la qualité du service

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Infirmier(e) de santé au travail (1/3)

Mission

Contribue à la protection de la santé des agents 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 prescrit par le médecin du travail/de prévention
- 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 (ergonome, psychologue du travail…)
- Organise et anime des actions de sensibilisation des risques professionnels, promotion et éducation pour la santé

Infirmier(e) de santé au travail (2/3)

INFORMATION/COMMUNICATION

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

RELATIONS

- Peut participer aux réunions du Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)
- Travaille en collaboration avec les services ressources humaines
- 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

RESPONSABILITÉ

- Réalise un reporting auprès de son responsable hiérarchique
- Est tenu 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

Savoir

- Connaissance des grands principes du Code de la Santé publique, du Code du 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

Infirmier(e) de santé au travail (3/3)

Savoir faire

- Savoir utiliser les outils bureautiques et applicatifs métiers 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

Comportement professionnel

- 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 (1/3)

Mission

- **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
- Evalue 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 musculosquelettiques, risques psycho-sociaux)
- Effectue une veille médicale et documentaire sur les sujets santé et conditions de travail
- Propose des protocoles communs pour harmoniser les pratiques
- Elabore 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

Médecin coordinateur(trice) du travail (2/3)

RELATIONS

- Peut travailler en collaboration avec les services 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 assistantes sociales
- 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

RESPONSABILITÉ

- Est tenu 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
- Alerte la DRH ou son délégataire en cas de situations complexes urgentes
- Assure un reporting de ses activités au Directeur(rice) des Ressources humaines ou son délégataire

Compétences (OLD)

Savoir

- Connaissance de la stratégie, de l'organisation et de l'offre de services de France Travail
- 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-faire

- Savoir animer des groupes de travail et /ou des réunions

Médecin coordinateur(trice) du travail (3/3)

Comportement professionnel

- 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

MÉTIER COMMUNICATION, PARTENARIAT ET OFFRES DE SERVICES

- Assistant(e) communication ..... p. 246 -248
- Attaché(e) de presse ..... p. 249 - 252
- Chargé(e) d'animation de réseaux sociaux et de communautés numériques ..... p. 253 - 257
- Chargé(e) d'appui réglementaire ..... p. 258 - 261
- Chargé(e) de communication ..... p. 262 - 266
- Chargé(e) de la conception et de de l'intégration de l'offre de services ..... p. 267 - 270
- Chargé(e) de relations et d'actions internationales .. p. 271 - 274
- Chargé(e) de relations partenariales ..... p. 275 - 278
- Chargé(e) des relations extérieures ..... p. 279 - 282
- Chargé(e) d'opérations FSE ..... p. 283 - 286
- Documentaliste ..... p. 287 - 289
- Gestionnaire d'intégration de l'offre de services ..... p. 290 - 293
- Graphiste ..... p. 294 - 297
- Webmestre ..... p. 298 - 301

Assistante(e) de communication (1/3)

Mission

Assurer la réalisation matérielle, logistique et la mise en œuvre d'actions, d'évènements ou de supports de communication selon la stratégie de communication de l'établissement

Activités principales

- Appui logistique sur les évènements internes et externes
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Participation à la conception, réalisation et diffusion de supports et outils de communication en vue de faire circuler l'information en interne et en externe
- Participation au processus d'appel d'offres du lancement de la consultation jusqu'au suivi et à l'examen des dossiers techniques et des offres (cahier des charges, choix fournisseurs, devis, suivi administratif et logistique, ...)
- Planification de l'organisation matérielle et logistique des manifestations (colloques, salons, conférences de presse...)
- Préparation des contenus de la communication (recueil, évaluation, sélection, rédaction...) pour permettre la réalisation des actions de communication
- Réalisation de la gestion administrative et logistique des informations (gestion, diffusion, archivage) en vue de garantir la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie de communication
- Suivi budgétaire des évènements (préparation d'un budget prévisionnel, suivi du réalisé, mise en concurrence des prestataires, négociations des prix, ...) dans le respect du budget alloué et des délais définis
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue
- Vérification de la conformité et de la qualité de l'information diffusée en vue d'assurer le respect des obligations légales en matière de droits à l'image, droits d'auteur et droit intellectuel

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Assistante(e) de communication (2/3)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Assistante(e) de communication (3/3)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Mettre en œuvre les différentes étapes de la chaine éditoriale

Produire des contenus et / ou actions de communication interne et externe, en application de la stratégie de communication de France Travail, afin de valoriser les actions de France Travail

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Attaché(e) de presse (1/4)

Mission

Définir la stratégie relations presse et médias et mettre en œuvre les actions associées afin de valoriser et promouvoir l'établissement et les projets, en veillant à la qualité et à la cohérence des formes et des contenus sur le champ de la communication

Activités principales

- Conception, formalisation et diffusion de l'information destinée aux médias et influenceurs en vue de valoriser les actions de France Travail
- Organisation et structuration des conférences de presse ou événements similaires et représentation de France Travail auprès des médias afin de valoriser l'image de France Travail et accroitre la visibilité de ses actions
- Accompagnement, conseil et soutien de la direction et des différents porte-paroles dans le cadre de leurs relations avec les médias en vue de construire les discours, interventions et interviews (média training)
- Participation à l'élaboration de la stratégie médias et déploiement en vue de faire connaître les enjeux et valoriser les actions et décisions de l'établissement
- Prise en charge des demandes d'informations des médias (qualification, suivi, veille au respect des délais de réponse, identification de l'information pertinente, ...)
- Construction de relations suivies et régulières avec les médias et les influenceurs, parties prenantes essentielles pour France Travail et élaboration et mise à jour continue des fichiers de contacts médiatiques
- Participation aux dispositifs de gestion de crise
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de la direction / établissement
- Animation et / ou participation aux réseaux de la fonction et aux différentes instances de gouvernance
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue
- Réalisation des études, veille et benchmark sur l'actualité de France Travail et de la fonction communication en vue d'alerter sur les situations sensibles, préparer les éléments de réponse et / ou proposer des innovations

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Attaché(e) de presse (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Attaché(e) de presse (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Attaché(e) de presse (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Réaliser des actions de relations publiques, de diffusion et de promotion de l'information

Créer et entretenir les relations avec les médias dont les réseaux sociaux afin de sécuriser les messages diffusés et valoriser l'image de France Travail

Rédiger des supports et outils de communication

Choisir et mettre en œuvre les techniques d'écriture et de réécriture adaptées aux types de supports et outils de communication utilisés, afin de les rendre accessibles aux acteurs et / ou cibles concernés

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) d'animation de réseaux sociaux et de communautés numériques (1/5)

Mission

Contribuer à la définition de la stratégie globale de la structure en matière de communication et d'image, tant en interne qu'en externe et mettre en œuvre des actions vers les différents publics

Activités principales

- Conception du plan de communication et du planning social média
- Supervision et coordination de la mise en œuvre des actions et de la réalisation des supports
- Évaluation et traitement de l'information en lien avec les équipes de la direction de la communication, des métiers et des services de la DG et / ou locaux à destination des publics ciblés
- Conseil aux acteurs en matière de communication et préconisation de réponse
- Conception, rédaction, planification et publication de contenus rédactionnels (vidéos, photos, datas, articles…) adaptés aux différents publics et aux problématiques posées
- Conception et pilotage des évènements et / ou des manifestations institutionnelles, grand public
- Animation un réseau d'acteurs de la communication (community manager, relais et chargé de communication…)
- Anticipation et gestion de la communication de crise
- Participation à la définition et gestion des budgets de communication
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Réalisation des études, veille et benchmark sur l'actualité de France Travail et de la fonction communication en vue d'alerter sur les situations sensibles, préparer les éléments de réponse et / ou proposer des innovations
- Participation au processus d'appel d'offres du lancement de la consultation jusqu'au suivi et à l'examen des dossiers techniques et des offres (cahier des charges, choix fournisseurs, devis, suivi administratif et logistique…)
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue
- Contribution à la conception et la mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, auprès des directions / services / utilisateur
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Surveillance et filtrage des contenus des publications et interactions pour identifier tout contenu inapproprié ou potentiellement nuisible

Chargé(e) d'animation de réseaux sociaux et de communautés numériques (2/5)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Chargé(e) d'animation de réseaux sociaux et de communautés numériques (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Chargé(e) d'animation de réseaux sociaux et de communautés numériques (4/5)

Les compétences techniques (1/2)

Administrer les sites et les pages web

Créer et développer un site et / ou les pages web afin de permettre l'intégration, l'accessibilité et la mise à jour de contenus

Animer des actions de formation

Connaître et mettre en œuvre les techniques d'animation de formation et d'évaluation formative pour le développement des compétences

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Coordonner et piloter un projet

Analyser et définir la mobilisation des ressources, le respect des étapes et des phases du projet pour garantir la bonne exécution du projet

Gérer un réseau de communication et de stockage

Créer, administrer et faire évoluer un réseau de communication et de stockage afin de garantir son bon dimensionnement, sa scalabilité, ses performances et sa fiabilité

Illustrer des supports et outils de communication

Mobiliser les productions d'images graphiques, contenus audiovisuels ou multimédias afin de valoriser un produit, une offre ou un service et les rendre accessibles, compréhensibles aux acteurs et / ou aux cibles concernés

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mettre en œuvre les différentes étapes de la chaine éditoriale

Produire des contenus et / ou actions de communication interne et externe, en application de la stratégie de communication de France Travail, afin de valoriser les actions de France travail

Chargé(e) d'animation de réseaux sociaux et de communautés numériques (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Réaliser des éléments graphiques et visuels

Créer des supports de communication (graphiques, illustrations...) dans le respect de la charte graphique, pour apporter une identité visuelle et valoriser les actions de communication de France Travail

Rédiger des supports et outils de communication

Choisir et mettre en œuvre les techniques d'écriture et de réécriture adaptées aux types de supports et outils de communication utilisés, afin de les rendre accessibles aux acteurs et / ou cibles concernés

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Chargé d'appui réglementaire (1/4)

Mission

Contribuer à la pérennité du support réglementaire de la relation de service aux usagers et accompagner les évolutions réglementaires et opérationnelles de l'offre de services y compris dans les SI

Activités principales

- Analyse l'impact des évolutions politiques, réglementaires, juridiques, sociales ainsi que techniques, et en assure la diffusion afin d'en rendre l'application conforme
- Animation et / ou participation aux réseaux de la fonction et aux différentes instances de gouvernance
- Création et développement d'outils d'information
- Formalisation et mise à jour des procédures légales et conventionnelles liées à son domaine d'activité
- Identification des dysfonctionnements d'ordre réglementaire et opérationnels et proposition de solutions techniques visant à résoudre les problèmes constatés
- Participation à la conception, à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation du dispositif d'accompagnement / de déploiement
- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Réalisation de la maintenance des outils et supports opérationnels en vue de conformer l'offre de service aux évolutions réglementaires et législatives
- Traduction des évolutions de la règlementation impactant l'offre de services en procédures et modes opératoires et élaboration des outils / supports / consignes opérationnelles associés

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Chargé d'appui réglementaire (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé d'appui réglementaire (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer des méthodes et modes opératoires de déploiement

S'approprier et utiliser les méthodes et les outils de déploiement associés aux évolutions de l'offre de services pour garantir une délivrance homogène de nos services destinés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Chargé d'appui réglementaire (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Chargé(e) de communication (1/5)

Mission

Concevoir, mettre en œuvre et évaluer les actions de communication adaptées à la stratégie, aux objectifs et aux cibles internes et externes de l'établissement, en veillant à la qualité et à la cohérence des formes et des contenus de communication

Activités principales

- Participation à la définition de la stratégie de communication y compris sur la marque employeur, et mise en œuvre sur les différents canaux, internes ou externes en vue de valoriser l'image, les orientations et actions
- Réalisation des actions de communication et production de contenus (supports, vidéos, infographies, ...) destinés aux différents publics afin de valoriser les réalisations et l'offre de service de l'établissement
- Réalisation des bilans de la performance de ses actions de communication dans une démarche d'amélioration continue
- Accompagnement, conseil et soutien à la direction et aux publics internes dans l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de leurs actions de communication en vue d'en valoriser l'image, les orientations et les décisions
- Recueil, analyse de l'information et organisation de sa circulation
- Organisation, mise en œuvre, coordination et évaluation du plan de communication qui découle de la stratégie
- Prise en charge et / ou participation aux projets de communication, représentation de France Travail et pilotage des prestataires afin d'assurer la promotion des actions de l'établissement
- Prise en charge des demandes relatives à la communication de l'établissement (qualification, suivi, veille au respect des délais de réponse, identification de l'information pertinente, ...) afin d'y apporter une réponse
- Réalisation des études, veille et benchmark sur l'actualité de France Travail et de la fonction communication en vue d'alerter sur les situations sensibles, préparer les éléments de réponse et / ou proposer des innovations
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue
- Participation aux dispositifs de gestion de crise
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de la direction / établissement
- Participation au processus d'appel d'offres en vue de définir le juste besoin (cahier des charges, choix des prestataires ou fournisseurs, demandes de devis, briefs, suivi administratif et logistique, ...)

Chargé(e) de communication (2/5)

SPÉCIFICITÉS COMMUNICATION INTERNE

- Création, développement et animation des réseaux internes afin d'identifier les signaux faibles, la bonne information et déployer les informations stratégiques de l'établissement
- Conception et déploiement du plan de communication et d'animation interne pour promouvoir et faire rayonner la stratégie de l'établissement, favoriser l'engagement et renforcer la culture de France Travail
- Organisation et éditorialisation de l'information interne
- Accompagnement des directions et services dans l'élaboration de leur plan de communication en vue de donner de la visibilité à leurs actions et valoriser leurs initiatives
- Appui à la communication projets de l'établissement et à la réalisation et au suivi des plans de communication
- Animation des outils de communication internes

SPÉCIFICITÉS COMMUNICATION EXTERNE

- Création, développement et animation des réseaux de relations extérieures afin de promouvoir l'établissement
- Pilotage de la mise en œuvre de plans de communication externe et gestion de la cohérence des actions
- Identification des cibles et des besoins de communication
- Animation des pages et comptes officiels de l'établissement sur les réseaux sociaux et accompagnement des collaborateurs sur ces plateforme (veille, benchmark, curation et création de contenus...)

SPÉCIFICITÉS COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE

- Prise en charge, en collaboration avec les services, de l'organisation digitale, matérielle, et logistique des événements internes et externes (définition du concept, gestion des prestataires, élaboration du programme, ...)
- Appui logistique sur les événements internes et externes
- Suivi budgétaire des événements (préparation d'un budget prévisionnel, suivi du réalisé, mise en concurrence des prestataires, négociations des prix, ...) dans le respect du budget alloué et des délais définis
- Participation à l'animation des événements internes et externes de l'établissement
- Prise en charge de la médiatisation des événements organisés en lien avec les différentes parties prenantes experts de l'équipe (avant / pendant / après)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Chargé(e) de communication (3/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Chargé(e) de communication (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Chargé(e) de communication (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Évaluer l'audience des outils multimédia

Surveiller, analyser et rendre compte des statistiques de fréquentation des sites et leur évolution (vues et likes ...), afin de proposer des améliorations ou des innovations et de développer l'audience

Illustrer des supports et outils de communication

Mobiliser les productions d'images graphiques, contenus audiovisuels ou multimédias afin de valoriser un produit, une offre ou un service et les rendre accessibles, compréhensibles aux acteurs et / ou aux cibles concernés

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mettre en œuvre les différentes étapes de la chaine éditoriale

Produire des contenus et / ou actions de communication interne et externe, en application de la stratégie de communication de France Travail, afin de valoriser les actions de France travail

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Rédiger des supports et outils de communication

Choisir et mettre en œuvre les techniques d'écriture et de réécriture adaptées aux types de supports et outils de communication utilisés, afin de les rendre accessibles aux acteurs et / ou cibles concernés

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Chargé(e) de la conception et de l'intégration de l'offre de services (1/4)

Mission

Concevoir et / ou contribuer à la conception, au déploiement, à l'organisation et au suivi des services au regard des axes stratégiques d'intervention, des besoins des utilisateurs et des territoires

Activités principales

- Accompagnement du réseau dans la mise en œuvre opérationnelle des conventions et des partenariats locaux
- Analyse des besoins d'évolution de produits et services au regard des orientations de l'établissement, des besoins des utilisateurs et contribue aux expressions de besoins en SI, développement de compétence, appui au déploiement
- Animation et / ou participation aux réseaux et aux différentes instances de gouvernance
- Appui, conseil et aide à la décision des directions / services de l'établissement
- Conception de méthodes et outils de déploiement en vue de faire évoluer les services relevant de son périmètre (organisation, actes métiers, processus, modes opératoires, consignes...)
- Contribution à l'accompagnement du changement auprès des différents publics
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Organisation et diffusion d'informations à destination des différents publics internes de France Travail
- Participation à l'élaboration et à la promotion des services de l'établissement / direction / service
- Participation à la conception et à la mise en œuvre des démarches d'amélioration continue et de sécurisation des activités (réalisation et mise à jour de modes opératoires, procédures et processus)
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Réalisation de l'ingénierie métier d'évolution des services en coordination avec les autres contributeurs (SI, RH, Maitrise d'ouvrage, ...)
- Suivi de la mise en œuvre des services, veillant à l'homogénéité et la pérennité du service sur tout le territoire via notamment la production de procédures et modes opératoires sur son champ d'intervention

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chargé(e) de la conception et de l'intégration de l'offre de services (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé(e) de la conception et de l'intégration de l'offre de services (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des actions de formation

Connaitre et mettre en œuvre les techniques d'animation de formation et d'évaluation formative pour le développement des compétences

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Concevoir une ingénierie de l'offre de services

Réaliser l'ingénierie des nouveaux services opérationnels et des modalités d'organisation associée, au regard des axes stratégiques d'intervention de France Travail et de l'analyse des besoins, pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises

Chargé(e) de la conception et de l'intégration de l'offre de services (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Appliquer des méthodes et modes opératoires de déploiement

S'approprier et utiliser les méthodes et les outils de déploiement associés aux évolutions de l'offre de services pour garantir une délivrance homogène de nos services destinés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Chargé(e) de relations et d'actions internationales (1/4)

Mission

Contribuer au niveau européen et international au positionnement et à la stratégie de France Travail

Activités principales

- Animation et / ou participation aux réseaux et aux différentes instances de gouvernance
- Conception de services à destination des usagers
- Conception et outillage des services et dispositifs à la mobilité internationale
- Développement, consolidation et évaluation des partenariats internationaux
- Gestion des accueils de délégations étrangères
- Gestion et pilotage de projets européens et internationaux, en français et en langues étrangères
- Participation au processus d'appel d'offres
- Promotion du service public de l'emploi français au niveau européen et international
- Réalisation de missions de coopération internationale
- Représentation de France Travail dans les réseaux et instances de gouvernance en France et à l'étranger, notamment auprès des Services publics de l'emploi et des institutions européennes ou internationales
- Veille et production d'études et de benchmarks nationaux et / ou internationaux relatifs à l'emploi

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Chargé(e) de relations et d'actions internationales (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Chargé(e) de relations et d'actions internationales (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Concevoir une ingénierie de l'offre de services

Réaliser l'ingénierie des nouveaux services opérationnels et des modalités d'organisation associée, au regard des axes stratégiques d'intervention de France Travail et de l'analyse des besoins, pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Développer des partenariats internationaux

Co-construire avec différents partenaires une alliance pour renforcer l'intervention de France Travail au niveau européen et international

Chargé(e) de relations et d'actions internationales (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Positionner France Travail au niveau européen et international

Décliner au niveau opérationnel les activités visant à promouvoir France Travail à l'international

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) de relations partenariales (1/4)

Mission

Participer à l'élaboration, mise en œuvre et suivi de la stratégie partenariale en consolidant les partenariats nationaux, régionaux et locaux et en accompagnant le réseau dans la mise en œuvre opérationnelle

Activités principales

- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Appui à l'appropriation des outils communs de France Travail et de ses partenaires (SI, achats, développement de compétences…)
- Appui à la ligne managériale et aux équipes dans la déclinaison, le suivi, le contrôle et le renforcement / adaptation des relations opérationnelles avec les partenaires, acteurs institutionnels et économiques de son périmètre
- Contribution à la définition de la stratégie partenariale dans le cadre de la feuille de route de l'établissement et animation des processus internes et externes relatifs à la performance des partenariats
- Contribution au développement d'échanges d'informations dématérialisés entre les partenaires et à leurs évolutions
- Évaluation et / ou appui à l'évaluation des impacts des partenariats sur les services rendus aux demandeurs d'emploi et aux entreprises en vue d'identifier les améliorations quantitatives et qualitatives
- Identification, développement et consolidation des partenariats nationaux, régionaux et locaux
- Mise en œuvre et / ou appui à des projets de partenariat et suivi des relations et des conventions partenariales
- Organisation, préparation et outillage de la relation avec les partenaires pour assurer la complémentarité des services
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Participation à la conception et à la mise en œuvre des démarches d'amélioration continue et de sécurisation des activités (réalisation et mise à jour de modes opératoires, procédures et processus)
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Représentation, par délégation de France Travail, auprès du partenaire
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

Chargé(e) de relations partenariales (2/4)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Chargé(e) de relations partenariales (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Chargé(e) de relations partenariales (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Elaborer une stratégie partenariale

Concevoir et mettre en place les actions pour assurer la complémentarité entre l'offre de services de France Travail et celle des partenaires

Gérer les relations de France Travail avec l'environnement institutionnel et politique

Organiser, mettre en œuvre et suivre l'ensemble des actions pour affirmer le rôle de France Travail dans son environnement institutionnel et politique

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) des relations extérieures (1/4)

Mission

Gérer les relations de l'établissement avec ses interlocuteurs externes (élus, institutionnels, entreprises, associations), appuyer la direction et être garant de l'image de l'établissement et des messages diffusés

Activités principales

- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Appui, conseil et aide à la décision des directions / services de l'établissement
- Conseil et accompagnement des publics internes pour optimiser leurs actions de relations extérieures en lien avec la stratégie de l'établissement
- Contribution, à la définition, la conduite, l'évaluation et l'élaboration de recommandations des dispositifs stratégiques relatifs aux relations extérieures
- Identification, développement et coordination des relations avec les partenaires (acteurs pour l'emploi, élus nationaux et locaux)
- Organisation des visites des représentants de l'État, des élus, des partenaires et des délégations étrangères
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Participation à la gestion de crise
- Préparation et participation aux évènements extérieurs et / ou instances, représentation de l'établissement
- Réalisation d'actions de relations publiques ciblées envers les partenaires, y compris les élus nationaux et locaux.
- Réalisation d'actions de veille sur les évolutions internes, et l'environnement externe de l'établissement afin d'apporter à la direction des éléments d'aide à la décision sur la stratégie relative aux relations extérieures
- Réalisation des études, veille et benchmark sur l'actualité de France Travail en vue d'alerter sur les situations sensibles, préparer les éléments de réponse et / ou proposer des actions
- Rédaction à destination du réseau d'éléments de langage et de notes d'accompagnement sur les sujets d'actualité et d'intérêt des interlocuteurs externes et les principales transformations de l'établissement

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Chargé(e) des relations extérieures (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Chargé(e) des relations extérieures (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Chargé(e) des relations extérieures (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Gérer les relations de France Travail avec l'environnement institutionnel et politique

Organiser, mettre en œuvre et suivre l'ensemble des actions pour affirmer le rôle de France Travail dans son environnement institutionnel et politique

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Promouvoir les intérêts économiques et stratégiques d'une structure

Proposer des analyses et des actions visant à promouvoir la stratégie de positionnement de France Travail dans son environnement externe

Réaliser des actions de relations publiques, de diffusion et de promotion de l'information

Créer et entretenir les relations avec les médias dont les réseaux sociaux afin de sécuriser les messages diffusés et valoriser l'image de France Travail

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) d'opérations FSE (1/4)

Mission

Optimiser et sécuriser l'obtention des financements FSE en assurant le respect du cadre réglementaire pour une mise en œuvre des opérations FSE en conformité

Activités principales

- Sécurisation des opérations, en conformité avec les attendus du FSE
- Suivi et évaluation des actions engagées, et mise en œuvre de plans d'action d'amélioration continue
- Mise en place, si besoin, de mesures correctrices pour sécuriser le process de gestion FSE
- Accompagnement, animation et outillage des différents contributeurs internes (réseau, RH, communication, contrôle de gestion…) du process FSE de bout en bout
- Animation du réseau régional (CMDT, conseillers dédiés…) pour le déploiement des opérations cofinancées, en lien avec les contributeurs internes
- Mise en place, suivi et animation des parties prenantes en vue de promouvoir auprès d'elles les actions menées
- Contribution à la conception et la mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, auprès des directions / services / utilisateur
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Participation au financement optimal et sécurisé des dispositifs FSE en région
- Contribution à la rédaction et au dépôt des demandes de subvention FSE
- Suivi des opérations FSE et accompagnement du réseau pour le respect des règles FSE
- Contribution à l'élaboration et au dépôt des bilans FSE, en vérifiant leur conformité
- Prise en charge des réponses aux contrôles de service fait

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chargé(e) d'opérations FSE (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé(e) d'opérations FSE (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Concevoir des outils de pilotage, indicateurs, tableaux de bord

Réaliser l'ensemble des livrables destinés aux managers et opérationnels pour accompagner et éclairer la prise de décision

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Chargé(e) d'opérations FSE (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Appliquer des méthodes et modes opératoires de déploiement

S'approprier et utiliser les méthodes et les outils de déploiement associés aux évolutions de l'offre de services pour garantir une délivrance homogène de nos services destinés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises

Elaborer une stratégie partenariale

Concevoir et mettre en place les actions pour assurer la complémentarité entre l'offre de services de France Travail et celle des partenaires

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Réaliser des actions de relations publiques, de diffusion et de promotion de l'information

Créer et entretenir les relations avec les médias et les réseaux sociaux afin de sécuriser les messages diffusés et valoriser l'image de France Travail

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Documentaliste (1/3)

Mission

Assurer la la gestion des ressources documentaires et proposer des produits et des services d'information à valeur ajoutée selon les besoins des utilisateurs

Activités principales

- Accompagnement et soutien aux utilisateurs dans la définition de leurs besoins et dans l'appropriation des méthodologies de recherche pour accéder à l'information
- Conception des produits et services d'information documentaire en vue de faciliter l'activité des agents de France Travail
- Conception et gestion des fonds documentaires de bout-en-bout (système de classement, règles d'indexation…) en vue de fournir une ressource claire et organisée aux utilisateurs
- Information des utilisateurs sur les prestations et les outils documentaires afin d'assurer leur autonomie dans le cadre de leurs recherches documentaires
- Mise en œuvre des stratégies de recherche d'information afin de renforcer l'accessibilité des contenus informationnels
- Organisation, sélection et diffusion de l'information en vue de répondre aux besoins des utilisateurs
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Participation au processus d'appel d'offres du lancement de la consultation jusqu'au suivi et à l'examen des dossiers techniques et des offres (cahier des charges, choix fournisseurs, devis, suivi administratif et logistique, …)
- Prise en charge de la gestion stocks et des commandes et abonnements
- Production de statistiques sur l'activité et la nature des demandes en vue de disposer de données permettant l'amélioration continue du service d'information

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Documentaliste (2/3)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Documentaliste (3/3)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Mobiliser les méthodologies de gestion et de diffusion de ressources documentaires

Appliquer les techniques de gestion documentaire afin de prioriser, rendre accessible et diffuser des outils, ressources et contenus, dans le respect des règles et du droit de l'information

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Rédiger des supports et outils de communication

Choisir et mettre en œuvre les techniques d'écriture et de réécriture adaptées aux types de supports et outils de communication utilisés, afin de les rendre accessibles aux acteurs et / ou cibles concernés

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Gestionnaire d'intégration de l'offre de services (1/4)

Mission

Contribuer à l'intégration et au déploiement des services de France Travail et aux applicatifs métiers associés

Activités principales

- Animation et / ou participation aux réseaux de la fonction et aux différentes instances de gouvernance
- Contribution à la communication sur l'avancement du projet ou le suivi du service auprès du réseau ou du service
- Contribution à la réalisation du kit de déploiement des nouveaux produits et services et des applicatifs associés en vue d'en doter l'ensemble des acteurs du réseau de ces outils
- Contribution au développement des compétences dans son domaine de spécialité afin de partager les bonnes pratiques
- Mise en œuvre des procédures, outils et indicateurs de suivi, évaluation des résultats de la démultiplication et réalisation du retour d'expérience sur son périmètre d'intervention
- Réalisation des travaux administratifs, logistiques ou financiers en vue d'assurer l'intégration de l'offre de services
- Recueil des besoins et appui à l'analyse des services existants dans un objectif d'amélioration continue
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Gestionnaire d'intégration de l'offre de services (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Gestionnaire d'intégration de l'offre de services (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer des méthodes et modes opératoires de déploiement

S'approprier et utiliser les méthodes et les outils de déploiement associés aux évolutions de l'offre de services pour garantir une délivrance homogène de nos services destinés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises

Gestionnaire d'intégration de l'offre de services (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Organiser les modalités de réalisation des marchés de prestations

Connaitre et mettre en œuvre les différentes actions liées à l'exécution des marchés de prestations de services pour assurer un accompagnement du réseau et des prestataires dans la mise en œuvre opérationnelle des marchés de prestation de services

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Graphiste (1/4)

Mission

Créer les différents outils et contenus visuels percutants et informatifs pour valoriser visuellement et graphiquement les actions de communication et d'information de France Travail

Activités principales

- Analyse de la faisabilité des demandes et définition des traitements visuels à réaliser, notamment en termes de moyens et supports de communication, pour y répondre
- Animation et / ou participation aux réseaux et aux différentes instances de gouvernance
- Conception et production des supports et visuels de communication et d'information sous une forme écrite, graphique ou audiovisuelle interne et externe
- Création et mise à jour des éléments visuels numériques et infographies en cohérence avec l'identité visuelle, la charte graphique, logotype et la ligne éditoriale de France Travail
- Formalisation, mise à jour et mise à disposition de la charte fonctionnelle, règles d'usage, gabarits, modèles, feuilles de style et / ou tout autre support adapté aux besoins et usages des utilisateurs
- Identification, tests et maîtrise des nouveaux modes de créations afin de les intégrer dans la production de contenus en respectant les chartes de France Travail
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de la direction / établissement
- Pilotage, suivi et contrôle de la qualité des actions sous-traitées aux éventuels prestataires, de leur conformité avec les attentes du commanditaire et de la cohérence entre les visuels et le contenu
- Réalisation de l'ensemble des travaux préparatoires et essais pour la réalisation du contenu visuel (scénarisation, pré-projet, maquettage, illustration, choix des supports, techniques ou styles, graphisme, animation, montage)
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Graphiste (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Graphiste (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Analyser le besoin des utilisateurs

Analyser finement et contextualiser les besoins des utilisateurs ou du métier afin d'en faciliter l'expression et la priorisation

Illustrer des supports et outils de communication

Mobiliser les productions d'images graphiques, contenus audiovisuels ou multimédias afin de valoriser un produit, une offre ou un service et les rendre accessibles, compréhensibles aux acteurs et / ou aux cibles concernés

Graphiste (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Assurer le suivi qualitatif des marchés

Suivre et contrôler la réalisation des marchés pour garantir la qualité des prestations

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Réaliser des éléments graphiques et visuels

Créer des supports de communication (graphiques, illustrations…) dans le respect de la charte graphique, pour apporter une identité visuelle et valoriser les actions de communication de France Travail

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Webmestre (1/4)

Mission

Assurer le développement de la communication multimédia en cohérence avec la stratégie de communication de France Travail et l'expérience de navigation en prenant en charge les aspects techniques, graphiques et éditoriaux

Activités principales

- Animation et / ou participation aux réseaux et aux différentes instances de gouvernance
- Assistance, formation et gestion des droits des différents contributeurs des sites Web
- Conception et réalisation / rédaction des produits multimédias de bout-en-bout pour veiller à la qualité de l'expérience de navigation et au respect de la charte éditoriale et de la politique de communication de France Travail
- Conception, gestion, actualisation et animation des sites ou services en ligne
- Conseil et accompagnement des directions dans l'identification des réponses à leur demande notamment en termes de faisabilité technique
- Conseil et accompagnement des utilisateurs et contributeurs dans l'appropriation et l'utilisation des outils multimédias
- Coordination et contrôle de la qualité des contenus proposés par les directions afin d'assurer le respect de la charte éditoriale et de la politique de communication de France Travail
- Évaluation de l'efficacité des outils multimédias et identification des axes d'amélioration et / ou des projets d'édition multimédia
- Formalisation, mise à jour et mise à disposition de la charte fonctionnelle, règles d'usage, gabarits, modèles, feuilles de style et / ou tout autre support adapté aux besoins et usages des utilisateurs
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de la direction / établissement
- Prise en charge de l'ensemble des actions de publication, d'organisation et d'actualisation des contenus sur les différents sites multimédias (Intranet, Internet, réseaux sociaux, blogs, newsletters, bannières…)
- Prise en charge des évolutions des sites et incidents techniques en fonction des besoins, tant sur le plan des contenus que sur celui de l'ergonomie, des technologies et de la sécurité
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Webmestre (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Webmestre (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Administrer les sites et les pages web

Créer et développer un site et / ou les pages web afin de permettre l'intégration, l'accessibilité et la mise à jour de contenus

Evaluer l'audience des outils multimédia

Surveiller, analyser et rendre compte des statistiques de fréquentation des sites et leur évolution (vues et likes ...), afin de proposer des améliorations ou des innovations et de développer l'audience

Webmestre (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Illustrer des supports et outils de communication

Mobiliser les productions d'images graphiques, contenus audiovisuels ou multimédias afin de valoriser un produit, une offre ou un service et les rendre accessibles, compréhensibles aux acteurs et / ou aux cibles concernés

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Rédiger des supports et outils de communication

Choisir et mettre en œuvre les techniques d'écriture et de réécriture adaptées aux types de supports et outils de communication utilisés, afin de les rendre accessibles aux acteurs et / ou cibles concernés

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

MÉTIER FINANCES - GESTION

- Assistant(e) comptable ..... p. 303 - 305
- Assistant(e) contrôleur(euse) de gestion ..... p. 306 - 309
- Chargé(e) d'analyse des données comptables et financières ..... p. 310 - 313
- Comptable ..... p. 314 - 317
- Contrôleur(euse) de gestion ..... p. 318 - 321
- Trésorier(ère) ..... p. 322 - 325

Assistant(e) comptable (1/3)

Mission

Assurer la tenue courante des comptes dans le respect des normes et procédures en vigueur et contribuer à la fiabilisation et la certification légale des comptes de l'établissement

Activités principales

- Participation à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques pour garantir la qualité et la fiabilité des données financières produites et communiquées aux tiers
- Contrôle de la comptabilisation des charges du personnel et rapprochement des comptes
- Mise en œuvre de l'exécution financière des marchés et pilotage des relations comptables avec les fournisseurs en vue de garantir la qualité des données comptables
- Participation à la conduite des actions d'arrêtés de compte et à la sécurisation des processus, notamment par la formalisation de rapports d'analyse, pour permettre la certification légale des comptes de l'établissement
- Réalisation d'un contrôle de cohérence des données à chaque étape du processus comptable et du contrôle des opérations comptables en fin d'exercice, afin de garantir la fiabilité des comptes
- Suivi de l'activité comptable : subventions, emprunts, immobilisations, patrimoine, trésorerie du quotidien…
- Traitement et contrôle des factures, préparation des dossiers de régularisation de charges, vérification et déclaration des taxes, afin d'assurer la tenue courante des comptes

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Assistant(e) comptable (2/3)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Assistant(e) comptable (3/3)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Appliquer les principes de la comptabilité des opérations bancaires

Conduire les différents traitements comptables relatifs au périmètre de la comptabilité des opérations bancaires pour assurer la tenue courante des comptes dans le respect des normes et des procédures en vigueur

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Tenir la comptabilité

Appliquer les fondamentaux de la comptabilité pour assurer et sécuriser la gestion et le suivi des comptes de France Travail

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Assistant(e) contrôleur de gestion (1/4)

Mission

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

Activités principales

- Contribution à l'animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et assiste à des commissions / instances pluridisciplinaires
- Contribution à la définition et à la mise en œuvre de reportings budgétaires physico-financiers et analytiques et des modes opératoires, dans un objectif d'outillage du métier
- Contribution à la production, à l'actualisation et à la diffusion d'études de veille et / ou d'information au profit des acteurs concernés
- Contribution au développement d'une culture de la performance budgétaire et analytique au sein de l'établissement
- Mise en œuvre de la comptabilité analytique, garantissant le respect du référentiel analytique ainsi que la disponibilité des données nécessaires à l'alimentation du modèle
- Mise en place d'actions de sensibilisation et production de supports de communication en fonction des publics visés pour partager actualités, réussites et bonnes pratiques
- Pilotage et suivi des ressources : budget, équivalent temps plein (ETP), masse salariale
- Réalisation de propositions budgétaires en liaison avec les territoires et les services concernés (budgets prévisionnels et prévisions d'atterrissage) en vue de permettre l'élaboration du budget

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Assistant(e) contrôleur de gestion (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Assistant(e) contrôleur de gestion (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Assurer le contrôle et suivi budgétaire

Prendre en charge le processus de suivi budgétaire pour assurer le respect du budget et son utilisation optimale

Elaborer un budget et une prévision d'atterrissage

Mettre en œuvre les différentes étapes de construction d'un budget afin de sécuriser celui-ci auprès des entités concernés

Exploiter et analyser les données

Traiter les données en vue d'une analyse de l'efficience des processus, de l'organisation, des dépenses (dont des achats) de France Travail

Assistant(e) contrôleur de gestion (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Recueillir et contrôler les données

Rechercher les bonnes informations pour les exploiter dans le cadre d'un dispositif de pilotage budgétaire ou analytique

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) d'analyse des données comptables et financières (1/4)

Mission

Contribuer à définir et à garantir l'application de la politique comptable et financière, le respect des protocoles financiers et la conduite des actions concourant à la certification légale des comptes

Activités principales

- Accompagnement, conseil et soutien des régions / services dans l'exécution des opérations d'arrêtés des comptes
- Alimentation, fiabilisation et maintien à jour des référentiels du domaine en particulier les référentiels de comptes
- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs concernés et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Participation à l'ingénierie et à l'animation des modules de formation
- Participation à la rédaction, à la mise en œuvre, au suivi, au contrôle et à l'analyse des conventions financières et protocoles financiers avec les tiers y compris les financeurs
- Participation au suivi de la bonne mise en œuvre des notes et instructions nationales, demandes et recommandations des commissaires aux comptes et autres instances de contrôle et d'audit pour assurer la certification des comptes
- Participation à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques pour garantir la qualité et la fiabilité des données financières produites et communiquées aux tiers
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Pilotage des données comptables et financières nécessaires à la sécurisation et à l'optimisation des processus comptables et financiers de France Travail
- Pilotage et / ou participation aux projets arrêtés par la direction (suivi de planning, de livrables, du chiffrage, du périmètre, des risques…)
- Préparation, organisation et participation aux revues analytiques et / ou de performance
- Prise en charge et / ou contribution à la validation et à la réconciliation des dettes et créances avec les tiers financeurs
- Production et analyse de la structure financière de l'établissement
- Production, analyse et contrôle des situations financières et arrêtés comptables de France Travail et tiers financeurs
- Rédaction et / ou diffusion des principes, des règles, des procédures et des méthodes comptables applicables à l'ensemble des structures de l'établissement en vue de la certification des comptes

Chargé(e) d'analyse des données comptables et financières (2/4)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Chargé(e) d'analyse des données comptables et financières (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Analyser et piloter les conventions financières

Mettre en œuvre l'ensemble des dispositions prévues dans l'exécution des conventions, pour garantir la fiabilité et le contrôle des données financières dans le cadre des relations avec les partenaires

Chargé(e) d'analyse des données comptables et financières (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Analyser les comptes et arrêtés comptables

Appliquer les méthodes d'arrêtés des comptes, contrôler et analyser les comptes pour concourir à la certification légale des comptes

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Connaitre la comptabilité et la gestion financière

Conduire les traitements liés à la comptabilité et la gestion financière pour garantir la qualité des comptes et assurer la certification légale des comptes de France Travail

Gérer des situations financières mensuelles

Appliquer / utiliser les règles, les processus et les outils des arrêtés comptables et de la clôture des comptes pour garantir la qualité et la fiabilité des données financières produites

Gérer la trésorerie prévisionnelle

Appliquer les techniques de prévisions de trésorerie et d'analyse des flux afin d'en garantir le contrôle et l'optimisation

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Réaliser l'analyse des données financières et effectuer les reportings financiers

Analyser les données financières en complète autonomie afin d'en exploiter les informations de manière pertinente

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Comptable (1/4)

Mission

Assurer et sécuriser le suivi de la comptabilité, la gestion de trésorerie et la conduite des actions concourant à la certification légale des comptes de France Travail dans le respect des normes et processus en vigueur

Activités principales

- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs concernés et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Contribution à la sécurisation et à la mise en œuvre des processus transverses (inventaire physique des biens, chaine de la dépense, RH, ...)
- Information, conseil et accompagnement des directions / services / agences et autres parties prenantes pour la bonne mise en œuvre des opérations comptables et financières
- Participation à l'ingénierie et à l'animation des modules de formation
- Participation à la co-construction et à l'évolution des outils financiers
- Participation à la conception et à la mise en œuvre des démarches d'amélioration continue et de sécurisation des activités
- Participation au pilotage de l'activité, aux analyses financières et statistiques nécessaires aux travaux d'exécution et de prévision de France Travail
- Participation aux opérations de gestion de la trésorerie (rapprochements bancaires, prévisions de trésorerie, ...) permettant de sécuriser et d'optimiser les flux financiers de France Travail
- Participation aux projets transverses de l'établissement / direction / service
- Participation à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques pour garantir la qualité et la fiabilité des données financières produites et communiquées aux tiers
- Prise en charge des relations avec les parties prenantes internes et externes y compris les organismes de contrôles
- Production et mise à disposition de documents comptables, financiers et légaux de l'établissement et des tiers financeurs, en garantissant leur cohérence et fiabilité et en assurant leur conservation
- Traitement et enregistrement des opérations comptables et financières dans le respect de la doctrine comptable et des recommandations des commissaires aux comptes et autres instances de contrôle et d'audit

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Comptable (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Comptable (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Analyser les comptes et arrêtés comptables

Appliquer les méthodes d'arrêtés des comptes, contrôler et analyser les comptes pour concourir à la certification légale des comptes

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Comptable (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Contrôleur(euse) de gestion (1/4)

Mission

Accompagner le pilotage économique de l'établissement / direction / service, éclairer les décisions stratégiques et opérationnelles et garantir les données analytiques et budgétaires produites selon le maillage défini et attendu

Activités principales

- Accompagnement du partenariat dans l'élaboration et le suivi des conventions de dépenses et de recettes
- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Appui au pilotage et à l'optimisation de l'utilisation des ressources en lien avec son périmètre d'intervention
- Appui aux comptables dans le cadre de la production de certaines données comptables et analyses dans le cadre des arrêtés périodiques et de la clôture annuelle
- Contribution et participation au développement d'une culture de la performance budgétaire et analytique au sein de France Travail
- Contribution au dialogue de performance au sein de l'établissement / direction / service
- Élaboration du budget et contrôle de son exécution notamment à travers la réalisation de prévisions d'atterrissage
- Mise en œuvre et / ou exploitation de la comptabilité analytique dans le respect du référentiel pour réaliser des analyses de performance des activités, processus et organisations
- Organisation et animation des systèmes de pilotage et de reporting budgétaire et analytique (normes, procédures, tableaux de bords…) afin d'apporter un niveau d'analyse à l'établissement / direction / service
- Participation à l'élaboration et à la promotion de l'offre de services de l'établissement / direction / service
- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Préparation des instances de décision relevant de son domaine
- Réalisation d'études de gestion et d'analyses spécifiques pour éclairer et évaluer les décisions de l'établissement et agir en transversalité

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Contrôleur(euse) de gestion (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Contrôleur(euse) de gestion (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Contrôleur(euse) de gestion (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Animer le dialogue de gestion

Appliquer le processus d'élaboration, d'animation et de suivi associés au dialogue de gestion pour définir les éléments de budget et de performance

Assurer le contrôle et suivi budgétaire

Prendre en charge le processus de suivi budgétaire pour assurer le respect du budget et son utilisation optimale

Conduire des études de gestion

Synthétiser des données issues de domaines variés pour produire des éléments utiles à une analyse croisée et à une vision systémique

Elaborer un budget et une prévision d'atterrissage

Mettre en œuvre les différentes étapes de construction d'un budget afin de sécuriser celui-ci auprès des entités concernés

Exploiter et analyser les données

Traiter les données en vue d'une analyse de l'efficience des processus, de l'organisation, des dépenses (dont des achats) de France Travail

Exploiter la comptabilité analytique

Utiliser les méthodes et outils de comptabilité analytique dans le cadre de la contribution du contrôle de gestion au pilotage de la performance de France Travail

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Recueillir et contrôler les données

Rechercher les bonnes informations pour les exploiter dans le cadre d'un dispositif de pilotage budgétaire ou analytique

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Trésorier(e) (1/4)

Mission

Contribuer à la définition et à la mise en œuvre de la politique financière de France Travail et assurer la gestion et l'optimisation de sa trésorerie

Activités principales

- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Appui et conseil aux directions régionales de France Travail dans la mise en œuvre de leur gestion de trésorerie afin d'optimiser leur performance
- Conception et production des reportings financiers concourant au pilotage de l'activité
- Définition de règles de gestion financière en vue d'élaborer la stratégie de France Travail en matière de gestion de trésorerie
- Gestion de la relation avec les partenaires bancaires concourant à optimiser les services et les conditions bancaires
- Gestion des opérations de trésorerie permettant de sécuriser et d'optimiser les flux financiers de France Travail
- Identification et réalisation des placements en conformité avec les normes associées aux établissements publics et la politique financière de France Travail
- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Participation aux opérations d'arrêtés des comptes concourant à la certification légale des comptes de France Travail
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Participation à l'ingénierie et à l'animation des modules de formation
- Participation à la conduite du processus de contrôle interne et de maîtrise des risques pour garantir la qualité et la fiabilité des données financières produites et communiquées aux tiers

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Trésorier(e) (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Trésorier(e) (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Connaitre la comptabilité et la gestion financière

Conduire les traitements liés à la comptabilité et la gestion financière pour garantir la qualité des comptes et assurer la certification légale des comptes de France Travail

Effectuer la gestion financière

Assurer la veille financière et mettre en œuvre les règles de gestion afin de garantir la conformité de France Travail dans la réglementation

Gérer la relation bancaire

Gérer la relation bancaire afin de faire bénéficier France Travail des meilleurs services et conditions bancaires

Trésorier(e) (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Gérer la trésorerie prévisionnelle

Appliquer les techniques de prévisions de trésorerie et d'analyse des flux afin d'en garantir le contrôle et l'optimisation

Gérer la trésorerie quotidienne

Mettre en œuvre la gestion de trésorerie quotidienne afin de garantir le bon dénouement des dépenses, de procéder aux décisions financières et de contrôler les conditions bancaires

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Tenir la comptabilité

Appliquer les fondamentaux de la comptabilité pour assurer et sécuriser la gestion et le suivi des comptes de France Travail

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Analyser et piloter les conventions financières

Mettre en œuvre l'ensemble des dispositions prévues dans l'exécution des conventions, pour garantir la fiabilité et le contrôle des données financières dans le cadre des relations avec les partenaires

MÉTIER ACHATS - MARCHÉS

- Acheteur(euse) ..... p. 327 - 330
- Approvisionneur(euse) ..... p. 331 - 334
- Rédacteur(trice) de marché ..... p. 335 - 338

Acheteur(euse) (1/4)

Mission

Contribuer à la performance globale en assurant un achat efficace, optimisé et fiable des produits ou services, tout en minimisant les risques et en contribuant à la performance sociale et environnementale de l'établissement

Activités principales

- Accompagnement des services prescripteurs dans l'évaluation et la définition du juste besoin, dans le choix des procédures de marché adéquates et dans l'utilisation des marchés disponibles
- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation auprès des directions / services / utilisateur
- Déclinaison de la politique achat par l'élaboration des stratégies d'achat sur son portefeuille en liaison avec les services prescripteurs et les approvisionneurs
- Mesure de la satisfaction des utilisateurs afin de concevoir et mettre en œuvre des plans d'amélioration continue
- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Participation aux démarches d'amélioration continue des processus de la chaine de la dépense en mettant en place des outils de suivi de la performance et d'aide à la décision
- Pilotage du processus de mise en concurrence depuis la rédaction du dossier de consultation jusqu'à la sélection des fournisseurs (sourçage, cahier des charges, critères de sélection des offres, négociations, phase de déploiement)
- Pilotage et évaluation de la performance achat (économique, environnementale, sociale, PME, innovation, ...) en vue de contribuer à la performance de l'établissement
- Programmation des achats afin de répondre aux besoins émergents et garantir la continuité de service
- Réalisation d'opérations de contrôle interne
- Suivi contractuel du marché (audit, reconduction, révision prix, clause de réexamen, pénalité, mise en demeure, résiliation, avenant...) afin de garantir l'exécution conforme aux clauses du marché

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Acheteur(euse) (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Acheteur(euse) (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer la politique achats de France Travail

Mobiliser sa connaissance de la politique Achats de France Travail pour faire respecter la stratégie d'achats de France Travail et minimiser les risques juridiques

Acheteur(euse) (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Assurer le suivi qualitatif des marchés

Suivre et contrôler la réalisation des marchés pour garantir la qualité des prestations

Connaitre l'environnement des familles d'achat d'un portefeuille

Intégrer l'ensemble des paramètres susceptibles d'influencer l'élaboration et le montage d'un marché pour définir un juste besoin

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mettre en œuvre une procédure achat

Réaliser les différentes étapes du processus achat de l'expression de besoin jusqu'à la notification du marché pour répondre aux besoins des utilisateurs internes et externes

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Réaliser les opérations préalables au lancement d'un marché

Construire une stratégie d'achat en amont de la procédure de marché pour d'optimiser la performance achat

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Approvisionneur(euse) (1/4)

Mission

Assurer, gérer et piloter la chaîne d'approvisionnement de France Travail en biens et services pour l'ensemble du périmètre des achats (fonctionnement et intervention) dans le cadre de l'exécution des marchés, des stratégies d'achat et des besoins clients et en coordination avec les différents acteurs

Activités principales

- Animation des relations transverses avec les acteurs de la chaine de la dépense, en vue d'informer ou d'initier des actions d'amélioration dans le cadre de son périmètre
- Conduite de l'attribution de marchés inférieurs au seuil de publicité
- Conseil et assistance aux services prescripteurs dans l'utilisation des marchés gérés, dans l'application des règles de la commande publique et des politiques de consommations définies et pour tous les engagements de dépenses
- Gestion et suivi contractuel des marchés de fonctionnement et d'intervention relevant de son périmètre, dans le cadre de la chaine de la dépense en vue de garantir la bonne exécution du contrat
- Gestion et supervision de toutes les opérations courantes ayant trait à l'approvisionnement (relation fournisseurs, prescripteurs et acheteurs, transcription marchés, …)
- Participation à l'élaboration des stratégies d'achat et / ou programmation des achats et mise en œuvre en liaison avec les prescripteurs et les acheteurs
- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Participation au processus d'appel d'offres du lancement de la consultation jusqu'au suivi et à l'examen des dossiers techniques et des offres (cahier des charges, choix fournisseurs, devis, suivi administratif et logistique, …)
- Participation au suivi de marchés avec l'acheteur et le prescripteur
- Participation aux démarches d'amélioration continue des processus de la chaine de la dépense en mettant en place des outils de suivi de la performance et d'aide à la décision
- Pilotage et suivi des consommations (quantitatif, qualitatif et financier) en vue de prévenir d'éventuels litiges et d'informer les acteurs de la chaine de la dépense dans une logique d'amélioration continue
- Réalisation d'opérations de contrôle interne
- Recensement des besoins en vue de traiter et de suivre les commandes aux fournisseurs jusqu'à la livraison
- Supervision et mise en œuvre des règles de la nomenclature achat sur tous les engagements de dépenses de l'établissement en lien avec les acheteurs, les services comptables et contrôle de gestion

Approvisionneur(euse) (2/4)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Approvisionneur(euse) (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Approvisionneur(euse) (4/4)

Les compétences techniques

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer la chaine de la dépense

Mettre en œuvre les étapes et les cas particuliers de la chaine de la dépense appliquée aux achats / approvisionnements pour prévenir les risques financiers, juridiques et réglementaires

Appliquer la politique achats en lien avec les approvisionnements

Mobiliser sa connaissance de la politique achats de France Travail appliquée aux approvisionnements afin de faire respecter la stratégie d'achats de France Travail et de minimiser les risques juridiques

Appliquer les processus dédiés aux différentes procédures d'achat sur le périmètre approvisionnements

Fournir aux acheteurs et prescripteurs, sur les périmètres dédiés à leurs activités, les éléments utiles à l'élaboration et au suivi d'un marché pour optimiser son exécution

Appliquer les règles de la commande publique en lien avec les approvisionnements

Mobiliser l'ensemble des connaissances et des règles relatives aux achats publics et à l'archivage des documents marchés pour répondre aux besoins de France Travail

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Réaliser les approvisionnements

Gérer et contrôler les commandes et suivre la facturation pour répondre aux besoins des établissements

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Vérifier l'exécution des marchés sur le périmètre des approvisionnements

Gérer les marchés sur le périmètre approvisionnements afin d'alerter et / ou prévenir les mauvaises exécutions financières

Rédacteur(trice) de marché (1/4)

Mission

Élaborer des procédures de marchés, des pièces constitutives de passation de marchés et des marchés-types par famille d'achats en collaboration avec la direction des affaires juridiques

Activités principales

- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Communication relative aux contraintes légales auprès des services utilisateurs afin d'assurer leur respect par France Travail
- Elaboration avec les prescripteurs des supports techniques en vue d'apporter un appui à la rédaction
- Participation au processus d'appel d'offres du lancement de la consultation jusqu'au suivi et à l'examen des dossiers techniques et des offres (cahier des charges, choix fournisseurs, devis, suivi administratif et logistique, …)
- Réalisation d'opérations de contrôle interne
- Rédaction des différents éléments constitutifs d'un marché (pièces administratives, rapports de présentation) avec les différentes parties prenantes

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Rédacteur(trice) de marché (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Rédacteur(trice) de marché (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer la politique achats de France Travail

Mobiliser sa connaissance de la politique Achats de France Travail pour faire respecter la stratégie d'achats de France Travail et minimiser les risques juridiques

Rédacteur(trice) de marché (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Assurer le suivi qualitatif des marchés

Suivre et contrôler la réalisation des marchés pour garantir la qualité des prestations

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mettre en œuvre une procédure achat

Réaliser les différentes étapes du processus achat de l'expression de besoin jusqu'à la notification du marché pour répondre aux besoins des utilisateurs internes et externes

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

MÉTIER SUPPORT ADMINISTRATIF, LOGISTIQUE ET IMMOBILIER

- Agent(e) logistique ..... p. 340 - 343
- Assistant(e) / Secrétariat ..... p. 344 - 346
- Assistant(e) de direction ..... p. 347 - 350
- Chargé(e) d'appui opérationnel ..... p. 351 - 354
- Chargé(e) d'opérations immobilières ..... p. 355 - 358
- Chargé(e) d'opérations moyens généraux ..... p. 359 - 362
- Gestionnaire de pratrimoine immobilier ..... p. 363 - 366
- Gestionnaire logistique ..... p. 367 - 370

Agent(e) logistique (1/4)

Mission

Mettre à disposition, gérer les moyens logistiques liés à l'environnement de travail destinés à l'ensemble des agents de France Travail et en assurer la maintenance et l'entretien

Activités principales

- Accueil, information et orientation physique et téléphonique des visiteurs vers les services concernés
- Gestion administrative du courrier, des livraisons et colis entrants et sortants (tri, ventilation, distribution, mise sous pli…) afin de garantir leur transmission et leur traitement
- Gestion des modalités d'accès et de contrôle ainsi que les différents systèmes de gestion des accès en vue d'assurer la sécurité des différents sites
- Gestion des stocks relatifs aux commandes de fournitures de bureau (bureau, informatique, papier, mobilier…) en vue de garantir leur disponibilité pour la structure
- Gestion du parc mobilier, de la flotte automobile et réalisation des inventaires physiques
- Préparation et traitement des demandes relatives à la préparation des salles (vérification de la disposition des salles et de leur mobilier) afin de faciliter et d'optimiser l'activité des agents
- Prise en charge du transport de la ligne managériale
- Prise en charge et réalisation de menues réparations d'entretien courant, manutentions, veille logistique et / ou courses diverses
- Réalisation d'opérations d'archivage en fonction des procédures établies
- Réalisation des actions techniques liées à la sécurité visant à maîtriser les risques et garantir la sécurité des personnes et des biens
- Réalisation des activités de reprographie et mises sous pli afin de fournir les supports aux directions / services
- Traitement des demandes administratives liées à la gestion du planning des réservations de salle et / ou des véhicules de service

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Agent(e) logistique (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Agent(e) logistique (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Assurer le traitement des demandes d'intervention

Traiter les demandes d'intervention pour garantir le cadre d'accueil, de travail et de sécurité des utilisateurs internes et externes

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Agent(e) logistique (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Réaliser le suivi des prestations logistiques externalisées

Suivre les prestations des fournisseurs dédiées à l'environnement de travail pour garantir leur bonne exécution

Réaliser le suivi opérationnel et financier des activités logistiques

Suivre les différentes activités de son périmètre et les dépenses associées pour apporter un appui à l'identification de leurs impacts

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Assistant(e) secrétariat (1/3)

Mission

Assurer les activités administratives et logistiques et relayer les informations relatives à l'établissement / direction / service

Activités principales

- Actualisation, classement et archivage des documents relatifs aux activités de la direction
- Appui de l'équipe de direction / du service / direction dans l'organisation quotidienne pour assurer la délivrance de l'offre de service
- Organisation de la diffusion d'informations à destination des différents publics internes de l'établissement / direction
- Planification, organisation et suivi de réunions et / ou de tout évènement de la direction / service
- Prise en charge et traitement de l'accueil physique et téléphonique
- Prise en charge, traitement et orientation des sollicitations de la direction et / ou de l'équipe (gestion de l'agenda, déplacements…)
- Recensement des besoins en approvisionnement de son service / direction et réalisation des commandes
- Rédaction et mise en forme de courriers, mails, et tout support et comptes-rendus de réunions demandés par la direction et gestion de leur suivi

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Assistant(e) secrétariat (2/3)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Assistant(e) secrétariat (3/3)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques

Gérer des informations

Réaliser les différentes actions de traitement de toute information pour optimiser leur diffusion, et leur traçabilité

Gérer la logistique du service

Réaliser l'ensemble des actions associées à l'organisation administrative et logistique pour faciliter le travail du service et pour accroître son efficacité

Gérer la planification des activités

Réaliser l'organisation de l'ensemble des activités du service / direction afin de garantir une prestation de qualité auprès des clients internes et externes

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Assistant(e) de direction (1/4)

Mission

Assister la direction dans l'organisation, l'optimisation et la sécurisation des activités quotidiennes (administratives, logistiques…), préparer les dossiers d'aide à la décision et garantir le partage d'informations

Activités principales

- Accueil et intégration des nouveaux arrivants et lien avec les services RH
- Actualisation, classement et archivage des documents relatifs aux activités de la direction en vue de garantir l'organisation documentaire
- Animation et / ou participation aux réseaux et aux différentes instances de gouvernance
- Conception, rédaction et mise en forme de courriers / courriels, supports de réunions, notes de synthèse, instructions…
- Contribution à des réunions, proposition des ordres du jour, des relevés de décisions et transmission dans une perspective de partage d'informations
- Gestion d'agendas dans leur complexité afin d'optimiser la gestion du temps de la direction et répondre aux sollicitations
- Gestion du traitement des courriers / courriels, analyse et orientation vers le service approprié, veille au respect des délais de réponse et de prise en charge
- Gestion et suivi des dossiers, collecte d'informations, préparation des documents administratifs et financiers afin d'accompagner le management dans sa prise de décision
- Organisation des déplacements professionnels et gestion / suivi des notes de frais associées
- Participation aux projets nationaux / établissement / direction / service
- Planification, organisation et suivi d'évènements de réunions et séminaires
- Prise en charge des aspects logistiques de la direction (inventaire, stocks, recensement des besoins et commandes) en vue de garantir l'approvisionnement de la structure
- Réalisation d'opérations de gestion administrative du personnel (gestion des absences et congés, gestion du temps…) en vue de garantir la continuité de service

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Assistant(e) de direction (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Assistant(e) de direction (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Gérer des informations

Réaliser les différentes actions de traitement de toute information pour optimiser leur diffusion, et leur traçabilité

Coordonner les activités administratives et logistiques

Assister la direction dans l'organisation et l'optimisation des activités administratives et logistiques pour faciliter le travail du service / direction et pour accroître son efficacité

Assistant(e) de direction (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Gérer la planification des activités

Réaliser l'organisation de l'ensemble des activités du service / direction afin de garantir une prestation de qualité auprès des clients internes et externes

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Chargé(e) d'appui opérationnel (1/4)

Mission

Appuyer la délivrance des activités opérationnelles en soutien aux équipes dans la mise en œuvre des activités ou projets en mettant à disposition des données de pilotage et d'analyse et contribuer aux démarches d'amélioration continue de l'établissement / direction / service

Activités principales

- Animation et / ou participation aux réseaux et aux différentes instances de gouvernance
- Appui à la gestion des achats et commandes des directions et services
- Appui, conseil et accompagnement des directions / services de l'établissement dans la formalisation, la production et la mise à jour des tableaux de bord et indicateurs de pilotage
- Participation à la conception et à la mise en œuvre des démarches d'amélioration continue et de sécurisation des activités (réalisation et mise à jour de modes opératoires, procédures et processus)
- Contribution au pilotage et à la coordination des plans d'actions et projets de la Direction
- Préparation et suivi du budget de la direction
- Production d'éléments d'aide à la décision afin d'éclairer la direction dans ses arbitrages

SPÉCIFICITÉ APPUI À LA GESTION DES DISPOSITIFS FSE

- Contribution à la rédaction et au dépôt des demandes de subvention FSE en mettant à disposition des données de diagnostics et d'analyses
- Appui au pilotage des opérations FSE et accompagnement du réseau pour le respect des règles FSE dans une démarche d'amélioration continue
- Appui technique à l'élaboration et au dépôt des bilans FSE, en vérifiant la conformité des éléments déclaratifs et justificatifs
- Appui à la production des réponses lors des contrôles de service fait

SPÉCIFICITÉ APPUI OPÉRATIONNEL À LA PLANIFICATION DES FORMATIONS

- Collecte, consolidation et fiabilisation des données utiles à la planification des formations
- Contribution à la planification des formations en optimisant les ressources à disposition (humaines, matérielles)
- Identification des leviers d'optimisation des moyens et ressources formatives

Chargé(e) d'appui opérationnel (2/4)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Chargé(e) d'appui opérationnel (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Administrer les outils et applicatifs du SI

Mettre en place les actions relatives au traitement et à l'exploitation de données pour disposer d'un système d'information fiable et évolutif

Chargé(e) d'appui opérationnel (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Piloter l'entreprise par la qualité

Accompagner la direction / service dans une démarche d'amélioration continue pour optimiser l'organisation des activités de la direction / service

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Charge(é) d'opérations immobilières (1/4)

Mission

Contribuer à la gestion raisonnée du parc immobilier de la prospection jusqu'à la livraison des locaux et tout au long de leur durée d'exploitation, dans le respect de la réglementation et des référentiels de France Travail

Activités principales

- Participation à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie immobilière de France Travail via notamment la prospection immobilière
- Suivi et pilotage du programme immobilier afin d'assurer la bonne gestion du parc
- Préparation de la livraison et de la mise en exploitation des locaux et accompagnement des utilisateurs en vue de leur installation
- Gestion courante des bâtiments, organisation des actions de maintenance préventives et correctives des bâtiments dans leur globalité
- Pilotage des prestataires dans l'objectif d'assurer la qualité de l'environnement d'accueil et de travail des occupants du site et de ses visiteurs
- Accompagnement et adaptation des aménagements intérieurs aux besoins des sites y compris en matière d'organisation et de pilotage des déménagements inter-sites et intra-sites
- Participation à la mise en œuvre des politiques énergétiques sur l'aspect bâtimentaire pour réduire les consommations et renforcer la sobriété énergétique
- Mise en œuvre des actions nécessaires en matière d'hygiène, de sécurité et de sûreté et réalisation de la levée des observations des contrôles périodiques règlementaires
- Participation à l'élaboration du plan pluriannuel des travaux
- Conduite et / ou supervision des opérations immobilières et / ou travaux en vue de sécuriser leur bonne exécution technique, administrative, budgétaire et financière, dans le respect de la réglementation, des référentiels et des orientations RSE de France Travail
- Réalisation de l'analyse technique des besoins et demandes de travaux (réhabilitation / rénovation / relogement / travaux courants / projets d'aménagements) pour déterminer leur faisabilité technique
- Réalisation des plans d'aménagement des projets immobilier pour vérifier la faisabilité technique des travaux et leur réalisation
- Participation au dialogue de performance en vue d'améliorer la qualité de service et optimiser les dépenses
- Participation à l'élaboration des budgets annuels et pluriannuels relatifs aux projets et / ou à l'exploitation des locaux en vue d'optimiser les coûts et contrôler l'exécution des budgets prévisionnels
- Participation au processus d'appel d'offres depuis le lancement de la consultation jusqu'au suivi et à l'examen des dossiers techniques et des offres
- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction immobilière et participation aux commissions pluridisciplinaires (CSSCT, direction départementale de l'équipement, mairie, bailleur-investisseur...)

Charge(é) d'opérations immobilières (2/4)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Charge(é) d'opérations immobilières (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Charge(é) d'opérations immobilières (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Élaborer et suivre les budgets annuels et pluriannuels immobiliers

Mobiliser ses connaissances immobilières, budgétaires et comptables, pour analyser le parc, élaborer les budgets, calculer et suivre les indicateurs de performance et les indicateurs métier

Gérer la performance immobilière

Mobiliser ses connaissances pour optimiser le parc immobilier et les dépenses immobilières

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter au quotidien la gestion du patrimoine immobilier

Mener les actions nécessaires pour garantir la qualité du parc et le respect des budgets

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Piloter, suivre et contrôler les prestations de maintenance des locaux

Mettre en œuvre les techniques de gestion de la maintenance et de l'entretien des locaux pour s'assurer de la qualité de l'environnement d'accueil et de travail

Préparer et conduire les opérations immobilières

Mobiliser ses connaissances et utiliser les outils métiers pour préparer et conduire les opérations immobilières dans le respect des référentiels de France Travail et des réglementations en vigueur pour respecter la trajectoire immobilière

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) d'opérations moyens généraux (1/4)

Mission

Assurer la mise à disposition et la gestion des moyens généraux pour l'ensemble des agents de France Travail et mettre en œuvre et piloter les projets et contrats nationaux, régionaux ou locaux

Activités principales

- Déploiement des contrats nationaux et régionaux et définition des règles de gestion des contrats de France Travail en vue de veiller à la bonne exécution des prestations et marchés
- Déploiement des projets nationaux et régionaux en assurant l'élaboration des expressions de besoins, la définition des règles de gestion, les opérations de paramétrage et d'implémentation
- Participation à l'élaboration du plan pluriannuel des travaux
- Participation à la mise en œuvre des politiques énergétiques sur l'aspect bâtimentaire en vue de réduire les consommations et de renforcer la sobriété énergétique
- Participation au dialogue de performance en vue d'améliorer la qualité de service et optimiser les dépenses
- Pilotage des prestataires en vue de s'assurer de la qualité de l'environnement d'accueil et de travail des occupants du site et de ses visiteurs
- Prise en charge, suivi, traitement et résolution des sollicitations d'intervention de leur périmètre afin de garantir le respect et l'amélioration continue des processus établis
- Réalisation du suivi budgétaire des contrats, notamment des échéanciers, en vue de garantir le respect des obligations contractuelles
- Suivi de la bonne exécution des prestations et remontée et traitement des dysfonctionnements afin de garantir la réalisation des contrats et le bon fonctionnement des outils nationaux et régionaux de son périmètre
- Participation aux projets nationaux / établissement / direction / service
- Contribution à l'accompagnement du changement auprès des différents publics
- Participation à la conception et à la mise en œuvre des démarches d'amélioration continue et de sécurisation des activités
- Conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation auprès des directions / services / utilisateur

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Chargé(e) d'opérations moyens généraux (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Chargé(e) d'opérations moyens généraux (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Formaliser les besoins en vue de l'élaboration des cahiers des charges et des contrats

Fournir aux acheteurs, sur le périmètre dédié à leurs activités, les éléments utiles à l'élaboration et au suivi des marchés et des contrats pour répondre aux besoins des utilisateurs internes et externes

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Chargé(e) d'opérations moyens généraux (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Piloter, suivre et contrôler les prestations de maintenance des locaux

Mettre en œuvre les techniques de gestion de la maintenance et de l'entretien des locaux pour s'assurer de la qualité de l'environnement d'accueil et de travail

Réaliser le suivi des activités logistiques et leurs différents impacts

Suivre les activités de son périmètre pour apporter un appui à l'identification des impacts financiers et opérationnels

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Élaborer et suivre les budgets annuels et pluriannuels

Mobiliser ses connaissances sur le périmètre des moyens généraux, budgétaires et comptables, pour analyser les situations / les consommations, élaborer les budgets, calculer les ratios

Gérer la performance des moyens généraux

Évaluer les indicateurs pour optimiser les dépenses

Piloter au quotidien la gestion des contrats et projets

Mener les actions nécessaires pour garantir la qualité du parc et le respect des budgets

Piloter, suivre et contrôler les marchés, prestations et projets liés à l'environnement de travail

Suivre et contrôler la réalisation des prestations pour garantir le cadre d'accueil et de travail des utilisateurs internes et externes

Piloter la gestion des déplacements et le parc de véhicules

Administrer les prestations de déplacements et le parc automobile pour garantir la qualité de service auprès des utilisateurs internes

Gestionnaire de patrimoine immobilier (1/4)

Mission

Assurer la gestion du parc immobilier et garantir la maintenance préventive et corrective des bâtiments dans le respect de la règlementation, des référentiels et des orientations RSE de France Travail et de la maîtrise du cadre budgétaire.

Activités principales

- Participation à la gestion du parc immobilier (maintien du patrimoine, suivi des locations et gestion des résiliations, réévaluations, renégociations, états des lieux d'entrées / de sorties…) en vue de sa valorisation dans le cadre de la stratégie immobilière, patrimoniale et RSE de France travail
- Gestion du parc mobilier et réalisation des inventaires physiques
- Préparation des arbitrages patrimoniaux et du plan pluriannuel des travaux et supervision de la réalisation et de la mise à jour de la documentation y compris les plans d'aménagements faisant suite aux mouvements internes en vue de garantir le bon fonctionnement des sites
- Participation aux opérations de vente de biens et de restitution des locaux loués
- Gestion courante des bâtiments, organisation des actions de maintenance préventives et correctives des bâtiments dans leur globalité
- Pilotage des prestataires dans l'objectif d'assurer la qualité de l'environnement d'accueil et de travail des occupants du site et de ses visiteurs
- Supervision de la gestion des demandes d'intervention de maintenance en vue de s'assurer de la qualité de la prestation réalisée
- Pilotage, suivi et contrôle des actions d'hygiène, de sécurité et sûreté
- Participation à l'élaboration des budgets annuels et pluriannuels relatifs aux projets et / ou à l'exploitation des locaux en vue d'optimiser les coûts et contrôler l'exécution des budgets prévisionnels
- Participation au lancement de marchés publics de son domaine en contractualisant le cadre de la relation, en assurant le suivi et le contrôle des dépenses facturées et en assurant la prise en charge des éventuels litiges y compris en matière de pénalités
- Participation au dialogue de performance en vue d'améliorer la qualité de service et optimiser les dépenses

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Gestionnaire de patrimoine immobilier (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Gestionnaire de patrimoine immobilier (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Élaborer et suivre les budgets annuels et pluriannuels immobiliers

Mobiliser ses connaissances immobilières, budgétaires et comptables, pour analyser le parc, élaborer les budgets, calculer et suivre les indicateurs de performance et les indicateurs métier

Gérer la performance immobilière

Mobiliser ses connaissances pour optimiser le parc immobilier et les dépenses immobilières

Gestionnaire de patrimoine immobilier (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter au quotidien la gestion du patrimoine immobilier

Mener les actions nécessaires pour garantir la qualité du parc et le respect des budgets

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Piloter, suivre et contrôler les prestations de maintenance des locaux

Mettre en œuvre les techniques de gestion de la maintenance et de l'entretien des locaux pour s'assurer de la qualité de l'environnement d'accueil et de travail

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Gestionnaire logistique (1/4)

Mission

Assurer l'anticipation des besoins, la mise à disposition et la gestion des moyens logistiques à l'ensemble des agents de France Travail et assurer le pilotage et le suivi de l'exécution des prestations et marchés sur ce périmètre

Activités principales

- Déploiement des contrats nationaux et régionaux et définition des règles de gestion des contrats de France Travail en vue de veiller à la bonne exécution des prestations et marchés
- Gestion administrative du courrier, des livraisons et colis entrants et sortants (tri, ventilation, distribution, mise sous pli…) afin de garantir leur transmission et leur traitement
- Gestion du parc mobilier, de la flotte automobile et réalisation des inventaires physiques
- Mise à disposition de biens, de matériels et de services personnalisés aux agents (billetterie, hébergement) afin de permettre l'activité du réseau
- Participation à l'élaboration du plan pluriannuel des travaux
- Participation à la mise en œuvre des politiques énergétiques sur l'aspect bâtimentaire en vue de réduire les consommations et de renforcer la sobriété énergétique
- Participation au dialogue de performance en vue d'améliorer la qualité de service et optimiser les dépenses
- Pilotage des prestataires en vue de s'assurer de la qualité de l'environnement d'accueil et de travail des occupants du site et de ses visiteurs
- Prise en charge et réalisation de menues réparations d'entretien courant, manutentions, veille logistique et / ou courses diverses
- Prise en charge, suivi, traitement et résolution des sollicitations d'intervention de leur périmètre afin de garantir le respect et l'amélioration continue des processus établis
- Réalisation de l'accueil, information et orientation physique et téléphonique des visiteurs vers les services concernés
- Réalisation du suivi budgétaire des contrats, notamment des échéanciers, en vue de garantir le respect des obligations contractuelles
- Suivi de la bonne exécution des prestations et remontée et le traitement des dysfonctionnements afin de garantir la réalisation des contrats

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Gestionnaire logistique (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Gestionnaire logistique (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Formaliser les besoins en vue de l'élaboration des cahiers des charges et des contrats

Fournir aux acheteurs, sur le périmètre dédié à leurs activités, les éléments utiles à l'élaboration et au suivi des marchés et des contrats pour répondre aux besoins des utilisateurs internes et externes

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Gestionnaire logistique (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Piloter et contrôler des marchés et des prestations liés à l'environnement de travail

Suivre et contrôler la réalisation des prestations pour garantir le cadre d'accueil et de travail des utilisateurs internes et externes

Piloter la gestion des déplacements

Administrer les prestations de déplacements dont le parc automobile pour garantir la qualité de service auprès des utilisateurs internes

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Réaliser le suivi des activités logistiques et leurs différents impacts

Suivre les activités de son périmètre pour apporter un appui à l'identification des impacts financiers et opérationnels

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

MÉTIER PROJETS, TRANSFORMATIONS ET SYSTÈMES D'INFORMATION

- Analyste métier ..... p. 372 - 376
- Architecte ..... p. 377 - 381
- Chargé(e) de l'innovation ..... p. 382 - 385
- Chargé(e) de projet ..... p. 386 - 389
- Chargé(e) de production SI ..... p. 390 - 393
- Chargé(e) de relation utilisateurs SI ..... p. 394 - 397
- Chargé(e) de tests SI ..... p. 398 - 401
- Chargé(e) d'ingénierie technique SI ..... p. 402 - 405
- Chargé(e) en transformation et organisation ..... p. 406 - 410
- Chef(fe) de projet ..... p. 411 - 416
- Concepteur(trice) / développeur(euse) SI ..... p. 417 - 420
- Designer ..... p. 421 - 426
- Ingénieur(e) de production SI ..... p. 427 - 430
- Ingénieur(e) de tests SI ..... p. 431 - 434
- Ingénieur(e) logiciel SI ..... p. 435 - 439
- Ingénieur(e) relation utilisateurs SI ..... p. 440 - 443
- Ingénieur(e) technique SI ..... p. 444 - 448
- Référent(e) technique SI ..... p. 449 - 453
- Responsable de produit ..... p. 454 - 457
- Responsable de programme SI ..... p. 458 - 462
- Technicien(ne) SI ..... p. 463 - 466

Analyste métier (1/5)

Mission

Accompagner l'explicitation du besoin et la mise en œuvre de la solution pour répondre aux attentes des utilisateurs et à l'apport de valeur tout au long de la vie du produit

Activités principales

- Accompagnement de la phase de déploiement du produit pour faciliter l'appropriation par les utilisateurs
- Adaptation et intégration des exigences non fonctionnelles au contexte afin de garantir la viabilité du produit
- Aide à la priorisation des besoins, centrée sur la valeur tout au long de la vie du produit afin d'optimiser l'investissement
- Aide à la résolution de problèmes liée à la mise en œuvre du produit tout au long de sa vie afin de fluidifier la fabrication
- Collecte régulière de retours utilisateurs et observations terrain afin de mieux comprendre les problèmes à résoudre
- Conception et animation de différents ateliers avec les parties prenantes afin de favoriser la collaboration autour du produit
- Contribution à l'amélioration continue du produit et des pratiques de l'équipe
- Contribution à la planification de la fabrication, à la conception des tests et à la définition de la stratégie de tests, de manière itérative afin de maximiser la valeur produite
- Contribution aux recettes et à l'analyse des résultats afin de garantir la qualité du produit qui sera livré
- Déclinaison de la vision et adaptation de la trajectoire tout au long de la vie du produit afin de garantir l'apport de valeur
- Elaboration des entrants de la fabrication et de différents livrables en appui au produit afin de faciliter l'élaboration de la solution et capitaliser les connaissances sur le produit
- Identification et caractérisation de la valeur que doit apporter la solution avec les parties prenantes afin de concevoir le juste produit pour le juste besoin
- Mise en place d'indicateurs de suivi du produit afin d'évaluer le fonctionnement et l'apport de valeur
- Réalisation de maquettes, prototypes ou autres livrables permettant de valider les hypothèses

SPÉCIFICITÉ PRODUCT OWNER (1/2)

- Contrôle et validation des fonctionnalités implémentées par l'équipe de développement en vue notamment d'assurer la non-régression des nouvelles versions proposées
- Description et priorisation des tâches et des fonctionnalités produit (Backlog) relevant de son périmètre en vue d'assurer le respect des délais, de la qualité des livrables et de l'adéquation du service au besoin métier
- Evaluation du fonctionnement des versions précédentes mises en production et en cours d'utilisation
- Identification, formalisation et traduction des attentes utilisateurs en fonctionnalités (« user story ») et en planification de versions du / des produit(s)

Analyste métier (2/5)

SPÉCIFICITÉ PRODUCT OWNER (2/2)

- Participation à l'industrialisation des processus de développement et des opérations en vue de maximiser la valeur produite
- Participation en collaboration avec le responsable produit (product manager) à la vision globale et à la feuille de route du / des produit(s)
- Pilotage des phases tests Utilisateurs / Métiers et gestion des anomalies
- Prise en charge de questions de l'équipe de développement portant sur les besoins métiers
- Synchronisation des besoins et alignement des parties prenantes

SPÉCIFICITÉ MAITRISE D'OUVRAGE

- Contribution à la documentation des évolutions fonctionnelles et métiers
- Identification des adhérences et des impacts sur le patrimoine fonctionnel et les processus métiers
- Participation à la stratégie de déploiement (allotissement, choix des relais de démultiplication, choix d'un POC / MVP)
- Préparation et suivi des actions d'accompagnement du changement des utilisateurs afin de garantir la mise en œuvre homogène des évolutions
- Recensement et instruction des besoins d'évolutions fonctionnelles, réglementaires et métiers relevant de son périmètre en vue de faciliter et planifier leur mise en œuvre

SPÉCIFICITÉ RÉGLEMENTAIRE

- Contribution à la documentation des évolutions réglementaires

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Analyste métier (3/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Analyste métier (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Analyser le besoin des utilisateurs

Analyser finement et contextualiser les besoins des utilisateurs ou du métier afin d'en faciliter l'expression et la priorisation

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer la stratégie de test

Mettre en place le processus et les différentes actions dans le cadre d'une stratégie de test afin de répertorier les meilleures pratiques applicables au système d'information

Concevoir des solutions logicielles

Mettre en place le processus et les différentes actions dans le cadre d'une stratégie de test afin de répertorier les meilleures pratiques applicables au système d'information

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Analyste métier (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Elaborer des méthodes et modes opératoires de déploiement

Concevoir les méthodes et outils de déploiement associés aux évolutions de l'offre de services pour garantir une délivrance homogène de nos services destinés aux demandeurs d'emploi et entreprises

Elaborer une cartographie des risques

Identifier et gérer les risques possibles pour anticiper les zones de fragilité et définir les leviers, actions à conduire pour réduire ces risques

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

S'approprier l'architecture technique et fonctionnelle des produits SI de France Travail

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

S'approprier les process et actes métiers propres à une population d'utilisateurs du SI

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Traiter des données

Collecter, modéliser et consolider des données en une information opérationnelle afin de répondre à un besoin fonctionnel

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Architecte (1/5)

Mission

Garantir que les organisations, les processus, les métiers et le SI sont alignés de manière cohérente sur la stratégie globale de l'établissement et accompagner en continu les équipes dans la construction de leur trajectoire produit

Activités principales

- Accompagnement des équipes produit dans le choix et la mise en œuvre d'architectures afin de garantir la qualité des solutions
- Accompagnement des équipes produit dans le choix et la mise en œuvre d'architectures afin de Acculturation des parties prenantes aux cadres et pratiques d'architecture afin de promouvoir leurs enjeux
- Accompagnement des équipes produit dans le choix et la mise en œuvre d'architectures afin de Animation et / ou participation aux réseaux et aux différentes instances de gouvernance
- Accompagnement des équipes produit dans le choix et la mise en œuvre d'architectures afin de Construction et préservation de l'alignement des différents niveaux d'architecture pour faciliter l'ajustement des processus et du SI aux besoins métiers
- Accompagnement des équipes produit dans le choix et la mise en œuvre d'architectures afin de Définition de l'architecture intentionnelle afin de permettre aux équipes d'avoir une vision commune et partagée
- Identification et définition des projets d'architecture et suivi de leur réalisation en vue de construire les capacités permettant de répondre aux enjeux de l'entreprise
- Participation à l'élaboration de solutions innovantes et à l'amélioration continue des processus de l'établissement

SPÉCIFICITÉ ARCHITECTE SI

- Contribution au cadrage des programmes et projets par l'apport d'une expertise permettant d'assurer la pérennité du patrimoine SI, sa cohérence et sa trajectoire
- Contribution à la définition de la stratégie de la DSI afin de garantir son alignement avec la stratégie globale de l'entreprise (sécurité, RSE, RGPD …)
- Développement des compétences d'architecture des équipes de la DSI et amélioration en continu des pratiques d'architecture
- Facilitation et capitalisation de l'architecture émergente afin de faire évoluer en continu le patrimoine d'architecture du SI

SPÉCIFICITÉ ARCHITECTE MÉTIER (1/2)

- Accompagnement et conseil dans la spécification des standards et référentiels du système d'information ainsi que dans l'identification des changements métiers (processus, offre de service, …)
- Contribution à la définition et la mise en œuvre d'actions correctives découlant de l'analyse des Indicateurs

Architecte (2/5)

SPÉCIFICITÉ ARCHITECTE MÉTIER (2/2)

- Contribution à la définition, mise en œuvre et adaptation de la trajectoire pluriannuelle des projets impactant l'évolution des processus cibles de fonctionnement (métier / architecture fonctionnelle / data / applicative et technique, ...)
- Contribution à la définition, mise en œuvre et adaptation du cadre d'architecture de l'établissement / direction / service, des processus cibles et des paliers de transformations en lien avec les différentes parties prenantes
- Contribution au cadrage des plans de conduite du changement et à la conception de support d'appropriation et de développement des compétences
- Coordination des transformations et des projets SI de l'établissement / direction / service

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Architecte (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Architecte (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Analyser le besoin des utilisateurs

Analyser finement et contextualiser les besoins des utilisateurs ou du métier afin d'en faciliter l'expression et la priorisation

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Concevoir des solutions logicielles

Designer la solution logicielle en fonction des principes généraux de conception afin de répondre aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles

Concevoir l'architecture et l'urbanisation des processus métier et du SI

Mobiliser les concepts d'architecture complexes et leurs cas d'usages afin d'élaborer une urbanisation adéquate garantissant la cohérence et l'efficience du SI

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Formaliser le besoin métier en exigences fonctionnelles

Cadrer et clarifier les besoins métier pour les transformer en exigences fonctionnelles afin de faciliter la réalisation concrète du produit logiciel à l'aide des outils de modélisation de processus et de spécification

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Architecte (5/5)

Les compétences techniques (2/2)

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

S'approprier l'architecture technique et fonctionnelle des produits SI de France Travail

Intégrer les règles, la structuration et le fonctionnement d'un produit SI afin de pouvoir en prioriser et valider les évolutions

S'approprier les process et actes métiers propres à une population d'utilisateurs du SI

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Traiter des données

Collecter, modéliser, et consolider des données en une information opérationnelle afin de répondre à un besoin fonctionnel

Chargé(e) de l'innovation (1/4)

Mission

Contribuer à définir et mettre en œuvre la démarche d'innovation adéquate au bénéfice de projets réalisés dans le cadre de la feuille de route de France Travail

Activités principales

- Accompagnement de bout en bout des expérimentations, au bénéfice d'un bilan objectif et de recommandations associées
- Accompagnement de projets via un conseil méthodologique en innovation et un soutien à sa mise en œuvre
- Analyse des possibilités de financement ouvertes pour l'établissement au cours des différentes phases du projet d'innovation et appui à la préparation des dossiers de financement
- Appui et contribution à l'identification des impacts du / des projet(s) et à l'organisation et au pilotage de la conduite du changement associé au projet
- Appui, conseil et aide à la décision avant de s'engager dans une démarche d'innovation
- Conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation pour faciliter et promouvoir la culture et la stratégie d'innovation
- Contribution à l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie d'innovation de France Travail
- Coordination et animation des parties prenantes internes et externes du projet
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux d'innovation
- Veille sur les méthodologies d'innovation au profit de l'évolution de ses pratiques

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Chargé(e) de l'innovation (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé(e) de l'innovation (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire des expérimentations de projets innovants

Mettre en œuvre et piloter les différentes étapes des expérimentations pour valider les propositions des stratégies d'innovation

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Chargé(e) de l'innovation (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Diffuser la culture d'innovation

Mettre en œuvre les actions nécessaires à l'installation d'une culture de l'innovation dans le champ des activités de France Travail

Intégrer la conception de solutions d'innovation

Définir et mettre en place une démarche d'innovation dans la mise en œuvre des projets stratégiques de France Travail

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Chargé(e) de projet (1/4)

Mission

Coordonner, suivre et mettre en œuvre les étapes du projet de bout-en-bout conformément aux exigences du / des commanditaire(s)

Activités principales

- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Appui à la préparation et à l'animation des instances et de la comitologie du / des projet(s)
- Appui et contribution à l'identification des impacts des projets, à l'organisation et au pilotage de la conduite du changement associée (communication, mobilisation, réingénierie des processus, formation, supports utilisateurs)
- Appui logistique sur les évènements internes et externes
- Conduite opérationnelle du ou des projet(s) et suivi des différentes étapes associées y compris le passage au fonctionnement pérenne et le transfert du savoir-faire et production des livrables associés
- Contribution à la gestion des risques du projet et à l'identification des actions correctives et / ou de contournement
- Coordination et animation des parties prenantes internes et externes du projet
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Participation à la définition, au cadrage et à la conception du projet (phases, cadencement, livrables, indicateurs de suivi et de performance, valeur, outils de suivi, gouvernance, identification des contributeurs, ...)
- Prise en charge du reporting et de la production des livrables du projet
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chargé(e) de projet (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé(e) de projet (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Concevoir des outils de pilotage, indicateurs, tableaux de bord

Réaliser l'ensemble des livrables destinés aux managers et opérationnels pour accompagner et éclairer la prise de décision

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Chargé(e) de projet (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Elaborer des méthodes et modes opératoires de déploiement

Concevoir les méthodes et les outils de déploiement associés aux évolutions de l'offre de services pour garantir une délivrance homogène de nos services destinés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises

Elaborer une cartographie des risques

Identifier et gérer les risques possibles pour anticiper les zones de fragilité et définir les leviers, actions à conduire pour réduire ces risques

Formaliser les grandes lignes du projet

Définir le périmètre du projet et les enjeux associés afin de mettre en place les différentes actions nécessaires à la conduite du projet et à la contractualisation avec le ou les commanditaires

Gérer la production de livrables

Réaliser les différentes actions nécessaires à la conduite d'un projet en s'adaptant aux évolutions des besoins du commanditaire pour faciliter le déploiement

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels liés à son activité

Utiliser les applicatifs métier, outils et logiciels de son domaine d'activité pour contribuer à la mutualisation et traçabilité des données des actions de France Travail

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Chargé(e) de production SI (1/4)

Mission

Garantir le maintien en conditions opérationnelles du système d'informations, assurer la gestion de l'exploitation et contribuer au pilotage des déploiements des projets techniques

Activités principales

- Analyse des incidents techniques, réalisation de diagnostics et mise en œuvre des mesures correctives pour rétablir le bon fonctionnement du SI
- Analyse des indicateurs afin de suivre le bon fonctionnement du système d'information
- Communication auprès des utilisateurs sur la disponibilité des produits SI et la résolution des dysfonctionnements
- Elaboration avec les acteurs du département des procédures d'exploitation et de production et des supports nécessaires à l'utilisation des SI
- Exécution et suivi des travaux d'exploitation et de production des systèmes et outils en vue d'assurer la mise en œuvre des évolutions demandées
- Mise à jour de la base de connaissances, autant que nécessaire, sur les infrastructures matérielles, logicielles, données et réseaux pour un meilleur partage du patrimoine technique
- Mise en œuvre et / ou coordination des interventions sur le parc informatique de France Travail
- Participation à des réunions de coordination et de suivi
- Participation à la gestion de crise
- Participation à la gestion des ressources logistiques et au dimensionnement des infrastructures afin de garantir la résilience du SI
- Participation à la mise en production des nouveaux produits afin de sécuriser le niveau de disponibilité et de fiabilité du SI
- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Participation aux travaux des différentes communautés techniques liées à son périmètre d'intervention
- Réalisation des opérations nécessaires au bon fonctionnement des infrastructures logicielles et matérielles en centralisé et sur les sites distants

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Chargé(e) de production SI (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Chargé(e) de production SI (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Administrer des bases de données

Structurer des bases de données et en faciliter l'accès afin d'optimiser l'utilisation et le traitement de la donnée

Administrer un serveur d'application ou un middleware

Configurer et maintenir un serveur d'application ou un middleware (logiciel médiateur) afin de garantir le déploiement et le fonctionnement de la solution

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Chargé(e) de production SI (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Configurer les différents systèmes d'exploitation

Installer et administrer différents systèmes d'exploitation afin de tirer profit des ressources physiques de l'infrastructure du SI

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Orchestrer des déploiements applicatifs

Mettre en place et piloter les solutions d'orchestration afin de permettre un déploiement applicatif cohérent par rapport à la stratégie choisie

Orchestrer des déploiements d'infrastructure

Mettre en place une solution d'orchestration afin de déployer une infrastructure fiable et adaptée au contexte du système d'information

S'approprier l'architecture technique et fonctionnelle des produits SI de France Travail

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Superviser opérationnellement les applications en production

Mettre en place et exploiter des outils de contrôle afin de surveiller le fonctionnement du SI en production

Chargé(e) de relation utilisateurs SI (1/4)

Mission

Mettre en œuvre le déploiement des évolutions, assurer la prise en compte des sollicitations et capter les usages afin de garantir le fonctionnement et la performance du SI et d'améliorer la satisfaction des utilisateurs

Activités principales

- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs concernés et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Communication sur l'impact des incidents critiques et la disponibilité des services auprès des parties prenantes
- Conseil et accompagnement des utilisateurs afin de faciliter l'usage des produits SI
- Consolidation des retours terrain (enquêtes, visites sur site…) afin de mesurer la satisfaction des utilisateurs.
- Contribution à la production et au maintien des documents pour assurer une bonne utilisation des produits SI
- Coordination de la captation et de la capitalisation des usages afin de contribuer à l'amélioration des produits SI
- Identification des risques et remontées d'alertes sur son périmètre
- Mise en œuvre des déploiements et des appropriations sur les produits avec l'ensemble des acteurs concernés afin de rendre le service opérationnel
- Participation à l'ouverture de service (nouveaux produits SI, évolutions) avec les parties prenantes afin de s'assurer du bon fonctionnement du SI
- Participation à la définition des plans de déploiement et d'appropriation sur les produits SI avec les parties prenantes
- Pilotage, suivi et traitement des sollicitations de son périmètre afin de garantir les engagements de service et la satisfaction des utilisateurs
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Chargé(e) de relation utilisateurs SI (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Chargé(e) de relation utilisateurs SI (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Accompagner le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI

Organiser le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI à travers la création et la diffusion de supports afin de permettre aux utilisateurs d'en appréhender toutes les fonctionnalités

Analyser le besoin des utilisateurs

Analyser finement et contextualiser les besoins des utilisateurs ou du métier afin d'en faciliter l'expression et la priorisation

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Chargé(e) de relation utilisateurs SI (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

S'approprier l'architecture technique et fonctionnelle des produits SI de France Travail

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

S'approprier les process et actes métiers propres à une population d'utilisateurs du SI

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Traiter les incidents et les retours utilisateurs

Gérer les remontées utilisateurs et traiter les irritants identifiés afin de garantir un haut niveau de satisfaction utilisateurs dans une logique d'amélioration continue

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Chargé(e) de tests SI (1/4)

Mission

Contribuer à la stratégie de tests et la mettre en œuvre sur son périmètre en collaboration avec les parties prenantes

Activités principales

- Accompagnement des équipes dans la définition des critères d'acceptation afin de les rendre testables
- Analyse des résultats des tests et suivi des anomalies pour garantir le niveau de qualité attendu
- Communication de l'avancement des tests des produits de son périmètre tout au long de leur cycle de vie
- Conception des cas de tests de son périmètre en respectant la stratégie de tests pour s'assurer que la solution est adaptée aux besoins et qu'elle respecte les normes
- Contribution à l'évaluation de la charge de préparation et d'exécution des tests sur son périmètre ainsi qu'à la planification des activités liées à la stratégie de tests
- Contribution et validation de la mise en œuvre de l'ensemble des prérequis nécessaires à l'exécution des tests
- Exécution des tests afin de valider la qualité du produit
- Mise à disposition des informations nécessaires aux opérations de déploiement afin d'en permettre la réalisation
- Participation à l'analyse des risques liés aux produits de son périmètre en vue de contribuer à la stratégie de tests
- Participation à l'automatisation des tests
- Spécification des tests en termes de prérequis, procédures et / ou jeux de données afin de mettre en œuvre la stratégie de test
- Suivi de la mise en œuvre de la stratégie de tests et de la couverture des exigences sur le périmètre confié

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chargé(e) de tests SI (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Chargé(e) de tests SI (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Développer des tests et la qualité du code

Mobiliser les outils pertinents d'écriture et d'exécution de test unitaire, de bouchonnage et de qualité de code afin de développer des tests compréhensibles, fiables et complets

Chargé(e) de tests SI (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Promouvoir les bonnes pratiques de test

Employer et diffuser les méthodes et pratiques d'automatisation et de stratégie de test afin de permettre une validation complète de la qualité de la solution logicielle produite

S'approprier l'architecture technique et fonctionnelle des produits SI de France Travail

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

S'approprier les process et actes métiers propres à une population d'utilisateurs du SI

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Valider la qualité du produit

Savoir mettre en place une démarche qualité en fonction du contexte des tests afin de vérifier que le fonctionnement du produit correspond aux exigences métier ainsi qu'aux critères d'accessibilité, de compatibilité avec les différents navigateurs, de montée en charge et de résilience (capacité à fonctionner en mode dégradé)

Chargé(e) d'ingénierie technique SI (1/4)

Mission

Faire évoluer et maintenir en conditions opérationnelles l'outillage et le socle technique du Système d'Informations (infrastructures matérielles, logicielles, données, réseaux…) afin d'en garantir l'efficacité

Activités principales

- Analyse des indicateurs afin de suivre le bon fonctionnement du système d'information
- Industrialisation des composants techniques afin d'en favoriser l'utilisation de manière autonome
- Mise à jour de la base de connaissances, autant que nécessaire, sur les infrastructures matérielles, logicielles, données et réseaux pour un meilleur partage du patrimoine technique
- Participation à l'organisation, la planification et au pilotage des opérations techniques
- Participation à la création et à l'administration des environnements en vue de maintenir leur disponibilité et leur fiabilité
- Participation à la gestion de crise
- Participation à la gestion des incidents complexes de production en vue d'en limiter les impacts et de les résoudre
- Prise en compte des impacts des évolutions de l'infrastructure et suivi du bon fonctionnement
- Proposition de solutions d'améliorations techniques en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes SI et / ou métiers
- Traitement des alertes majeures en cas d'atteinte des seuils de capacité ou de performance du matériel et des logiciels
- Traitement des failles de sécurité (diagnostic, escalade, contournement ou correction)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Chargé(e) d'ingénierie technique SI (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé(e) d'ingénierie technique SI (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Administrer des bases de données

Structurer des bases de données et en faciliter l'accès afin d'optimiser l'utilisation et le traitement de la donnée

Administrer un serveur d'application ou un middleware

Configurer et maintenir un serveur d'application ou un middleware (logiciel médiateur) afin de garantir le déploiement et le fonctionnement de la solution

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Chargé(e) d'ingénierie technique SI (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Construire des livrables exécutables

Employer l'écosystème logiciel afin d'optimiser et d'industrialiser la construction et l'exécution du livrable à partir de ses sources

Développer des tests et la qualité du code

Mobiliser les outils pertinents d'écriture et d'exécution de test unitaire, de bouchonnage et de qualité de code afin de développer des tests compréhensibles, fiables et complets

Exploiter un environnement de développement intégré (IDE) et les outils de gestion de configuration

Configurer et appréhender les concepts sous-jacents d'un IDE afin de coder de manière efficace et structurée dans une stratégie globale de gestion de configuration

Gérer un réseau de communication et de stockage

Créer, administrer et faire évoluer un réseau de communication et de stockage afin de garantir son bon dimensionnement, sa scalabilité, ses performances et sa fiabilité

Implémenter un framework dans le cadre de ses développements

Connaitre et mobiliser les composants logiciels et la logique d'un framework afin d'en exploiter les possibilités dans le cadre de la réalisation de solutions

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Orchestrer des déploiements applicatifs

Mettre en place et piloter les solutions d'orchestration afin de permettre un déploiement applicatif cohérent par rapport à la stratégie choisie

Orchestrer des déploiements d'infrastructure

Mettre en place une solution d'orchestration afin de déployer une infrastructure fiable et adaptée au contexte du système d'information

Sécuriser le SI grâce aux outils de protection

Déployer et maintenir les outils de protection afin de garantir un haut niveau de sécurité

Chargé(e) en transformation et organisation (1/5)

Mission

Accompagner l'établissement / directions dans la définition, l'adaptation et la mise en œuvre de sa stratégie et des transformations managériales, digitales, organisationnelles, des processus, ..., en lien avec les orientations de France Travail

Activités principales

- Accompagnement au changement, de la définition à la mise en œuvre pour dynamiser et mettre en mouvement les acteurs et sécurisation de la bonne marche des transformations
- Accompagnement des projets de transformation sur les dimensions organisationnelles et de conduite du changement, en partenariat avec les différentes parties prenantes
- Accompagnement, conseil et soutien aux directions / services dans la formalisation de leurs besoins
- Appui à l'analyse et à l'optimisation de la performance de l'établissement / direction / service en co-construction avec les différentes parties prenantes
- Conduire des diagnostics et faire des propositions pour améliorer la performance
- Appui à la simplification et à l'adaptation des organisations, des modes de fonctionnements, des processus pour assurer l'équilibre national / régional / territorial et sécuriser les interfaces internes et entre métiers
- Optimisation des processus, des organisations, du modèle opérationnel et des parcours en vue d'améliorer l'efficacité opérationnelle
- Participation à la conduite du changement et la structuration de la trajectoire d'évolution des missions / activités
- Participation à la définition des orientations stratégiques de France Travail
- Participation à la définition et à la mise en œuvre du plan de transformation du modèle opérationnel de l'établissement, en travaillant en étroite collaboration avec les différentes parties prenantes
- Réalisation d'analyses portant sur l'ensemble des processus métiers et des dispositifs mis en œuvre pour éclairer et évaluer les décisions de l'établissement et assister les directions et les services dans l'accomplissement de leurs missions

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chargé(e) en transformation et organisation (2/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chargé(e) en transformation et organisation (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/3)

Accompagner le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI

Organiser le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI à travers la création et la diffusion de supports afin de permettre aux utilisateurs d'en appréhender toutes les fonctionnalités

Analyser la qualité des services rendus

Extraire et analyser les résultats et informations nécessaires pour évaluer le niveau de qualité des produits / services

Concevoir des outils de pilotage, indicateurs, tableaux de bord

Réaliser l'ensemble des livrables destinés aux managers et opérationnels pour accompagner et éclairer la prise de décision

Accompagner le développement des compétences individuelles et collectives lié aux situations de travail

Proposer au niveau local des actions individuelles et collectives de sensibilisation, d'appropriation et de développement des compétences en s'appuyant sur son champ d'expertise

Chargé(e) en transformation et organisation (4/5)

Les compétences techniques (2/3)

Concevoir et / ou mobiliser des dispositifs d'évaluation

Utiliser et concevoir des outils et dispositifs d'évaluation des compétences, d'identification des talents et de détection de potentiel pour accompagner les salariés dans leur projet professionnel

Conduire des études de gestion

Synthétiser des données issues de domaines variés pour produire des éléments utiles à une analyse croisée et à une vision systémique

Conduire des expérimentations de projets innovants

Mettre en œuvre et piloter les différentes étapes des expérimentations pour valider les propositions des stratégies d'innovation

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Coordonner et piloter un projet

Analyser et définir la mobilisation des ressources, le respect des étapes et des phases du projet pour garantir la bonne exécution du projet

Exploiter et analyser les données

Traiter les données en vue d'une analyse de l'efficience des processus, de l'organisation, des dépenses (dont des achats) de France Travail

Gérer des informations

Réaliser les différentes actions de traitement de toute information pour optimiser leur diffusion et leur traçabilité

Illustrer des supports et outils de communication

Mobiliser les productions d'images graphiques, contenus audiovisuels ou multimédias afin de valoriser un produit, une offre ou un service et les rendre accessibles, compréhensibles aux acteurs et / ou aux cibles concernés

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en oeuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Chargé(e) en transformation et organisation (5/5)

Les compétences techniques (3/3)

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Poser un diagnostic organisationnel

Analyser les différents éléments recueillis dans le cadre de la mission d'audit afin de formaliser les constats et les projets de recommandations

Présenter les recommandations et suivre leur mise en œuvre

Proposer aux commanditaires les recommandations ad hoc et en faciliter leur mise en œuvre par les directions métiers

Proposer des actions d'amélioration des services

Sur la base d'analyses, d'observations et / ou d'investigations, définir des actions et des leviers d'amélioration des services en collaboration avec le réseau et les directions / services pour améliorer la qualité des services rendus

Proposer et accompagner la mise en œuvre des démarches qualité spécifiques au service public de l'emploi

Proposer en lien avec les directions / services et le réseau des dispositifs permettant de définir le niveau de qualité attendu des produits et services de France Travail à destination de ses usagers

Réaliser le suivi des activités et des projets du service ou de la direction

Suivre les différents plans d'action et projets internes ou transverses, afin d'optimiser la transmission des données entre les différents niveaux organisationnels de France Travail (local, national, régional)

Chef(fe) de projet (1/6)

Mission

Piloter, organiser, superviser un ou plusieurs projets sur son périmètre de responsabilités et proposer l'accompagnement au changement associé aux projets pour mettre en œuvre les orientations stratégiques de l'établissement

Activités principales

- Accompagnement du / des commanditaire(s) pour définir les résultats attendus du / des projet(s)
- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Animation des instances et de la comitologie du / des projet(s)
- Contrôle et évaluation de l'efficience du projet afin de sécuriser son alignement avec les objectifs et la valeur attendus
- Coordination, pilotage de projet de bout-en-bout y compris le passage au fonctionnement pérenne et le transfert du savoir-faire et production des livrables associés
- Définition, cadrage, et conception du projet (phases, cadencement, livrables, indicateurs de suivi et de performance, valeur, outils de suivi, gouvernance, identification des contributeurs, …)
- Évaluation et / ou contractualisation et / ou organisation des ressources projet nécessaires avec le / les commanditaire(s) (budgétaires, matérielles, ressources internes et externes, …)
- Gestion des risques du projet en vue d'alerter le commanditaire et identifier les actions correctives et / ou de contournement
- Identification des impacts du / des projet(s), organisation et pilotage de la conduite du changement associé (communication, mobilisation, réingénierie des processus, formation, supports et documentation utilisateurs, nouveaux usages…)
- Mise en place, suivi et animation des communautés et des réseaux en vue de promouvoir auprès d'eux les actions menées
- Organisation, pilotage et priorisation des activités du projet et coordination entre les commanditaires du projet et les différents acteurs concernés
- Participation au processus d'appel d'offres du lancement de la consultation jusqu'au suivi et à l'examen des dossiers techniques et des offres (cahier des charges, choix fournisseurs, devis, suivi administratif et logistique, …)
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue
- Suivi, reporting, et pilotage administratif, financier et opérationnel du / des projet(s)
- Supervision, animation et mobilisation du collectif projet et accompagnement / appui des contributeurs

Chef(fe) de projet (2/6)

SPÉCIFICITÉ PILOTAGE DE PORTEFEUILLE DE PROJETS - PMO

- Coaching des chefs de projets
- Conception et contrôle des normes, des processus et des outils permettant d'assurer une gestion efficace des projets
- Conseil et accompagnement du sponsor et chefs de projets dans la prise de décision, le pilotage d'un projet / programme ainsi que dans l'identification et la mise en œuvre des opportunités d'amélioration / solutions innovantes
- Contribution à l'élaboration du portefeuille de projets et à l'élaboration du cadrage des projets
- Contribution à la priorisation en continu des projets et à la coordination / affectation des ressources (moyens informatiques, moyens financiers, moyens humains…) en fonction des objectifs de l'établissement
- Pilotage du portefeuille de projets relevant de son périmètre en vue de garantir la cohérence et l'alignement du portefeuille de projets avec les objectifs définis (qualité, coûts et délais)
- Suivi et gestion des budgets, des échéanciers, des performances et des aspects contractuels, si besoin via un outillage spécifique dont il assure l'administration

SPÉCIFICITÉ SI

- Adaptation et intégration des exigences non fonctionnelles au contexte afin de garantir la viabilité du projet ou produit
- Définition de la vision et adaptation de la trajectoire tout au long du projet ou de la vie du produit afin de garantir l'apport de valeur et la pérennité du patrimoine
- Orchestration de toutes les actions de validation de l'ensemble des hypothèses afin de faciliter la conception ou l'amélioration du produit
- Participation à la collecte régulière de retours utilisateurs et observations terrain afin de mieux comprendre les problèmes à résoudre
- Participation à la négociation des contrats et organisation du choix des fournisseurs en vue de répondre aux besoins du projet ou du produit

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Chef(fe) de projet (3/6)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Chef(fe) de projet (4/6)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informative et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/3)

Coordonner et piloter un projet

Analyser et définir la mobilisation des ressources, le respect des étapes et des phases du projet pour garantir la bonne exécution du projet

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Elaborer une cartographie des risques

Identifier et gérer les risques possibles pour anticiper les zones de fragilité et définir les leviers, actions à conduire pour réduire ces risques

Chef(fe) de projet (5/6)

Les compétences techniques (2/3)

Concevoir et intégrer des solutions répondant à la démarche RSE de France Travail

Définir et mettre en place les orientations et les actions de la démarche RSE pour l'intégrer à l'offre de services de France Travail et au sein de son fonctionnement interne

S'approprier les process et actes métiers propres à une population d'utilisateurs du SI

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Formaliser les grandes lignes du projet

Définir le périmètre du projet et les enjeux associés afin de mettre en place les différentes actions nécessaires à la conduite du projet et à la contractualisation avec le ou les commanditaires

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer la stratégie de test

Mettre en place le processus et les différentes actions dans le cadre d'une stratégie de test afin de répertorier les meilleures pratiques applicables au système d'information

Valider la qualité du produit

Savoir mettre en place une démarche qualité en fonction du contexte des tests afin de vérifier que le fonctionnement du produit correspond aux exigences métier ainsi qu'aux critères d'accessibilité, de compatibilité avec les différents navigateurs, de montée en charge et de résilience (capacité à fonctionner en mode dégradé)

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Gérer la production de livrables

Réaliser les différentes actions nécessaires à la conduite d'un projet en s'adaptant aux évolutions des besoins du commanditaire pour faciliter le déploiement

Gérer les relations de France Travail avec l'environnement institutionnel et politique

Organiser, mettre en œuvre et suivre l'ensemble des actions pour affirmer le rôle de France Travail dans son environnement institutionnel et politique

Chef(fe) de projet (6/6)

Les compétences techniques (3/3)

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Contrôler et analyser des indicateurs

Réaliser les différentes actions de contrôle et d'analyse au service de la performance de l'ensemble des missions et activités de la direction / service

Elaborer un budget et une prévision d'atterrissage

Mettre en œuvre les différentes étapes de construction d'un budget afin de sécuriser celui-ci auprès des entités concernées

Concevoir des outils de pilotage, indicateurs, tableaux de bord

Réaliser l'ensemble des livrables destinés aux managers et opérationnels pour accompagner et éclairer la prise de décision

Analyser et formaliser les aspects essentiels d'un projet et les prioriser pour orienter les décisions stratégiques et opérationnelles

Décomposer et structurer les aspects essentiels d'un projet (problématiques, enjeux, défis, contraintes) afin de permettre une compréhension claire des défis à relever et des priorités à gérer. Identifier les éléments clés, les parties prenantes, et les impacts potentiels, afin de poser des bases solides pour la planification et la gestion de projet

Concepteur(trice) / Développeur(euse) SI (1/4)

Mission

Assurer le développement des outils, produits et services informatiques et garantir leur fonctionnement optimum tout au long de leur cycle de vie

Activités principales

- Conception de techniques de solutions tout au long du cycle de vie
- Conduite des études / analyse en vue de concevoir la solution la plus adaptée
- Contribution à la réalisation de la documentation technique
- Développement d'outils ou de produits, services
- Optimisation du code développé pour en assurer la qualité et faciliter sa maintenance
- Participation à l'estimation de la mise en œuvre des solutions techniques
- Participation à l'optimisation et à l'évolution du processus de mise en production via notamment l'automatisation des étapes de mise en production du produit et la configuration et paramétrage de l'environnement
- Participation à la conception et à la mise en œuvre des démarches d'amélioration continue et de sécurisation des activités (réalisation et mise à jour de modes opératoires, procédures et processus)
- Participation à la maintenance et à l'optimisation du produit tout au long de son cycle de vie
- Prise en charge, traitement des demandes d'évolution et correction afin de prendre en compte les anomalies et dysfonctionnements identifiés et donner de la visibilité sur l'avancement aux différentes parties prenantes
- Réalisation des tests nécessaires à la validation des développements
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Concepteur(trice) / Développeur(euse) SI (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Concepteur(trice) / Développeur(euse) SI (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Administrer des bases de données

Structurer des bases de données et en faciliter l'accès afin d'optimiser l'utilisation et le traitement de la donnée

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Coder

Programmer en mobilisant les ressources d'un langage informatique afin de contribuer au développement d'une solution logicielle

Concepteur(trice) / Développeur(euse) SI (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Concevoir des solutions logicielles

Mettre en place le processus et les différentes actions dans le cadre d'une stratégie de test afin de répertorier les meilleures pratiques applicables au système d'information

Construire des livrables exécutables

Employer l'écosystème logiciel afin d'optimiser et d'industrialiser la construction et l'exécution du livrable à partir de ses sources

Développer des tests et la qualité du code

Mobiliser les outils pertinents d'écriture et d'exécution de test unitaire, de bouchonnage et de qualité de code afin de développer des tests compréhensibles, fiables et complets

Exploiter un environnement de développement intégré (IDE) et les outils de gestion de configuration

Configurer et appréhender les concepts sous-jacents d'un IDE afin de coder de manière efficace et structurée dans une stratégie globale de gestion de configuration

Implémenter un framework dans le cadre de ses développements

Connaitre et mobiliser les composants logiciels et la logique d'un framework afin d'en exploiter les possibilités dans le cadre de la réalisation de solutions

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Paramétrer des progiciels

Adapter un logiciel pour répondre à des exigences fonctionnelles spécifiques

Designer (1/6)

Mission

Optimiser l'utilité et l'utilisabilité de l'interface (lisibilité graphique, accessibilité, architecture de l'information) afin de rendre la navigation fluide et d'assurer la satisfaction des utilisateurs

Activités principales

- Accompagnement des équipes produits / projets lors des phases de recherche utilisateur et de design à des fins d'investigation, d'expérimentation ou d'accélération, quelle que soit la nature des solutions (réglementation, coopération, produit numérique, processus)
- Analyse de l'architecture de l'information, du respect des critères d'accessibilité et rédaction de recommandations
- Analyse des retours utilisateurs et rédaction des synthèses, des recommandations
- Conception des wireframes
- Définition des contenus, des fonctionnalités et de l'arborescence de la structure
- Définition du panel d'utilisateurs, rédaction du protocole de recherche, conduite des entretiens, des immersions, des sondages et formalisation des besoins et irritants
- Organisation et animation des ateliers d'idéation en présentiel et à distance avec des profils multidisciplinaires
- Participation à la conception du site (cinématiques, wireframes, chemins de navigation, charte graphique et / ou éditoriale)
- Participation à la validation des spécifications fonctionnelles
- Réalisation des tests d'utilisabilité en conduisant des entretiens, en analysant les navigations et en en proposant des recommandations
- Recueil et analyse des besoins de l'utilisateur et du contexte d'usage
- Prise en charge et traitement des demandes individuelles et / ou ou collectives sur les champs relevant de son domaine
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue
- Supervision, animation et mobilisation de l'équipe produits / projets et accompagnement / appui des contributeurs

SPÉCIFICITÉ UX (1/2)

- Accompagnement des équipes produits / projets tout au long du cycle de vie du produit et des projets sur la meilleure stratégie pour apporter le plus de valeur à l'expérience utilisateur
- Conception et évaluation des parcours en lien avec les utilisateurs
- Contrôle du respect des critères / référentiels d'accessibilité

Designer (2/6)

SPÉCIFICITÉ UX (2/2)

- Évaluation et test des solutions auprès des utilisateurs pour ne garder que les hypothèses de solution qui maximisent la satisfaction utilisateurs tout en répondant aux objectifs stratégiques de France Travail
- Recueil et analyse des difficultés, pratiques et attentes des utilisateurs

SPÉCIFICITÉ UI

- Conception et enrichissement en continu des composants UI facilitant l'élaboration des produits digitaux
- Conception et mise en œuvre des interfaces utilisateurs des produits de conception / réalisation en lien avec les différentes parties prenantes métier et SI
- Conception et organisation de l'architecture de l'information, en lien avec l'UX Designer (nomenclature technique et esthétique de type format, taille de police, couleur, etc.)
- Conception, réalisation et tests des interfaces, prototypes interactifs et parcours utilisateurs destinés aux différents supports digitaux afin de réaliser des tests d'utilisabilité

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Designer (3/6)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Designer (4/6)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/3)

Améliorer la performance des activités des services multicanaux

Identifier et suivre les actions, axes d'amélioration pour optimiser, garantir et développer la qualité de l'offre des services multicanaux

Analyser le besoin des utilisateurs

Analyser finement et contextualiser les besoins des utilisateurs ou du métier afin d'en faciliter l'expression et la priorisation

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer les principes de développement logiciel

Structurer son activité de développement en fonction des pratiques de programmation les mieux adaptées au contexte global de la solution afin de garantir la qualité des produits

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Conduire des expérimentations de projets innovants

Mettre en oeuvre et piloter les différentes étapes des expérimentations pour valider les propositions des stratégies d'innovation

Designer (5/6)

Les compétences techniques (2/3)

Conduire une démarche d'amélioration continue

Réaliser les différentes actions nécessaires pour évaluer les actions d'un service / d'une direction et / ou de l'établissement

Contrôler le respect des dispositions légales et réglementaires

Suivre et contrôler l'ensemble des actions, procédures et processus pour s'assurer du respect des différentes dispositions légales et réglementaires en vigueur

Coordonner et piloter un projet

Analyser et définir la mobilisation des ressources, le respect des étapes et des phases du projet pour garantir la bonne exécution du projet

Evaluer l'audience des outils multimédia

Surveiller, analyser et rendre compte des statistiques de fréquentation des sites et leur évolution (vues et likes …), afin de proposer des améliorations ou des innovations et de développer l'audience.

Exploiter et analyser les données

Traiter les données en vue d'une analyse de l'efficience des processus, de l'organisation, des dépenses (dont des achats) de France Travail

Produire des études et statistiques

Collecter et analyser des données et les restituer en une information opérationnelle et stratégique pour éclairer les décisions de la structure ou de l'entreprise

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Formaliser le besoin métier en exigences fonctionnelles

Cadrer et clarifier les besoins métier pour les transformer en exigences fonctionnelles afin de faciliter la réalisation concrète du produit logiciel à l'aide des outils de modélisation de processus et de spécification

Formaliser les besoins en vue de l'élaboration des cahiers des charges et des contrats

Fournir aux acheteurs, sur le périmètre dédié à leurs activités, les éléments utiles à l'élaboration et au suivi des marchés et des contrats pour répondre aux besoins des utilisateurs internes et externes

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Designer (6/6)

Les compétences techniques (3/3)

Mobiliser une technologie, un système, un équipement

Connaitre et mettre en oeuvre l'ensemble des connaissances et des actes professionnels des dispositifs techniques mobilisés pour sécuriser la délivrance des services multicanaux et mutualisés auprès du réseau

Orchestrer des déploiements applicatifs

Mettre en place et piloter les solutions d'orchestration afin de permettre un déploiement applicatif cohérent par rapport à la stratégie choisie

Présenter les recommandations et suivre leur mise en œuvre

Proposer aux commanditaires les recommandations ad hoc et en faciliter leur mise en œuvre par les Directions Métiers

Proposer des actions d'amélioration des services

Sur la base d'analyses, d'observations et / ou d'investigations, définir des actions et des leviers d'amélioration des services en collaboration avec le réseau et les directions / services pour améliorer la qualité des services rendus

Valider la qualité du produit

Savoir mettre en place une démarche qualité en fonction du contexte des tests afin de vérifier que le fonctionnement du produit correspond aux exigences métier ainsi qu'aux critères d'accessibilité, de compatibilité avec les différents navigateurs, de montée en charge et de résilience (capacité à fonctionner en mode dégradé)

Ingénieur de production SI (1/4)

Mission

Garantir la qualité opérationnelle des infrastructures matérielles et logicielles, préconiser et mettre en œuvre des optimisations d'exploitation des produits SI

Activités principales

- Analyse des incidents, réalisation de diagnostics et conduite de la mise en œuvre des mesures correctives pour rétablir le bon fonctionnement du SI
- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Communication sur le suivi de la performance du système d'information, de l'efficacité, et de l'efficience du traitement des incidents
- Conception, réalisation et pilotage des opérations nécessaires au bon fonctionnement des infrastructures logicielles et matérielles en centralisé et sur les sites distants
- Conduite de travaux au sein des différentes communautés techniques liées à son périmètre d'intervention
- Coordination des travaux d'exploitation et de production des systèmes et outils en vue d'assurer la mise en œuvre des évolutions demandées
- Coordination et / ou réalisation de la communication auprès des utilisateurs sur la disponibilité des produits SI et la résolution des dysfonctionnements
- Mise à jour de la base de connaissances, autant que nécessaire, sur les infrastructures matérielles, logicielles, données et réseaux pour un meilleur partage du patrimoine technique
- Mise en place des éléments d'observabilité du SI et supervision de son fonctionnement
- Participation à la définition et à l'amélioration de la stratégie de sécurisation du SI
- Participation à la gestion de crise
- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Pilotage des interventions sur le parc informatique de France Travail
- Sécurisation de la mise en production des nouveaux produits afin de garantir le niveau de disponibilité et de fiabilité du SI
- Supervision de la gestion des ressources logistiques et au dimensionnement des infrastructures afin de garantir la résilience du SI

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Ingénieur de production SI (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Ingénieur de production SI (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Administrer des bases de données

Structurer des bases de données et en faciliter l'accès afin d'optimiser l'utilisation et le traitement de la donnée

Administrer un serveur d'application ou un middleware

Configurer et maintenir un serveur d'application ou un middleware (logiciel médiateur) afin de garantir le déploiement et le fonctionnement de la solution

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Ingénieur de production SI (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Configurer les différents systèmes d'exploitation

Installer et administrer différents systèmes d'exploitation afin de tirer profit des ressources physiques de l'infrastructure du SI

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Orchestrer des déploiements applicatifs

Mettre en place et piloter les solutions d'orchestration afin de permettre un déploiement applicatif cohérent par rapport à la stratégie choisie

Orchestrer des déploiements d'infrastructure

Mettre en place une solution d'orchestration afin de déployer une infrastructure fiable et adaptée au contexte du système d'information

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

S'approprier l'architecture technique et fonctionnelle des produits SI de France Travail

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Sécuriser le SI grâce aux outils de protection

Déployer et maintenir les outils de protection afin de garantir un haut niveau de sécurité

Superviser opérationnellement les applications en production

Mettre en place et exploiter des outils de contrôle afin de surveiller le fonctionnement du SI en production

Ingénieur(e) de tests SI (1/4)

Mission

Définir et piloter la stratégie de tests avec les différentes parties prenantes en tenant compte de la politique de tests de l'entreprise tout au long du cycle de vie du produit

Activités principales

- Accompagnement des équipes dans la définition des critères d'acceptation afin de les rendre testables
- Analyse des incidents complexes afin de participer à leur correction dans la cadre de notre démarche agile (Devops)
- Analyse des risques liés aux produits et à leurs écosystèmes en vue de les intégrer à la stratégie de tests de son périmètre
- Automatisation et industrialisation des processus de tests dans un objectif d'optimisation des moyens et de la qualité
- Communication sur la réalisation de la stratégie de tests et sur la qualité du produit tout au long du cycle de vie
- Coordination de la mise à disposition des moyens nécessaires à la validation logicielle
- Déclinaison des activités à mettre en œuvre pour chaque niveau de tests conformément à la stratégie de tests
- Définition de la stratégie de tests dans un objectif d'optimisation de la couverture des exigences
- Définition des processus de correction des anomalies / dysfonctionnements afin de garantir la qualité attendue
- Identification des bonnes pratiques test et diffusion de ces pratiques auprès des équipes pour favoriser leur montée en compétence et ainsi améliorer la qualité des produits
- Participation à l'amélioration continue des processus de tests
- Participation aux opérations de déploiement afin de s'assurer du fonctionnement correct du produit
- Pilotage de la mise en œuvre de la stratégie de tests et / ou des contributeurs de tests
- Suivi du niveau de qualité du produit et ajustement de la mise en œuvre de la stratégie de test

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Ingénieur(e) de tests SI (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Ingénieur(e) de tests SI (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Concevoir des solutions logicielles

Mettre en place le processus et les différentes actions dans le cadre d'une stratégie de test afin de répertorier les meilleures pratiques applicables au système d'information

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Ingénieur(e) de tests SI (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Développer des tests et la qualité du code

Mobiliser les outils pertinents d'écriture et d'exécution de test unitaire, de bouchonnage et de qualité de code afin de développer des tests compréhensibles, fiables et complets

Formaliser le besoin métier en exigences fonctionnelles

Cadrer et clarifier les besoins métier pour les transformer en exigences fonctionnelles afin de faciliter la réalisation concrète du produit logiciel à l'aide des outils de modélisation de processus et de spécification

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Orchestrer des déploiements applicatifs

Mettre en place et piloter les solutions d'orchestration afin de permettre un déploiement applicatif cohérent par rapport à la stratégie choisie

Promouvoir les bonnes pratiques de test

Employer et diffuser les méthodes et pratiques d'automatisation et de stratégie de test afin de permettre une validation complète de la qualité de la solution logicielle produite

S'approprier l'architecture technique et fonctionnelle des produits SI de France Travail

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

S'approprier les process et actes métiers propres à une population d'utilisateurs du SI

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Traiter des données

Collecter, modéliser et consolider des données en une information opérationnelle afin de répondre à un besoin fonctionnel

Valider la qualité du produit

Savoir mettre en place une démarche qualité en fonction du contexte des tests afin de vérifier que le fonctionnement du produit correspond aux exigences métier ainsi qu'aux critères d'accessibilité, de compatibilité avec les différents navigateurs, de montée en charge et de résilience (capacité à fonctionner en mode dégradé)

Ingénieur(e) logiciel SI (1/5)

Mission

Contribuer à la réalisation depuis le cadrage de la solution jusqu'à sa mise en production et participer à l'évolution stratégique des outils et du processus du système d'information

Activités principales

- Analyse de la définition de la solution en vue d'assurer la cohérence fonctionnelle et technique
- Conception et mise en œuvre d'actions de développement de compétences : information, sensibilisation, appropriation, formation auprès des Directions / services / utilisateurs
- Définition de l'architecture de la solution en collaboration avec les architectes afin d'assurer la cohérence transverse du système d'information
- Développement d'outils, de produits ou de services
- Identification et installation au sein de l'équipe des bonnes pratiques de sécurité, d'optimisation du code et des tests afin de garantir la qualité de la solution et développer l'expertise des équipes
- Participation à l'optimisation et à l'évolution du processus de mise en production via notamment l'automatisation des étapes de mise en production du produit et la configuration et paramétrage de l'environnement
- Participation à la définition d'une vision à long terme du système d'information
- Participation à la mise en production des outils, produits et services développés
- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Validation de la cohérence technique de la documentation réalisée par l'équipe

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Ingénieur(e) logiciel SI (2/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Ingénieur(e) logiciel SI (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/3)

Administrer un serveur d'application ou un middleware

Configurer et maintenir un serveur d'application ou un middleware (logiciel médiateur) afin de garantir le déploiement et le fonctionnement de la solution

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer les principes de développement logiciel

Structurer son activité de développement en fonction des pratiques de programmation les mieux adaptées au contexte global de la solution afin de garantir la qualité des produits

Ingénieur(e) logiciel SI (4/5)

Les compétences techniques (2/3)

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Coder

Programmer en mobilisant les ressources d'un langage informatique afin de contribuer au développement d'une solution logicielle

Concevoir des solutions logicielles

Mettre en place le processus et les différentes actions dans le cadre d'une stratégie de test afin de répertorier les meilleures pratiques applicables au système d'information

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Construire des livrables exécutables

Employer l'écosystème logiciel afin d'optimiser et d'industrialiser la construction et l'exécution du livrable à partir de ses sources

Développer des tests et la qualité du code

Mobiliser les outils pertinents d'écriture et d'exécution de test unitaire, de bouchonnage et de qualité de code afin de développer des tests compréhensibles, fiables et complets

Exploiter un environnement de développement intégré (IDE) et les outils de gestion de configuration

Configurer et appréhender les concepts sous-jacents d'un IDE afin de coder de manière efficace et structurée dans une stratégie globale de gestion de configuration

Formaliser le besoin métier en exigences fonctionnelles

Cadrer et clarifier les besoins métier pour les transformer en exigences fonctionnelles afin de faciliter la réalisation concrète du produit logiciel à l'aide des outils de modélisation de processus et de spécification

Implémenter un framework dans le cadre de ses développements

Connaitre et mobiliser les composants logiciels et la logique d'un framework afin d'en exploiter les possibilités dans le cadre de la réalisation de solutions

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Ingénieur(e) logiciel SI (5/5)

Les compétences techniques (3/3)

Orchestrer des déploiements applicatifs

Mettre en place et piloter les solutions d'orchestration afin de permettre un déploiement applicatif cohérent par rapport à la stratégie choisie

Paramétrer des progiciels

Adapter un logiciel pour répondre à des exigences fonctionnelles spécifiques

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation...), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

Promouvoir les bonnes pratiques de test

Employer et diffuser les méthodes et pratiques d'automatisation et de stratégie de test afin de permettre une validation complète de la qualité de la solution logicielle produite

Valoriser des données Big Data

Exploiter des données Big Data afin de découvrir des solutions innovantes et de nouvelles opportunités

Ingénieur(e) relation utilisateurs SI (1/4)

Mission

Apporter une vision prospective sur l'usage et les besoins des utilisateurs du système d'information et contribuer au déploiement et à l'amélioration de celui-ci grâce à son expertise et sa vision globale

Activités principales

- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs concernés et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Communication sur l'impact des incidents critiques et la disponibilité des services auprès des parties prenantes
- Conduite d'études afin de proposer et élaborer des solutions permettant de faire évoluer le système d'information
- Consolidation des retours terrain (enquêtes, visites sur site…) afin de mesurer la satisfaction des utilisateurs.
- Contribution à la montée en compétence de ses pairs et de toutes les parties prenantes sur son périmètre
- Coordination de la captation et de la capitalisation des usages afin de contribuer à l'amélioration des produits SI
- Définition des plans de déploiement et d'appropriation sur les produits SI avec les parties prenantes
- Identification des risques et traitement des alertes sur son périmètre
- Participation à l'amélioration et à l'accompagnement de l'utilisation des systèmes d'information
- Pilotage, suivi et traitement des sollicitations de son périmètre afin de garantir les engagements de service et la satisfaction des utilisateurs
- Production et maintien des documents pour assurer une bonne utilisation des produits SI
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Ingénieur(e) relation utilisateurs SI (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Ingénieur(e) relation utilisateurs SI (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Accompagner le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI

Organiser le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI à travers la création et la diffusion de supports afin de permettre aux utilisateurs d'en appréhender toutes les fonctionnalités

Analyser le besoin des utilisateurs

Analyser finement et contextualiser les besoins des utilisateurs ou du métier afin d'en faciliter l'expression et la priorisation

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Ingénieur(e) relation utilisateurs SI (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Formaliser le besoin métier en exigences fonctionnelles

Cadrer et clarifier les besoins métier pour les transformer en exigences fonctionnelles afin de faciliter la réalisation concrète du produit logiciel à l'aide des outils de modélisation de processus et de spécification

Gérer un réseau de communication et de stockage

Créer, administrer et faire évoluer un réseau de communication et de stockage afin de garantir son bon dimensionnement, sa scalabilité, ses performances et sa fiabilité

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

S'approprier l'architecture technique et fonctionnelle des produits SI de France Travail

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

S'approprier les process et actes métiers propres à une population d'utilisateurs du SI

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Traiter les incidents et les retours utilisateurs

Gérer les remontées utilisateurs et traiter les irritants identifiés afin de garantir un haut niveau de satisfaction utilisateurs dans une logique d'amélioration continue

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Ingénieur(e) technique SI (1/5)

Mission

Définir, maintenir et faire évoluer l'outillage et le socle technique du Système d'Informations (infrastructures matérielles, logicielles, données, réseaux…) afin d'en garantir l'efficacité

Activités principales

- Analyse les impacts des évolutions d'infrastructure pour assurer la bonne adéquation des produits et services et des besoins
- Communication auprès des parties prenantes afin de partager les réalisations
- Définition, création et administration des environnements en vue de maintenir leur disponibilité et leur fiabilité
- Gestion des incidents complexes de production en vue d'en limiter les impacts
- Industrialisation des composants techniques afin d'en favoriser l'utilisation de manière autonome
- Maintien et mise à disposition de la cartographie des composants techniques
- Mise à jour de la base de connaissances, autant que nécessaire, sur les infrastructures matérielles, logicielles, données et réseaux pour un meilleur partage du patrimoine technique
- Organisation, planification et pilotage des opérations techniques
- Participation à la gestion de crise
- Participation aux projets de l'établissement / direction / service
- Pilotage des relations avec les fournisseurs externes dans l'objectif d'assurer la qualité de service
- Préconisation des évolutions matériels et logiciels de l'infrastructure
- Suivi et évaluation des actions engagées en vue d'en valoriser les retombées et mettre en œuvre les plans d'action d'amélioration continue
- Traitement des alertes majeures en cas d'atteinte des seuils de capacité ou de performance du matériel et des logiciels
- Traitement des failles de sécurité (diagnostic, escalade, contournement ou correction)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Référentiel des métiers de France Travail

Ingénieur(e) technique SI (2/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Ingénieur(e) technique SI (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/3)

Administrer des bases de données

Structurer des bases de données et en faciliter l'accès afin d'optimiser l'utilisation et le traitement de la donnée

Administrer un serveur d'application ou un middleware

Configurer et maintenir un serveur d'application ou un middleware (logiciel médiateur) afin de garantir le déploiement et le fonctionnement de la solution

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Ingénieur(e) technique SI (4/5)

Les compétences techniques (2/3)

Appliquer les principes de développement logiciel

Structurer son activité de développement en fonction des pratiques de programmation les mieux adaptées au contexte global de la solution afin de garantir la qualité des produits

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Coder

Programmer en mobilisant les ressources d'un langage informatique afin de contribuer au développement d'une solution logicielle

Concevoir des solutions logicielles

Mettre en place le processus et les différentes actions dans le cadre d'une stratégie de test afin de répertorier les meilleures pratiques applicables au système d'information

Concevoir l'architecture et l'urbanisation du SI

Mobiliser les concepts d'architecture complexes et leurs cas d'usages afin d'élaborer une urbanisation adéquate garantissant la cohérence et l'efficience du SI

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Configurer les différents systèmes d'exploitation

Installer et administrer différents systèmes d'exploitation afin de tirer profit des ressources physiques de l'infrastructure du SI

Construire des livrables exécutables

Employer l'écosystème logiciel afin d'optimiser et d'industrialiser la construction et l'exécution du livrable à partir de ses sources

Développer des tests et la qualité du code

Mobiliser les outils pertinents d'écriture et d'exécution de test unitaire, de bouchonnage et de qualité de code afin de développer des tests compréhensibles, fiables et complets

Exploiter un environnement de développement intégré (IDE) et les outils de gestion de configuration

Configurer et appréhender les concepts sous-jacents d'un IDE afin de coder de manière efficace et structurée dans une stratégie globale de gestion de configuration

Ingénieur(e) technique SI (5/5)

Les compétences techniques (3/3)

Gérer un réseau de communication et de stockage

Créer, administrer et faire évoluer un réseau de communication et de stockage afin de garantir son bon dimensionnement, sa scalabilité, ses performances et sa fiabilité

Implémenter un framework dans le cadre de ses développements

Connaitre et mobiliser les composants logiciels et la logique d'un framework afin d'en exploiter les possibilités dans le cadre de la réalisation de solutions

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Orchestrer des déploiements applicatifs

Mettre en place et piloter les solutions d'orchestration afin de permettre un déploiement applicatif cohérent par rapport à la stratégie choisie

Orchestrer des déploiements d'infrastructure

Mettre en place une solution d'orchestration afin de déployer une infrastructure fiable et adaptée au contexte du système d'information

Sécuriser le SI grâce aux outils de protection

Déployer et maintenir les outils de protection afin de garantir un haut niveau de sécurité

Superviser opérationnellement les applications en production

Mettre en place et exploiter des outils de contrôle afin de surveiller le fonctionnement du SI en production

Valoriser des données Big Data

Exploiter des données Big Data afin de découvrir des solutions innovantes et de nouvelles opportunités

Référent(e) technique SI (1/5)

Mission

Déployer la stratégie de l'établissement à travers la conception et la mise en œuvre d'évolutions techniques tout en garantissant la fiabilité et la sécurisation du SI

Activités principales

- Contribution à la définition de la stratégie de la DGA Tech afin de garantir son alignement avec la stratégie globale de l'entreprise (sécurité, RSE, RGPD, ...)
- Participation et définition de la cible et de la trajectoire d'évolution du système d'information
- Participation à la gestion de crise
- Traitement des incidents et alertes majeures ou critiques et recherche des causes racines afin d'en déduire des plans d'actions
- Définition et mise en œuvre des plans d'action de transformation du système d'information au niveau fonctionnel, logiciel, applicatif et technique
- Conception et mise en place de solutions technologiques favorisant l'évolution, la fiabilisation et la sécurisation du système d'information de manière transverse
- Accompagnement des équipes techniques dans leur montée en compétences sur les innovations et évolutions
- Veille technologique, validation de la pertinence des innovations et leur adaptation en fonction des conditions propres à l'établissement
- Coordination d'équipes transverses pour faciliter la mise en œuvre des innovations ou des évolutions structurantes pour l'établissement

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Référent(e) technique SI (2/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Référent(e) technique SI (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informative et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/3)

Améliorer la performance des activités des services multicanaux

Identifier et suivre les actions, axes d'amélioration pour optimiser, garantir et développer la qualité de l'offre des services multicanaux

Accompagner le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI

Organiser le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI à travers la création et la diffusion de supports afin de permettre aux utilisateurs d'en appréhender toutes les fonctionnalités

Apporter son expertise au traitement des alertes et des évènements de sûreté et de sécurité des systèmes d'information

Gérer les alertes et les événements de sûreté et de sécurité des systèmes d'information pour s'assurer de la prise en charge des situations à risque

Concevoir des solutions logicielles

Designer la solution logicielle en fonction des principes généraux de conception afin de répondre aux exigences fonctionnelles et non fonctionnelles

Référent(e) technique SI (4/5)

Les compétences techniques (2/3)

Conduire une démarche d'amélioration continue

Réaliser les différentes actions nécessaires pour évaluer les actions d'un service / d'une direction et / ou de l'établissement

Coordonner et piloter un projet

Analyser et définir la mobilisation des ressources, le respect des étapes et des phases du projet pour garantir la bonne exécution du projet

Diffuser la culture d'innovation

Mettre en œuvre les actions nécessaires à l'installation d'une culture de l'innovation dans le champ des activités de France Travail

Diffuser la culture de sûreté et de sécurité des systèmes d'information

Mettre en place les différentes actions de sensibilisation et de communication auprès du réseau pour accompagner les collaborateurs dans l'acculturation à la sûreté et à la sécurité des systèmes d'information

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Mobiliser une technologie, un système, un équipement

Connaitre et mettre en œuvre l'ensemble des connaissances et des actes professionnels des dispositifs techniques mobilisés pour sécuriser la délivrance des services multicanaux et mutualisés auprès du réseau

Mobiliser des ressources et des compétences

Réaliser l'ensemble des actions nécessaires à la coordination des moyens disponibles (ressources humaines, équipements, ...) pour permettre une adéquation charge / ressources

Piloter les plans d'actions préventifs et correctifs des systèmes d'information

S'assurer de la mise en œuvre de l'ensemble des plans d'actions préventifs et correctifs relatifs à la sûreté et à la sécurité des systèmes d'information pour limiter l'exposition aux risques sûreté et sécurité

Présenter les recommandations et suivre leur mise en œuvre

Proposer aux commanditaires les recommandations ad hoc et en faciliter leur mise en œuvre par les Directions Métiers

Réaliser des évaluations sûreté et sécurité des systèmes d'information

Intervenir dans les sites pour évaluer les risques en matière de sûreté et sécurité des systèmes d'information et proposer des actions préventives et / ou correctives

Référent(e) technique SI (5/5)

Les compétences techniques (3/3)

Réaliser les évolutions des solutions techniques

Exploiter, concevoir, modifier un système d'information statistique et pilotage pour produire et analyser des données du marché du travail et de l'emploi

S'approprier l'architecture technique et fonctionnelle des produits SI de France Travail

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

S'approprier les process et actes métiers propres à une population d'utilisateurs du SI

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Sécuriser le SI grâce aux outils de protection

Déployer et maintenir les outils de protection afin de garantir un haut niveau de sécurité

Responsable de produit (1/4)

Mission

Piloter un produit à impact, utile et durable répondant aux ambitions de résultats et d'efficacité de l'établissement et de ses partenaires, tout en collaborant étroitement avec l'équipe produit

Activités principales

- Animation de l'équipe produit pour engendrer une dynamique d'innovation, maximiser l'utilité et l'impact, et optimiser les investissements
- Définition, ajustement en continu et communication de la stratégie, de la vision et de la feuille de route du produit en s'assurant de l'alignement avec la stratégie de la chaine de valeur
- Recherche et analyse des problématiques, irritants et comportements des usagers, agents et partenaires afin de réduire les incertitudes et les risques autour des hypothèses de solutions et de leur ergonomie
- Définition, suivi et analyse des indicateurs du produit afin d'éclairer les prises de décisions et adapter la vision et la feuille de route
- Validation de l'adéquation des résultats du produit, formalisation et présentation des propositions de valeur du produit pour obtenir les moyens nécessaires (budget, ressources internes et externes, temps)
- Pilotage du bon usage et ajustement des moyens du produit (budget, ressources internes et externes) en fonction de la feuille de route, des enjeux et des besoins des équipes intervenant sur ce produit
- Définition des hypothèses de solution (features) et hiérarchisation de la Backlog du produit (carnet du produit)
- Expérimentations en continu des hypothèses de solutions auprès des utilisateurs
- Exploration et veille de l'écosystème et du marché du produit
- Suivi et développement de l'adoption et de l'acquisition de nouveaux utilisateurs
- Pilotage et supervision de la collecte des données du produit, de leur fiabilité, de leur valorisation et de leur partage
- Développement des compétences et des pratiques pour ancrer la culture produit auprès de ses interlocuteurs et de ses pairs

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Responsable de produit (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Responsable de produit (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Analyser le besoin des utilisateurs

Analyser finement et contextualiser les besoins des utilisateurs ou du métier afin d'en faciliter l'expression et la priorisation

Définir et porter une stratégie pour le produit

Veiller à l'alignement de la stratégie produit sur la stratégie d'entreprise, construire la vision produit et ajuster la feuille de route en installant une mesure de la valeur et en priorisant par l'impact

Élaborer une stratégie d'investissement et une gestion des coûts

Estimer et ajuster les charges et coûts au regard de l'analyse de l'impact, tout au long du cycle de vie du produit (expérimentation, lancement, croissance, maturité, déclin et décommissionnement)

Recueillir des informations sur la dynamique et les spécificités du marché

Explorer son marché, ses caractéristiques, sa réglementation, sa dynamique concurrentielle et ses opportunités. Exploiter les forces et critères différenciants du produit en fonction des différents segments de marché

Responsable de produit (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Exploiter et analyser les données

Traiter les données en vue d'une analyse de l'impact et de l'efficience d'un produit, des processus, de l'organisation et des dépenses de France Travail

Gérer et hiérarchiser une Backlog Produit (carnet du produit)

Décliner la feuille de route en pistes de travaux, prioriser et raffiner les éléments de cette backlog (carnet du produit) jusqu'à rédiger des hypothèses de solutions (features) à la bonne maille, avec leurs bénéfices et leurs critères d'acceptation. Veiller à la bonne intégration de cette backlog (carnet du produit) dans un écosystème complexe (conformité aux exigences, adhérences et dépendances)

Développer l'acquisition et l'adoption par les utilisateurs

Veiller en permanence à la bonne adéquation du produit avec les besoins de ses utilisateurs et la bonne intégration dans leur expérience / parcours global. Identifier les leviers de croissance et la stratégie d'acquisition

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, ...) pour que chacun soit acteur du changement

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum ...) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Responsable de programme SI (1/5)

Mission

Piloter un programme SI ou un portefeuille de projets majeurs afin d'adresser une vision stratégique en définissant une trajectoire dans le respect des moyens et des ressources déterminés

Activités principales

- Animation et / ou participation aux réseaux et aux différentes instances de gouvernance
- Contribution à la conduite du changement associée au programme afin de soutenir les enjeux de transformation
- Contribution au développement des compétences de l'établissement au travers de partage d'expériences
- Définition et adaptation de la trajectoire tout au long du programme afin de garantir sa cohérence avec la vision stratégique de l'établissement
- Définition et suivi des objectifs du programme afin de répondre aux demandes des commanditaires et aux enjeux de transformation portés par l'établissement
- Définition, mise en œuvre et animation des instances de gouvernance propres au programme
- Identification / gestion des risques tout au long de la vie du programme et mise en œuvre des actions correctives ou des pistes d'amélioration afin d'en limiter les impacts
- Mobilisation et suivi des moyens et ressources alloués afin d'atteindre les objectifs du programme
- Négociation des contrats et choix des fournisseurs en vue de répondre aux besoins du programme
- Organisation de la clôture et du bilan afin d'assurer la pérennité des résultats du programme
- Réalisation du cadrage du programme afin d'assurer l'alignement des parties prenantes avec les demandes des commanditaires
- Restitution synthétique et régulière des résultats intermédiaires du programme auprès des commanditaires afin d'en adapter la trajectoire en continu

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Responsable de programme SI (2/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Responsable de programme SI (3/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/3)

Accompagner le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI

Organiser le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI à travers la création et la diffusion de supports afin de permettre aux utilisateurs d'en appréhender toutes les fonctionnalités

Analyser le besoin des utilisateurs

Analyser finement et contextualiser les besoins des utilisateurs ou du métier afin d'en faciliter l'expression et la priorisation

Responsable de programme SI (4/5)

Les compétences techniques (2/3)

Animer des réunions / ateliers / événements

Mettre en œuvre dans le cadre de son activité les techniques d'animation adaptées à la nature de l'évènement (réunions, ateliers, forum …) pour atteindre un objectif fixé (l'objet de l'événement) en capitalisant sur le collectif

Appliquer les principes, les méthodes et les pratiques de sécurité

Connaître et appliquer les méthodes de sécurisation afin d'évaluer et de gérer les risques

Concevoir l'architecture et l'urbanisation du SI

Mobiliser les concepts d'architecture complexes et leurs cas d'usages afin d'élaborer une urbanisation adéquate garantissant la cohérence et l'efficience du SI

Conduire le changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, …) pour que chacun soit acteur du changement

Formaliser le besoin métier en exigences fonctionnelles

Cadrer et clarifier les besoins métier pour les transformer en exigences fonctionnelles afin de faciliter la réalisation concrète du produit logiciel à l'aide des outils de modélisation de processus et de spécification

Manager un projet, une action, une démarche

Mettre en œuvre une démarche de gestion de projet (structurer, planifier, mobiliser les moyens, animer, piloter et gérer les risques) afin de contribuer / conduire / manager un projet / une action / une démarche de bout en bout et en tenant compte des contraintes de l'environnement. Analyser les résultats pour évaluer la performance du projet, de l'action, de la démarche

Négocier

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre différents interlocuteurs dans une optique gagnant / gagnant

Piloter la relation partenaires / fournisseurs

Contractualiser le cadre de la relation avec un partenaire / fournisseur (mode de fonctionnement, gouvernance, pilotage, communication, évaluation…), assurer un suivi, anticiper les litiges et alerter en cas de nécessité pour une collaboration gagnant / gagnant

S'approprier l'architecture technique et fonctionnelle des produits SI de France Travail

Intégrer les règles, la structuration et le fonctionnement d'un produit SI afin de pouvoir en prioriser et valider les évolutions

Responsable de programme SI (5/5)

Les compétences techniques (3/3)

S'approprier les process et actes métiers propres à une population d'utilisateurs du SI

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Traiter des données

Collecter, modéliser, et consolider des données en une information opérationnelle afin de répondre à un besoin fonctionnel

Traiter les incidents et les retours utilisateurs

Gérer les remontées utilisateurs et traiter les irritants identifiés afin de garantir un haut niveau de satisfaction utilisateurs dans une logique d'amélioration continue

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Technicien(ne) SI (1/4)

Mission

Participer au maintien en conditions opérationnelles des équipements informatiques et contribuer aux travaux d'évolution des produits / services et à leur déploiement auprès des utilisateurs

Activités principales

- Animation de réseaux d'utilisateurs et / ou acteurs de la fonction et participation aux commissions / instances pluridisciplinaires
- Contribution à l'analyse du besoin du commanditaire interne, réaliser des tests sur les produits / services, en suivre le déroulement et en évaluer les résultats
- Gestion de l'installation et vérification du bon fonctionnement des équipements informatiques et / ou téléphoniques et informer les utilisateurs en temps réel de l'état des services
- Gestion des incidents et communication sur l'avancement de leur résolution auprès des utilisateurs concernés
- Information des utilisateurs sur l'avancement de la résolution des incidents
- Participation à des réunions internes et / ou groupes de travail dans un objectif de coordination et de suivi des actions menées
- Participation à l'accompagnement des utilisateurs
- Participation au déploiement des évolutions auprès des utilisateurs de son périmètre, à la prise en compte des sollicitations et à la captation des usages
- Participation aux recettes et validation des évolutions avec les utilisateurs
- Traitement des demandes sur son périmètre

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Technicien(ne) SI (2/4)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Technicien(ne) SI (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences techniques (1/2)

Accompagner le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI

Organiser le déploiement et l'appropriation des nouveaux produits SI à travers la création et la diffusion de supports afin de permettre aux utilisateurs d'en appréhender toutes les fonctionnalités

Configurer les différents systèmes d'exploitation

Installer et administrer différents systèmes d'exploitation afin de tirer profit des ressources physiques de l'infrastructure du SI

Exploiter un environnement de développement intégré (IDE) et les outils de gestion de configuration

Configurer et appréhender les concepts sous-jacents d'un IDE afin de coder de manière efficace et structurée dans une stratégie globale de gestion de configuration

Référentiel des métiers de France Travail

Technicien(ne) SI (4/4)

Les compétences techniques (2/2)

Promouvoir les bonnes pratiques de test

Employer et diffuser les méthodes et pratiques d'automatisation et de stratégie de test afin de permettre une validation complète de la qualité de la solution logicielle produite

Orchestrer des déploiements d'infrastructure

Mettre en place une solution d'orchestration afin de déployer une infrastructure fiable et adaptée au contexte du système d'information

S'approprier l'architecture technique et fonctionnelle des produits SI de France Travail

Intégrer les règles, la structuration et le fonctionnement d'un produit SI afin de pouvoir en prioriser et valider les évolutions

S'approprier les process et actes métiers propres à une population d'utilisateurs du SI

Intégrer les actes professionnels réalisés par une population afin d'apporter une vision métier dans la conception, la fabrication, l'évolution et le déploiement des produits SI

Superviser opérationnellement les applications en production

Mettre en place et exploiter des outils de contrôle afin de surveiller le fonctionnement du SI en production

Traiter les incidents et les retours utilisateurs

Gérer les remontées utilisateurs et traiter les irritants identifiés afin de garantir un haut niveau de satisfaction utilisateurs dans une logique d'amélioration continue

Utiliser les réseaux sociaux et veiller à la e-réputation

Comprendre l'usage des réseaux sociaux, les principes, enjeux et savoir appliquer les règles de communication propres aux échanges sur les réseaux sociaux et autres communautés digitales afin de relayer l'information à bon escient, et évaluer les conséquences possibles des informations mises en ligne et de ses prises de parole sur internet

Valider la qualité du produit

Savoir mettre en place une démarche qualité en fonction du contexte des tests afin de vérifier que le fonctionnement du produit correspond aux exigences métier ainsi qu'aux critères d'accessibilité, de compatibilité avec les différents navigateurs, de montée en charge et de résilience (capacité à fonctionner en mode dégradé)

Référentiel des métiers de France Travail

FILIÈRE MANAGEMENT



MÉTIER MANAGEMENT DE PROXIMITÉ ..... P. 470

- Responsable de l'accueil ..... p. 471 - 474
- Responsable d'équipe (agence, plateforme, services centralisés) ..... p. 475 - 479
- Responsable d'équipe support ..... p. 480 - 484

MÉTIER MANAGEMENT INTERMÉDIAIRE ..... P. 485

- Directeur(trice) adjoint(e) d'agence ..... p. 486 - 490
- Directeur(trice) d'agence (agence, plateforme, services centralisés) ..... p. 491 - 495
- Responsable de service ..... p. 496 - 500

MÉTIER MANAGEMENT SUPÉRIEUR ..... P. 501

- Directeur(trice) / Responsable de fonction et département ..... p. 502 - 506
- Directeur(trice) territorial délégué(e) / Directeur(trice) départemental délégué(e) ..... p. 507 - 511
- Directeur(trice) territorial / Directeur(trice) départemental ..... p. 512 - 516

MÉTIER MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

→ Responsable de l'accueil ..... p. 471 - 474
→ Responsable d'équipe (agence, plateforme, services centralisés) ..... p. 475 - 479
→ Responsable d'équipe support ..... p. 480 - 484

Référentiel des métiers de France Travail

→ Responsable de l'accueil (1/4)

Mission

- **Garantir la qualité de l'accueil des demandeurs d'emploi et l'accès optimal aux services de France Travail**
- **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

- 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 d'emploi et des employeurs
- Met en place l'accueil de l'agence définie avec l'ELD
- Planifie l'accueil, à partir du prévisionnel de charges, en concertation avec les membres de l'ELD en garantissant la continuité de service

ORGANISATION

- Affecte et coordonne l'activité des agents planifiés d'accueil en favorisant le développement de leurs compétences
- Est garant (e) de l'optimisation des ressources en complémentarité et en coordination avec les responsables d'équipe
- Met en place les conditions matérielles d'accueil en agence (gestion des temps d'attente, aménagement de l'espace, bon fonctionnement des équipements…)
- Supervise les flux d'activités (physiques et téléphoniques), propose des axes d'amélioration et le cas échéant des actions préventives et correctives

ANIMATION D'ÉQUIPE

- Anime des temps d'information et d'échange sur l'activité d'accueil lors des réunions de service et/ou des réunions d'équipe
- Anime l'équipe des agents affectés en situation d'accueil
- Contribue à la préparation des EPA en évaluant pour les agents réalisant l'accueil leur participation à la performance collective de l'activité d'accueil
- Développe les compétences des agents sur la thématique de l'accueil (détection des besoins, actions à mettre en place, organisation du tutorat, …)
- Diffuse aux équipes l'information utile à la réalisation de l'activité
- Réalise les actes managériaux nécessaires au bon déroulement des activités d'accueil

Responsable de l'accueil (2/4)

RELATION AVEC LE RÉSEAU INTERNE

- Assure un reporting régulier au directeur d'agence et alerte l'ELD sur les dysfonctionnements prévisibles ou constatés
- Travaille en étroite collaboration avec l'équipe locale de direction dont il est membre

RELATION DE SERVICES

- Maintient et développe la qualité de la relation de services sur son territoire délégué
- Mène la relation de services qui relève de son niveau, notamment auprès d'entreprises, d'acteurs influents sur son territoire délégué

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Responsable de l'accueil (3/4)

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Responsable de l'accueil (4/4)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes (Outlook, Lync, réseau Pôle) et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences managériales

Développer les talents

Agir pour le développement professionnel des collaborateurs de son équipe en facilitant de manière proactive leur développement de compétences et l'émergence de leurs talents

Faciliter et créer les conditions de la coopération

Agir pour favoriser le travail en équipe, la mobilisation des ressources et les synergies internes et externes

Inspirer, construire une vision commune

Partager la stratégie de l'établissement et créer les conditions de la motivation de son équipe ne construisant la vision commune au sein de son entité pour créer une dynamique collective

Manager la performance sociale et opérationnelle

Manager son équipe en recherchant les meilleures synergies entre performance opérationnelle et sociale pour accroitre la performance globale de France Travail

Responsabiliser

Créer les conditions pour que les décisions soient prises au plus près de l'action (principe de subsidiarité)

Responsable d'équipe (agence, plateforme, services centralisés) (1/5)

Mission

- **Animer son équipe afin qu'elle contribue à la délivrance des services aux Demandeurs d'emploi, et Entreprises et à l'atteinte des objectifs de l'unité de 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**
- **Garantir la performance, la qualité et la continuité des services rendus par son équipe**
- **Remplacer occasionnellement le directeur d'agence en cas d'absence ou en cas d'absence de son adjoint**
- **Représenter et promouvoir France Travail au niveau local par délégation du directeur d'agence**

Activités principales

PILOTAGE ET STRATÉGIE

- Analyse les résultats de son agence, initie et réajuste les plans d'actions
- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- Décline la stratégie locale au niveau de son équipe
- Met en œuvre les démarches de maîtrise des risques et contrôle le traitement des opérations liées à la délivrance des services pour son équipe
- Participe à la réalisation du diagnostic local pour évaluer la couverture des besoins et l'éventail des services proposés sur le territoire
- Propose des plans d'actions 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

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'offre de services est délivrée conformément aux normes et aux procédures

Responsable d'équipe (agence, plateforme, services centralisés) (2/5)

ANIMATION D'ÉQUIPE

- Assure la gestion des temps et absences de ses agents
- Conduit les entretiens managériaux de son équipe (dont l'EPA) et participe à tous les processus de décision individuelle (comité carrière, mobilité,...)
- Développe les compétences des agents de son équipe
- Favorise la prise d'initiative et l'innovation
- Fournit l'appui nécessaire aux conseillers dans l'exercice de leurs marges de manœuvre
- Porte une attention particulière aux conditions de travail
- 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
- Suit l'activité de chacun des agents placés sous sa responsabilité

RELATION AVEC LE RÉSEAU EXTERNE

- Anime un réseau partenarial local, en articulation avec l'offre de services de l'agence dans le cadre de sa délégation
- Assure la représentation et la promotion de France Travail au niveau local dans le cadre de sa délégation
- Met en œuvre les partenariats locaux en relation avec la stratégie territoriale dans le cadre de sa délégation
- Participe à l'évaluation de l'efficacité des partenariats et des sous-traitants
- Porte l'image de France Travail à l'interne comme à l'externe

RELATION AVEC LE RÉSEAU INTERNE

- 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

RELATION DE SERVICES

- Analyse les réclamations et les résultats des différents contrôles et des enquêtes de satisfaction internes et/ou externes
- Cible les entreprises susceptibles d'embaucher les DE en portefeuille et co-élabore avec son équipe les plans d'actions de prospection et de relations avec les entreprises
- Développe la relation de services, notamment auprès des entreprises et grands comptes
- Intervient en cas de besoin dans les relations difficiles ou conflictuelles, notamment à l'accueil
- 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) (3/5)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Responsable d'équipe (agence, plateforme, services centralisés) (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes (Outlook, Lync, réseau Pôle) et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Responsable d'équipe (agence, plateforme, services centralisés) (5/5)

Les compétences managériales

Développer les talents

Agir pour le développement professionnel des collaborateurs de son équipe en facilitant de manière proactive leur développement de compétences et l'émergence de leurs talents

Faciliter et créer les conditions de la coopération

Agir pour favoriser le travail en équipe, la mobilisation des ressources et les synergies internes et externes

Inspirer, construire une vision commune

Partager la stratégie de l'établissement et créer les conditions de la motivation de son équipe ne construisant la vision commune au sein de son entité pour créer une dynamique collective

Manager la performance sociale et opérationnelle

Manager son équipe en recherchant les meilleures synergies entre performance opérationnelle et sociale pour accroitre la performance globale de France Travail

Responsabiliser

Créer les conditions pour que les décisions soient prises au plus près de l'action (principe de subsidiarité)

Responsable d'équipe support (1/5)

Mission

- **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**
- **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**
- **Garantir à ses interlocuteurs internes et / ou externes la performance, la qualité et la continuité des services rendus par son équipe**
- **Remplacer occasionnellement le responsable de service en cas d'absence de celui-ci**

Activités principales

PILOTAGE ET STRATÉGIE

- Analyse ses résultats, alerte son supérieur hiérarchique et propose des plans d'actions
- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- Décline la stratégie de sa fonction au niveau de son équipe
- Met en œuvre les démarches de maitrise des risques et du contrôle interne de la qualité pour son équipe
- Pilote la performance collective de son équipe
- Propose et adapte les plans d'actions de son équipe, en lien avec les objectifs opérationnels de son service

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

ANIMATION D'ÉQUIPE

- Apporte un appui métier aux agents de son équipe dans l'exercice de leurs activités
- Assure la gestion des temps et absences de ses agents
- Conduit les entretiens managériaux de son équipe (dont l'EPA) et participe à tous les processus de décision individuelle (comité carrière, mobilité,...)
- Développe les compétences des agents de son équipe

Responsable d'équipe support (2/5)

ANIMATION D'ÉQUIPE (suite)

- Favorise la prise d'initiative et l'innovation
- Porte une attention particulière aux conditions de travail
- 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
- Suit l'activité de chacun des agents placés sous sa responsabilité

RELATION AVEC LE RÉSEAU EXTERNE

- 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

- 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

RELATION DE SERVICES

- Analyse les réclamations et les résultats des différents contrôles et des enquêtes de satisfaction internes et / ou externes
- Décline l'offre de services de sa fonction au niveau de son équipe
- 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

Compétences

Les compétences Savoir-être socle (1/2)

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Responsable d'équipe support (3/5)

Les compétences Savoir-être socle (2/2)

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Responsable d'équipe support (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes (Outlook, Lync, réseau Pôle) et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences managériales (1/2)

Développer les talents

Agir pour le développement professionnel des collaborateurs de son équipe en facilitant de manière proactive leur développement de compétences et l'émergence de leurs talents

Faciliter et créer les conditions de la coopération

Agir pour favoriser le travail en équipe, la mobilisation des ressources et les synergies internes et externes

Responsable d'équipe support (5/5)

Les compétences managériales (2/2)

Inspirer, construire une vision commune

Partager la stratégie de l'établissement et créer les conditions de la motivation de son équipe ne construisant la vision commune au sein de son entité pour créer une dynamique collective

Manager la performance sociale et opérationnelle

Manager son équipe en recherchant les meilleures synergies entre performance opérationnelle et sociale pour accroitre la performance globale de France Travail

Responsabiliser

Créer les conditions pour que les décisions soient prises au plus près de l'action (principe de subsidiarité)

MÉTIER MANAGEMENT INTERMÉDIAIRE

→ Directeur(trice) adjoint(e) d'agence ..... p. 486 - 490
→ Directeur(trice) d'agence (agence, plateforme, services centralisés) ..... p. 491 - 495
→ Responsable de service ..... p. 496 - 500

Directeur(trice) adjoint(e) d'agence (1/5)

Mission

- **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**
- **Mettre en œuvre les missions, chantiers ou activités qui lui sont délégués par le(la) directeur(trice) d'agence France Travail**
- **Suppléer au(à la) directeur(trice) d'agence France Travail en son absence et exercer sur délégation une autorité hiérarchique sur les responsables d'équipes et l'ensemble des agents de l'agence**

Activités principales

PILOTAGE ET STRATÉGIE

- Analyse les résultats de l'agence ou de son ou ses équipes et s'assure de l'efficacité des actions et des impacts sur les résultats
- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- 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'actions
- 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
- Contribue au pilotage du budget d'intervention et de fonctionnement
- Met en œuvre les démarches qualité, maîtrise des risques et de contrôle interne pour l'agence, dans le cadre de sa délégation
- Participe au dialogue de performance local
- Pilote la performance de son ou ses équipes, dans le cadre de sa délégation

ORGANISATION

- Contribue aux choix d'organisation pour optimiser la délivrance de l'offre de services
- 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
- Propose les modalités de délivrance de l'offre de services, dans le respect des contraintes liées à ses chantiers

Directeur(trice) adjoint(e) d'agence (2/5)

ANIMATION D'ÉQUIPE

- Assure la gestion des temps et absences de ses agents
- Conduit les entretiens managériaux de son équipe (dont l'EPA) et participe à tous les processus de décision individuelle (comité carrière, mobilité,...)
- Développe les compétences de ses collaborateurs
- Favorise la prise d'initiative et l'innovation
- Fournit l'appui nécessaire aux conseillers dans l'exercice de leurs marges de manœuvre
- Met en œuvre les actions relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail
- 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
- Suit l'activité de chacun des agents placés sous sa responsabilité

RELATION AVEC LE RÉSEAU EXTERNE

- Anime un réseau partenarial local, en articulation avec l'offre de services de l'agence dans le cadre de sa délégation
- Assure la représentation et la promotion de France Travail au niveau local dans le cadre de sa délégation
- Négocie et met en œuvre les partenariats locaux en relation avec la stratégie territoriale, dans le cadre de sa délégation
- Suit et évalue la qualité dans le cadre des conventions partenariales et des contrats avec les prestataires, dans le cadre de sa délégation

RELATION AVEC LE RÉSEAU INTERNE

- Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques

RELATION DE SERVICES

- Intervient en cas de besoin dans les relations difficiles ou conflictuelles, notamment à l'accueil
- Mène la relation de services qui relève de son niveau hiérarchique et de son périmètre d'intervention, dans le cadre de sa délégation
- Prend les décisions relevant de la gestion de la liste des Demandeurs d'emploi et de la gestion des attentes, dans le cadre de sa délégation
- Propose des actions correctives au directeur d'agence France Travail, sur la base des analyses des réclamations et résultats des contrôles et enquêtes de satisfaction, dans le cadre de sa délégation

Directeur(trice) adjoint(e) d'agence (3/5)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Directeur(trice) adjoint(e) d'agence (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes (Outlook, Lync, réseau Pôle) et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Directeur(trice) adjoint(e) d'agence (5/5)

Les compétences managériales

Développer les talents

Agir pour le développement professionnel des collaborateurs de son équipe en facilitant de manière proactive leur développement de compétences et l'émergence de leurs talents

Faciliter et créer les conditions de la coopération

Agir pour favoriser le travail en équipe, la mobilisation des ressources et les synergies internes et externes

Inspirer, construire une vision commune

Partager la stratégie de l'établissement et créer les conditions de la motivation de son équipe ne construisant la vision commune au sein de son entité pour créer une dynamique collective

Manager la performance sociale et opérationnelle

Manager son équipe en recherchant les meilleures synergies entre performance opérationnelle et sociale pour accroitre la performance globale de France Travail

Responsabiliser

Créer les conditions pour que les décisions soient prises au plus près de l'action (principe de subsidiarité)

Directeur (trice) d'agence (agence / plateforme / services centralises) (1/5)

Mission

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

Activités principales

PILOTAGE ET STRATÉGIE

- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- Contribue à l'élaboration de la stratégie territoriale, en conformité avec les priorités régionales et en adéquation avec les spécificités de son agence
- Définit l'allocation des ressources humaines et financières nécessaires à la mise en œuvre de sa stratégie locale et de ses plans d'actions
- Elabore la stratégie locale sur la base du diagnostic et des objectifs fixés dans le cadre du dialogue de performance
- Met en œuvre les démarches de maîtrise des risques pour son agence
- Organise sur son périmètre d'intervention le déploiement opérationnel des projets nationaux en lien avec les services de la Direction Régionale
- Pilote par les résultats les activités mises en œuvre dans l'agence
- Pilote son budget d'intervention et de fonctionnement
- Réalise le diagnostic local en associant l'ELD et en lien avec les autres acteurs sur son territoire pour évaluer la couverture des besoins et l'éventail des services proposés sur le territoire
- Veille au respect des engagements de service et de l'amélioration en continu

Directeur (trice) d'agence (agence / plateforme / services centralises) (2/5)

ORGANISATION

- Adapte l'organisation de son agence à chaque déploiement de nouveaux projets ou activités
- Coordonne et valide la planification des activités de son agence en mobilisant les outils de management de la qualité et de la maîtrise des risques
- 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

ANIMATION D'ÉQUIPE

- 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
- Conduit les entretiens managériaux (dont EPA) des agents placés directement sous son autorité hiérarchique et propose à son supérieur hiérarchique les décisions individuelles
- Développe les compétences, notamment managériales, de ses collaborateurs
- Favorise la prise d'initiative et l'innovation
- Met en œuvre les actions relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail
- 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
- S'assure du partage et de l'appropriation des informations par l'ensemble des agents de son agence
- 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
- Supervise la gestion des temps et absences de ses agents

RELATION AVEC LE RÉSEAU EXTERNE

- Anime un réseau partenarial local en développant la complémentarité des services
- Assure la représentation et la promotion de France Travail au niveau local
- Développe de nouveaux partenariats nécessaires
- Négocie et met en œuvre les partenariats locaux en relation avec la stratégie territoriale
- Suit et évalue la qualité dans le cadre des conventions partenariales et des contrats avec les prestataires

Directeur (trice) d'agence (agence / plateforme / services centralises) (3/5)

RELATION AVEC LE RÉSEAU INTERNE

- Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques
- Peut mener par délégation de son supérieur hiérarchique, des projets transverses sur un territoire donné

RELATION DE SERVICES

- Mène la relation de services qui relève de son niveau hiérarchique et de son périmètre d'intervention
- Prend les décisions relevant de la gestion de la liste des Demandeurs d'emploi et de la gestion des attentes
- Propose des actions correctives à son responsable hiérarchique, sur la base des analyses des réclamations et résultats des contrôles et enquêtes de satisfaction

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Directeur (trice) d'agence (agence / plateforme / services centralises) (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Directeur (trice) d'agence (agence / plateforme / services centralises) (5/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes (Outlook, Lync, réseau Pôle) et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences managériales

Développer les talents

Agir pour le développement professionnel des collaborateurs de son équipe en facilitant de manière proactive leur développement de compétences et l'émergence de leurs talents

Faciliter et créer les conditions de la coopération

Agir pour favoriser le travail en équipe, la mobilisation des ressources et les synergies internes et externes

Inspirer, construire une vision commune

Partager la stratégie de l'établissement et créer les conditions de la motivation de son équipe ne construisant la vision commune au sein de son entité pour créer une dynamique collective

Manager la performance sociale et opérationnelle

Manager son équipe en recherchant les meilleures synergies entre performance opérationnelle et sociale pour accroitre la performance globale de France Travail

Responsabiliser

Créer les conditions pour que les décisions soient prises au plus près de l'action (principe de subsidiarité)

Responsable de service (1/5)

Mission

- **Contribuer à la définition de la stratégie de France Travail dans son service et la mettre en œuvre**
- **Diriger et assurer le management de son service en fonction des objectifs fixés**
- **Favoriser un bon climat social et développer la cohésion de son équipe**
- **Garantir, au niveau de son service, la qualité de l'ODS auprès de ses interlocuteurs internes et/ou externes, en mobilisant les outils de management de la maitrise des risques, de la qualité et du CI comme leviers de performance**
- **Gérer les ressources humaines de son service dans le cadre de la fonction RH partagée**
- **Optimiser les ressources de son service avec le souci de l'efficience, tout en contribuant à la transversalité des activités des différents services des fonctions Support**
- **Promouvoir son offre de services vis-à-vis de ses interlocuteurs internes et/ou externes**

Activités principales

PILOTAGE ET STRATÉGIE

- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- Contribue à l'élaboration de la stratégie de sa fonction et la décline au niveau de son service
- Elabore les plans d'actions de son service en définissant la contribution de son ou ses équipes à l'atteinte des objectifs
- Met en œuvre les démarches qualité et maîtrise des risques pour son pour son service
- Organise sur son périmètre d'intervention le déploiement opérationnel des projets nationaux en lien avec les autres services de France Travail
- Pilote par les résultats les activités de son service

ORGANISATION

- Adapte l'organisation de son service à chaque déploiement de nouveaux projets ou activités
- Coordonne et valide la planification des activités de son agence en mobilisant les outils de management de la qualité et de la maîtrise des risques
- 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

Responsable de service (2/5)

ANIMATION D'ÉQUIPE

- 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
- Conduit les entretiens managériaux de son équipe (dont l'EPA) et participe à tous les processus de décision individuelle (comité carrière, mobilité,...)
- Favorise la prise d'initiative et l'innovation
- Met en œuvre les actions relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail
- 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
- 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
- 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
- Supervise la gestion des temps et absences de ses agents

RELATION AVEC LE RÉSEAU EXTERNE

- Anime des réseaux et des partenariats dans le périmètre de son champ d'activité
- Dans le cadre de ses missions, représente France Travail dans des réunions externes
- Suit, et évalue la qualité des contrats avec les prestataires

RELATION AVEC LE RÉSEAU INTERNE

- Contribue au travail en réseau, aux échanges et à la capitalisation des bonnes pratiques
- Peut mener par délégation de son responsable de fonction, des projets transverses sur un périmètre d'intervention donné

RELATION DE SERVICES

- Contribue à l'élaboration de l'offre de services de sa fonction support et la décline au niveau de son service
- 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
- 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

Responsable de service (3/5)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Responsable de service (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes (Outlook, Lync, réseau Pôle) et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences managériales (1/2)

Développer les talents

Agir pour le développement professionnel des collaborateurs de son équipe en facilitant de manière proactive leur développement de compétences et l'émergence de leurs talents

Faciliter et créer les conditions de la coopération

Agir pour favoriser le travail en équipe, la mobilisation des ressources et les synergies internes et externes

Responsable de service (5/5)

Les compétences managériales (2/2)

Inspirer, construire une vision commune

Partager la stratégie de l'établissement et créer les conditions de la motivation de son équipe ne construisant la vision commune au sein de son entité pour créer une dynamique collective

Manager la performance sociale et opérationnelle

Manager son équipe en recherchant les meilleures synergies entre performance opérationnelle et sociale pour accroitre la performance globale de France Travail

Responsabiliser

Créer les conditions pour que les décisions soient prises au plus près de l'action (principe de subsidiarité)

MÉTIER MANAGEMENT SUPÉRIEUR

→ Directeur(trice) / Responsable de fonction et département ..... p. 502 - 506
→ Directeur(trice) territorial délégué(e) / Directeur(trice) départemental délégué(e) ..... p. 507 - 511
→ Directeur(trice) territorial / Directeur(trice) départemental ..... p. 512 - 516

Directeur(trice) / Responsable de fonction et département (1/5)

Mission

- **Définir et mettre en œuvre la stratégie de France Travail sur le périmètre de sa fonction**
- **Favoriser un bon climat social et développer la cohésion de son équipe**
- **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 maitrise des risques comme leviers de performance**
- **Gérer les ressources humaines de ses services dans le cadre de la fonction RH partagée**
- **Optimiser les ressources de ses services avec le souci de l'efficience**
- **Piloter l'activité et la performance de ses services, en veillant à la complémentarité et à la cohérence des actions avec la politique de France Travail, en fonction des objectifs fixés**
- **Promouvoir l'offre de services de sa fonction vis-à-vis de ses interlocuteurs externes et ou externes**

Activités principales

PILOTAGE ET STRATÉGIE

- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- Contribue à l'élaboration de la stratégie régionale et / ou nationale de sa fonction
- Elabore les plans d'actions de sa fonction en établissant pour ses services les objectifs et les moyens humains, financiers et matériels
- Met en œuvre et contrôle les démarches de maitrise des risques, de contrôle interne et de qualité sur ses services
- Organise sur son périmètre d'intervention le déploiement opérationnel des projets nationaux en lien avec les autres services de France Travail
- Pilote les activités de sa fonction et suit la performance des services
- Répartit l'allocation des moyens sur les différentes activités, au regard des priorités identifiées

ORGANISATION

- Coordonne les actions des services de sa fonction en assurant l'interface entre ses services et le niveau régional ou national
- 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
- Evalue la pertinence de son offre de services et sa transversalité avec les autres fonctions support, au regard des besoins de ses interlocuteurs internes et / ou externes, et propose des évolutions à son supérieur hiérarchique
- Planifie l'allocation des moyens pour sa fonction en veillant à leur optimisation

Directeur(trice) / Responsable de fonction et département (2/5)

ANIMATION D'ÉQUIPE

- Accompagne les responsables de service de sa fonction dans le management et le développement des compétences de leurs équipes
- Conduit les entretiens managériaux (dont EPA) des managers placés directement sous son autorité hiérarchique, et propose à son supérieur hiérarchique les décisions individuelles
- Favorise la prise d'initiative et l'innovation
- 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 en relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail
- Met en place et fait évoluer le système d'animation et de reporting des managers de sa fonction
- 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

RELATION AVEC LE RÉSEAU EXTERNE

- Dans le périmètre de ses responsabilités, assure la représentation externe de France Travail et fait la promotion de France Travail auprès de ses 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

- Favorise le travail en réseau, les échanges et la capitalisation des bonnes pratiques sur pour sa fonction
- Pilote et organise le déploiement opérationnel de projets transverses au niveau de son périmètre d'intervention , en lien avec les autres services de France Travail

RELATION DE SERVICES

- 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
- Elabore 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

Directeur(trice) / Responsable de fonction et département (3/5)

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Directeur(trice) / Responsable de fonction et département (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes (Outlook, Lync, réseau Pôle) et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Directeur(trice) / Responsable de fonction et département (5/5)

Les compétences managériales

Développer les talents

Agir pour le développement professionnel des collaborateurs de son équipe en facilitant de manière proactive leur développement de compétences et l'émergence de leurs talents

Faciliter et créer les conditions de la coopération

Agir pour favoriser le travail en équipe, la mobilisation des ressources et les synergies internes et externes

Inspirer, construire une vision commune

Partager la stratégie de l'établissement et créer les conditions de la motivation de son équipe ne construisant la vision commune au sein de son entité pour créer une dynamique collective

Manager la performance sociale et opérationnelle

Manager son équipe en recherchant les meilleures synergies entre performance opérationnelle et sociale pour accroitre la performance globale de France Travail

Responsabiliser

Créer les conditions pour que les décisions soient prises au plus près de l'action (principe de subsidiarité)

Directeur(trice) Territorial(e) Délégué(e) / Directeur(trice) Départemental(e) Délégué(e) (1/5)

Mission

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

Activités principales

PILOTAGE ET STRATÉGIE

- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- Contribue à la réalisation du diagnostic territorial en associant les directeurs d'agence et en lien avec les autres acteurs sur son territoire
- Déploie et contrôle les démarches de maitrise des risques, de contrôle interne et de qualité sur son territoire délégué
- Elabore les plans d'actions du dialogue de performance pour son territoire délégué, en établissant pour ses 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 réalise un reporting auprès du directeur(trice) territorial(e)
- Répartit l'allocation des moyens sur les différentes activités, au regard des priorités identifiées

Directeur(trice) Territorial(e) Délégué(e) / Directeur(trice) Départemental(e) Délégué(e) (2/5)

ORGANISATION

- Contribue la définition du schéma d'organisation, du système de gouvernance, de l'objet et du périmètre des délégations associées, sur son territoire délégué
- Conduit les entretiens managériaux (dont EPA) des agents placés directement sous son autorité hiérarchique, et propose au directeur territorial les décisions individuelles
- Favorise la prise d'initiative et l'innovation
- 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
- Met en place et fait évoluer le système d'animation et de reporting des managers de son territoire délégué
- 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

ANIMATION D'ÉQUIPE

- Accompagne les directeurs d'agence du territoire qui lui a été délégué, dans le management et le développement des compétences de leurs équipes
- Conduit les entretiens managériaux (dont EPA) des agents placés directement sous son autorité hiérarchique, et propose au directeur(tice) territorial(e) les décisions individuelles
- Favorise la prise d'initiative et l'innovation
- 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 en relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail
- Met en place et fait évoluer le système d'animation et de reporting des managers de son territoire délégué
- Organise et contrôle le partage et l'appropriation des informations par l'ensemble des acteurs de son territoire délégué notamment en organisant les échanges entre agences

RELATION AVEC LE RÉSEAU EXTERNE

- Assure la représentation et la promotion de France Travail sur son territoire délégué, en accord avec la stratégie de communication régionale
- Développe la politique partenariale de France Travail 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

Directeur(trice) Territorial(e) Délégué(e) / Directeur(trice) Départemental(e) Délégué(e) (3/5)

RELATION AVEC LE RÉSEAU INTERNE

- Favorise le travail en réseau, les échanges et la capitalisation des bonnes pratiques sur son territoire délégué
- Pilote et organise le déploiement opérationnel de projets transverses, en lien avec les services de la Direction Territoriale et Régionale

RELATION DE SERVICES

- Maintient et développe la qualité de la relation de services sur son territoire délégué
- Mène la relation de services qui relève de son niveau, notamment auprès d'entreprises, d'acteurs influents sur son territoire délégué

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Directeur(trice) Territorial(e) Délégué(e) / Directeur(trice) Départemental(e) Délégué(e) (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Directeur(trice) Territorial(e) Délégué(e) / Directeur(trice) Départemental(e) Délégué(e) (5/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes (Outlook, Lync, réseau Pôle) et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences managériales

Développer les talents

Agir pour le développement professionnel des collaborateurs de son équipe en facilitant de manière proactive leur développement de compétences et l'émergence de leurs talents

Faciliter et créer les conditions de la coopération

Agir pour favoriser le travail en équipe, la mobilisation des ressources et les synergies internes et externes

Inspirer, construire une vision commune

Partager la stratégie de l'établissement et créer les conditions de la motivation de son équipe ne construisant la vision commune au sein de son entité pour créer une dynamique collective

Manager la performance sociale et opérationnelle

Manager son équipe en recherchant les meilleures synergies entre performance opérationnelle et sociale pour accroitre la performance globale de France Travail

Responsabiliser

Créer les conditions pour que les décisions soient prises au plus près de l'action (principe de subsidiarité)

Directeur(trice) Territorial(e) / Directeur(trice) Départemental(e) (1/5)

Mission

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

Activités principales

PILOTAGE ET STRATÉGIE

- Communique sur la stratégie auprès des équipes pour donner du sens aux actions
- 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
- Déploie et contrôle les démarches de maitrise des risques, de contrôle interne et de qualité sur son territoire
- Elabore la stratégie territoriale sur la base du diagnostic territorial et des objectifs fixés dans le cadre du Dialogue de Performance
- Etablit pour le réseau d'agences placés 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
- Pilote la délivrance des services de son territoire et suit la performance des agences placées sous sa responsabilité
- 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
- Réalise le diagnostic territorial en associant les directeurs(trices) d'agence et en lien avec les autres acteurs sur son territoire

Directeur(trice) Territorial(e) / Directeur(trice) Départemental(e) (2/5)

ORGANISATION

- Coordonne les actions des agences de son territoire, en assurant l'interface entre le niveau local et le niveau régional
- Définit et propose au directeur(trice) régional(e) le schéma d'organisation, le système de gouvernance, l'objet et le périmètre des délégations associées, sur son territoire
- Evalue la pertinence du maillage du réseau de délivrance de services 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
- Planifie l'allocation des moyens sur son territoire, en veillant à leur optimisation
- Propose des évolutions au directeur(trice) régional(e)

ANIMATION D'ÉQUIPE

- Accompagne les directeurs d'agence de son territoire dans le management et le développement des compétences de leurs équipes
- Conduit les entretiens managériaux (dont EPA) des agents placés directement sous son autorité hiérarchique, et propose au directeur(tice) régional(e) les décisions individuelles
- Favorise la prise d'initiative et l'innovation
- 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 en relevant de son périmètre contribuant à la prévention et à l'amélioration des conditions de travail
- Met en place et fait évoluer le système d'animation et de reporting des managers de son territoire
- 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

RELATION AVEC LE RÉSEAU EXTERNE

- Assure la représentation et la promotion de France Travail sur son territoire, en accord avec la stratégie de communication régionale
- Développe la politique partenariale de France Travail sur son territoire
- Suit, et évalue la qualité dans le cadre des conventions partenariales et les contrats avec les prestataires

Directeur(trice) Territorial(e) / Directeur(trice) Départemental(e) (3/5)

RELATION AVEC LE RÉSEAU INTERNE

- Favorise le travail en réseau, les échanges et la capitalisation des bonnes pratiques sur son territoire délégué
- Pilote et organise le déploiement opérationnel de projets transverses, en lien avec les services de la Direction Territoriale et Régionale

RELATION DE SERVICES

- Maintient et développe la qualité de la relation de services sur son territoire délégué
- Mène la relation de services qui relève de son niveau, notamment auprès d'entreprises, d'acteurs influents sur son territoire délégué

Compétences

Les compétences Savoir-être socle

Agir en coopération / facilitation

Coopérer avec des membres de son équipe et / ou des acteurs externes à son équipe en développant des actions et en construisant des solutions en vue d'atteindre un objectif commun

Agir sur son développement

Chercher à apprendre et à développer ses compétences dans une perspective d'amélioration professionnelle continue

Analyser ses pratiques pour adapter ses actions

Se questionner en prenant du recul sur ses pratiques pour mobiliser ses ressources à bon escient et adapter ses modes d'actions

Écouter et agir avec bienveillance

Concentrer attentivement et activement son attention sur son interlocuteur afin de lui permettre d'exprimer en toute liberté et avec confiance ses propos et faire progresser la qualité des échanges

Orienter son action vers la satisfaction utilisateurs / public

Vise à établir des relations positives avec les différents interlocuteurs et à maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services adaptés à leurs besoins et à leurs attentes

Prendre des initiatives et agir en responsabilité

Entreprendre des actions en ayant mesuré les impacts afin d'apporter une solution appropriée à une situation. Être en mesure d'expliquer ses choix au regard des engagements pris

Se mobiliser pour obtenir les résultats attendus

Mettre en œuvre les actions au service des objectifs à atteindre en anticipant et en faisant face à l'ensemble des situations rencontrées pour obtenir les résultats attendus

Référentiel des métiers de France Travail

Directeur(trice) Territorial(e) / Directeur(trice) Départemental(e) (4/5)

Les compétences Savoir-faire socle (1/2)

Adapter sa communication à ses interlocuteurs

Structurer, transmettre ou échanger les informations de manière ciblée pour délivrer un message clair et synthétique. Adapter sa communication qu'elle soit écrite ou orale à ses interlocuteurs pour délivrer un message en utilisant le canal approprié et en tenant compte du contexte

Analyser le besoin demandeur d'emploi / employeur / partenaire / collaborateur

Analyser et comprendre les besoins et attentes des demandeurs d'emploi / clients / partenaires / collaborateurs en prenant en considération leurs situations spécifiques afin d'apporter des propositions adaptées et personnalisées

Analyser l'information pour agir

Recueillir, exploiter, comprendre l'information, pour être en mesure d'en faire une synthèse et d'en tirer des enseignements pour agir

Appliquer le cadre législatif et réglementaire

Mobiliser les connaissances relatives aux règles légales, conventionnelles et statutaires de son domaine d'intervention pour réaliser et sécuriser les productions et services liés à son activité

Appuyer, conseiller et accompagner

Aider ses interlocuteurs dans une démarche de co-construction à identifier leurs priorités pour faire émerger des solutions adaptées à leur demande et à leurs besoins

Exercer une veille informationnelle et prospective

Rechercher, surveiller, sélectionner et capitaliser des informations en utilisant de différentes sources en vue de connaitre les évolutions d'un domaine, d'enrichir ses connaissances, d'anticiper les événements, d'adapter les méthodes, les procédures, et d'apporter une aide à la décision

Gérer les situations de tension, de conflits

Analyser les éléments de contexte pour résoudre une situation de tension ou de conflit en mettant en œuvre des méthodes de gestion de conflit, en prenant du recul, en gardant la maîtrise de soi et en mobilisant si nécessaire les ressources et acteurs internes ou externes

Mobiliser le digital

Être conscient de l'impact du numérique sur les méthodes de travail, connaitre l'environnement et les enjeux du digital ainsi que les principaux usages des outils numériques mobilisables pour accroitre la performance et la qualité de service

Directeur(trice) Territorial(e) / Directeur(trice) Départemental(e) (5/5)

Les compétences Savoir-faire socle (2/2)

Mobiliser sa connaissance de l'environnement et des processus internes de France Travail

Connaitre l'environnement interne de l'entreprise, son organisation, les services délivrés, et les processus internes de son domaine pour exercer son activité conformément au fonctionnement et à la stratégie de l'entreprise

Utiliser les outils collaboratifs internes

Comprendre l'usage des outils collaboratifs internes (Outlook, Lync, réseau Pôle) et les mobiliser pour échanger et partager des informations, des bonnes pratiques ou retours d'expérience au sein de communautés digitales. Participer à des projets en mode collaboratif, sur des outils en ligne pour faciliter la transversalité. Animer une communauté en ligne le cas échéant

Les compétences managériales

Développer les talents

Agir pour le développement professionnel des collaborateurs de son équipe en facilitant de manière proactive leur développement de compétences et l'émergence de leurs talents

Faciliter et créer les conditions de la coopération

Agir pour favoriser le travail en équipe, la mobilisation des ressources et les synergies internes et externes

Inspirer, construire une vision commune

Partager la stratégie de l'établissement et créer les conditions de la motivation de son équipe ne construisant la vision commune au sein de son entité pour créer une dynamique collective

Manager la performance sociale et opérationnelle

Manager son équipe en recherchant les meilleures synergies entre performance opérationnelle et sociale pour accroitre la performance globale de France Travail

Responsabiliser

Créer les conditions pour que les décisions soient prises au plus près de l'action (principe de subsidiarité)

Référentiel des métiers de France Travail

GLOSSAIRE

Glossaire

A

Activité
Combinaison organisée de tâches selon un processus logique et orientées vers un but précis. L'activité répond aux questions : « que fait un salarié dans un emploi donné. À quoi consacre-t-il du temps pour l'exercice de ses missions ? ».
Les activités constituent le niveau le plus fondamental de la description d'une situation de travail. Elles sont observables et mesurables en tant que telles et identifiées par des verbes d'action. Les activités, au sein du référentiel des métiers de Pôle emploi, sont décrites à travers les 4 thèmes suivants :
- **Technicité :** activités principales qui décrivent le coeur de métier en fonction des missions à remplir.
- Information/communication : activités de recueil, de transmission ou d'échange d'informations professionnelles nécessaires pour réaliser les activités coeur de métier. Il s'agit d'activités de traitement de l'information produite et transmise selon différents supports et médias.
- **Relations :** activités du champ relationnel qui caractérisent les échanges liés au contexte de travail (qu'ils soient hiérarchiques ou fonctionnels, en équipe, en amont, en aval, avec les clients internes/externes et les fournisseurs).
- **Responsabilité :** activités qui caractérisent la dimension de l'emploi, la latitude dans les décisions. La responsabilité concerne aussi les initiatives pouvant être prises dans le cadre de l'exercice des activités et ses conséquences, de quoi et à qui il faut rendre compte. Pour le management, il existe 6 domaines d'activité : pilotage et stratégie ; organisation ; animation d'équipe ; relations avec le réseau interne ; relations avec le réseau externe ; relations de service (voir page XXXX).

Aires de mobilité
Elles correspondent à l'ensemble des cheminements professionnels possibles au sein d'une filière professionnelle ou entre filières professionnelles. L'éventail des mobilités est gradué en fonction de la proximité des compétences existantes entre les emplois comparés.

C

Capacité
Ensemble de dispositions, d'acquis et de ressources mobilisables, constaté chez un individu pour faire face à différentes situations de travail. La capacité est constitutive de la compétence et s'identifie dans l'action, pour réaliser l'activité.

Compétences
Combinaison de savoirs, savoir-faire techniques et de comportements professionnels en vue de réaliser une tâche ou une activité. La compétence se construit en mobilisant des capacités.
- Savoirs : ensemble de connaissances et de données acquises par la formation ou l'expérience et nécessaires pour réaliser une activité. Il existe plusieurs types de savoirs : généraux, professionnels, savoirs issus des règles et procédures, de l'organisation, de l'environnement, etc. Une connaissance correspond à un savoir général, spécifique, procédural ou expérientiel pour occuper une situation de travail.
- Savoir-faire techniques : manière dont l'individu mobilise en situation de travail un ensemble de savoirs lui permettant d'organiser ses tâches, et de réaliser une activité. Les savoir-faire techniques correspondent à la maîtrise de l'utilisation d'outils ou la maîtrise de la mise en oeuvre de techniques, de méthodes, démarches intellectuelles, relationnelles ou sociales utiles pour réaliser une activité donnée.
- Comportements professionnels : manière dont l'agent agit, réagit ou interagit avec les différents acteurs, dans son environnement de travail. Les comportements professionnels correspondent aux différentes attitudes comportementales adéquates nécessaires à l'accomplissement d'une activité donnée.

Classification
Dans le cadre d'une convention collective négociée avec les partenaires sociaux, la classification est la catégorisation d'emplois selon un système organisé et hiérarchisé, en vue de définir les niveaux de qualification, de rémunération et les règles de passage associées.

D

Descriptif d'activités
Il décrit les missions et les activités qu'accomplit un agent nominativement identifié, dans une structure donnée, dans le cadre des fiches emploi.

E

Emploi
Regroupement de situations de travail correspondant à un ou plusieurs postes de travail présentant des contenus d'activités suffisamment homogènes pour être occupés par un même agent. Ce regroupement fait sens vis-à-vis du service rendu et de la contribution à la réalisation d'une même mission. Un même emploi est occupé par plusieurs personnes. C'est une notion centrale dans la gestion des ressources humaines.

F

Filière
Famille fonctionnelle regroupant des métiers aux modes de contribution communs qui participent à la même finalité

Fiche emploi
Fiche qui décrit les missions et les activités d'un emploi, ainsi que la liste des compétences nécessaires à l'exercice de ces activités. La fiche emploi constitue la base à partir de laquelle pourront être élaborés les descriptifs d'activités des agents. Elle détaille des missions et des activités qui sont communes à plusieurs postes.

G

GPEC
La Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) est la conception, la mise en oeuvre et le suivi de politiques et de plans d'actions, visant à réduire de façon anticipée les écarts entre les besoins et les ressources humaines de France Travail (en termes quantitatif et qualitatif). La GPEC est fonction du projet stratégique de l'Établissement.

M

Métier
Ensemble homogène d'emplois ayant une finalité générale commune et au sein duquel il est possible de réaliser une carrière professionnelle. Le métier fait historiquement référence à un corpus de valeurs, de technicité commune, à un espace homogène de savoirs et de pratiques professionnelles. Le métier concourt à la construction d'une identité professionnelle. Deux emplois différents peuvent relever d'un même métier. Le métier n'est pas directement corrélé à l'organigramme du moment.

Missions
Elles expriment le sens et les finalités du métier ou de l'emploi (à quoi sert-il ?), la contribution essentielle aux objectifs de l'organisation. Les missions sont traduites en activités principales.

P

Passerelles
Une passerelle consiste à repérer des indicateurs d'accessibilité d'un emploi vers un autre. Il s'agit d'identifier les compétences communes et transférables pour déterminer la distance et les niveaux d'accès d'un emploi vers un autre.

R

Référentiel des métiers
C'est une base concrète qui permet à chaque agent de disposer d'une visibilité globale des filières, des emplois, des métiers et par conséquent des activités et des compétences mises en oeuvre dans l'organisation et leurs évolutions.
Il résulte d'une démarche d'analyse des situations de travail qui permet d'établir un inventaire des métiers et des emplois dans une organisation. C'est un document de référence voué à être enrichi.

Référentiel des métiers de France Travail

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

France Travail

France Travail - Direction générale
Octobre 2026

Mise en page : Direction du Siège - © STUDIO MAQUETTE