

## **Comment ça se passe dans vos services ? Le pôle emploi-insertion :**

Voici quelques éléments synthétiques sur l'organisation générale du pôle emploi-insertion en cette période de crise (au 24 mars).

L'enjeu spécifique du pôle emploi-insertion est avant tout de maintenir ou d'ouvrir les droits RSA des populations les plus fragiles mais également de sécuriser le paiement des prestations aux structures partenaires qui pour certaines, sont fragiles et dépendantes des subventions publiques (associations).

---

Ainsi, actuellement, une permanence quotidienne est assurée à l'hôtel du Département avec la présence (par roulement) d'un agent du pôle. La personne missionnée pour assurer cette permanence a pour tâche de répondre aux appels téléphoniques éventuels (principalement ceux d'allocataires du RSA) mais également de faire le suivi du courrier et d'apporter une aide aux collègues en télétravail. Ce soutien passe notamment par un nécessaire relais pour le fonctionnement des applications (Astre, Multigest, Iodas) : pour ce faire, la majorité des agents du pôle ont reçu une formation express – en urgence avant le confinement total - de la part de leurs collègues assistantes administratives pour apprendre à scanner les courriers dans le logiciel Multigest (application permettant la gestion des dossiers des bénéficiaires du RSA). Par ailleurs, l'ensemble des agents du pôle reste joignables par téléphone afin de pouvoir aider leurs collègues et répondre aux allocataires ou partenaires si nécessaire. Un cahier de liaison a été mis en place : disponible dans les bureaux de l'hôtel du Département, il permet chaque jour, à ceux qui assurent la permanence de voir ce qui s'est passé la veille et de laisser des consignes, des guides de procédures etc. ceci tout en limitant les contacts directs.

### Concernant la gestion du RSA

Un roulement a été mis en place entre les deux agents du pôle en charge de la gestion de l'allocation RSA : ils se rendent pour travailler soit à l'hôtel du Département soit à la Maison départementale de Saint-Junien car le télétravail n'est pas encore possible pour des raisons techniques. Pour le moment, les Commissions allocations sont organisées à distance avec la chef de service RSA.

En ce qui concerne la gestion du RSA sur le territoire, le Conseil départemental a fait le choix de maintenir des permanences physiques dans les Maisons du départementaux services sociaux encore en activité pour les situations d'urgence en respectant les consignes de sécurité et gestes barrières. Les entretiens téléphoniques sont privilégiés pour protéger les personnels, les allocataires du RSA ne sont reçus "physiquement" qu'en cas d'urgence. Pour le moment, les MDD n'enregistrent que peu de demande de rendez-vous pour des ouvertures de droit RSA. Par ailleurs, la Loi sur l'état d'urgence sanitaire a facilité la prolongation des droits pour les personnes qui ne peuvent pas actualiser leur situation.

Concernant les autres missions du pôle, avec une mise en place encore partielle du télétravail et de l'accès à distance aux données, la période est plutôt propice aux bilans (bilan FSE par exemple), à la rédaction de rapports et de notes. Le suivi des projets est maintenu autant que possible compte tenu de ces circonstances très particulières même si certains sont mis en attente ou reporté, comme celui sur l'inclusion numérique. Les agents restent mobilisables, notamment pour, si nécessaire, prendre le relais de leurs collègues en charge du RSA.

Et aussi garder le contact

Pour traverser cette période en apportant à chaque membre de l'équipe du lien et du soutien collectivement, le PEI a créé un groupe WhatsApp qui n'a pas une fonction professionnelle (l'aspect professionnel est géré sur les outils dédiés), mais une fonction sociale. Il permet de communiquer entre collègues sur les aléas du quotidien de travail dans cette configuration particulière, de partager des moments de la vie, des trucs et astuces pour vivre au mieux la période de confinement.