

# Précisions sur le service public de l'emploi



## pôle emploi

Dans les conditions exceptionnelles liées à la crise du coronavirus, le service public de l'emploi se mobilise et adapte ses modalités de fonctionnement afin d'assurer la continuité de ses missions d'accompagnement et d'indemnisation des demandeurs d'emploi. Afin de garantir la sécurité sanitaire de tous, les principes suivants orientent, jusqu'à nouvel ordre, l'action de ses opérateurs, notamment celle de Pôle emploi, des missions locales, du réseau des Cap emploi et de l'APEC :

- **Des modalités d'information, de suivi et d'accompagnement à distance (téléphone, mail, audioconférence) sont systématiquement mises en œuvre afin d'assurer la continuité du service**, en lieu et place de l'accueil physique en agence. Dans ce cadre, il est demandé aux usagers qui le peuvent de privilégier l'appel téléphonique ou les contacts par mail.
- **Au sein de Pôle emploi et des missions locales, l'accueil physique en agence reste possible prioritairement sur la base de rendez-vous à la demande des usagers, pour traiter de situations qui le justifient et qui présentent un caractère d'urgence (difficultés financières notamment)**. Une attention particulière est portée dans ce cadre aux usagers non autonomes dans le recours aux services en ligne.
- Au sein des agences, les mesures de prévention (gestes barrière, distance minimale de 1 mètre entre les personnes) sont strictement respectées. Les ateliers et prestations à caractère collectif sont annulés et reportés jusqu'à nouvel ordre.
- Concernant le versement des allocations, les usagers ne peuvent en aucun cas être pénalisés par les difficultés ou les aléas rencontrés du fait de la crise sanitaire en cours. Pôle emploi et les missions locales adaptent et assurent en ce sens la gestion des dossiers et l'information des usagers.

