

Direction générale de Pôle emploi  
Paris, le 15 mars 2020

## PÔLE EMPLOI SE MOBILISE POUR FAIRE FACE À LA CRISE SANITAIRE COVID-19

À compter du lundi 16 mars 2020, les agences de Pôle emploi adaptent leur fonctionnement pour continuer d'accompagner les demandeurs d'emploi.

Les conseillers seront disponibles par téléphone au 3949 et par email via l'espace personnel des demandeurs d'emploi sur [pole-emploi.fr](https://pole-emploi.fr). Ces derniers pourront y effectuer toutes leurs démarches en ligne (actualisation, changement de situation, etc.).

### En cas de situation d'urgence

- Les demandeurs d'emploi sont invités à privilégier le 3949 ou l'email et une réponse rapide leur sera apportée.
- S'ils ne peuvent ni téléphoner, ni joindre leur conseiller par email, ils peuvent venir en agence qui s'organisera pour les accueillir ou leur proposer un rendez-vous tout en respectant les gestes barrière pour préserver la santé de tous.

### En cas de besoin d'une assistance particulière pour s'inscrire ou s'actualiser

- Une assistance téléphonique au 3949 est à la disposition des demandeurs d'emplois pour les aider à s'inscrire en ligne. S'ils n'ont aucun accès à un ordinateur, ils pourront le faire en agence.
- Les demandeurs d'emploi peuvent s'actualiser par téléphone, au 3949.

### En cas d'entretien, d'atelier ou de formation

- Toutes les invitations à se rendre en agence pour un entretien, un atelier ou une formation, sont annulées. Les demandeurs d'emploi recevront de nouvelles informations directement par leur conseiller.
- S'ils suivent une formation ou des ateliers organisés par un autre organisme, leur formateur ou accompagnateur reviendra vers eux pour leur indiquer les solutions possibles (proposition de suivi à distance, report, etc.).

Dans cette période difficile, tous les collaborateurs de Pôle emploi sont plus que jamais à l'écoute des demandeurs d'emploi, et adaptent leurs services à cette situation exceptionnelle.

#### À propos de Pôle emploi :

Pôle emploi est l'opérateur public de référence du marché de l'emploi. Dans le cadre de sa mission de service public, l'établissement s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Pôle emploi s'appuie sur 902 agences de proximité et relais, 145 agences de services spécialisés et 67 plateformes de services. Le site [pole-emploi.fr](https://pole-emploi.fr) reçoit 45,3 millions de visites par mois.

Retrouvez l'actualité de Pôle emploi sur : <http://www.pole-emploi.org/accueil/>  
Twitter : @pole\_emploi

SERVICE DE PRESSE PÔLE EMPLOI

Pierre-Antoine LACHAL – 06 09 52 75 01 – [pierre-antoine.lachal@pole-emploi.fr](mailto:pierre-antoine.lachal@pole-emploi.fr)