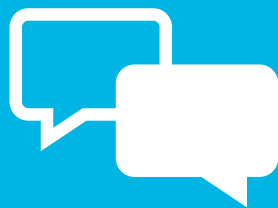




UN NOUVEL ACCUEIL POUR PLUS DE SERVICES PERSONNALISÉS

Les agences Pôle emploi proposent de nouveaux services, accessibles l'après-midi sur rendez-vous : entretiens personnalisés et ateliers de travail en groupes.



« EN S'INSCRIVANT SUR
WWW.POLE-EMPLOI.FR,
LE DEMANDEUR D'EMPLOI
EST PLUS RAPIDEMENT
PRIS EN CHARGE.
LE SUIVI DÉMARRE
DANS LES DEUX SEMAINES
SUIVANT SON INSCRIPTION
AVEC POUR SEUL OBJECTIF :
UN ACCÈS OU UN RETOUR
PLUS RAPIDE À L'EMPLOI »



UNE INSCRIPTION FACILITÉE, UNE RELATION PLUS PERSONNALISÉE

Ce qui change
pour le demandeur d'emploi

DES BÉNÉFICES POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

+ Une relation plus personnalisée

Le conseiller se consacre entièrement au conseil et au suivi du demandeur d'emploi pour l'accompagner dans son projet professionnel. Les démarches d'inscription sont gérées en amont des entretiens pour une plus grande disponibilité du conseiller. Un ou plusieurs après-midi par semaine, le conseiller reçoit sur rendez-vous les demandeurs d'emploi. Ils disposent de l'adresse e-mail de leur conseiller afin de permettre un échange plus direct et rapide. Une réponse personnalisée lui est adressée au plus tard dans les 72h.

+ Un accompagnement plus rapide

En renseignant directement en ligne les informations nécessaires à son inscription ou à sa réinscription, le demandeur d'emploi bénéficie d'une information plus rapide sur sa demande d'allocation. Une notification d'inscription est adressée au demandeur d'emploi dès le lendemain de son inscription.

Le premier rendez-vous de diagnostic est réalisé dans un délai de 2 à 4 semaines après l'inscription. Puis le demandeur d'emploi connaît son conseiller (et peut échanger avec lui par mail) dans un délai de 8 semaines maximum après son inscription.

+ Un seul et même conseiller pour les allocations

La demande d'allocation est traitée par un seul et même conseiller qui reste disponible en cas de question.

Désormais, Pôle emploi simplifie les démarches d'inscription et de suivi des demandeurs d'emploi. Cette évolution renforce la personnalisation des services déjà engagée par Pôle emploi, avec pour seul objectif : un accès ou un retour plus rapide à l'emploi.

CE QUI CHANGE

Inscription et demande d'allocation en ligne

L'inscription du demandeur d'emploi se fait dorénavant en ligne. Le demandeur d'emploi effectue lui-même son inscription, puis sa demande d'allocation, sur le site www.pole-emploi.fr.

• **Lors de son inscription**, le demandeur d'emploi peut bénéficier d'une aide s'il en éprouve le besoin.

→ Via un service d'assistance en ligne et par téléphone, au 39 49.

→ En agences Pôle emploi et /ou dans les maisons de services aux publics sur des bornes internet. Ces bornes permettent aux demandeurs d'emploi ne disposant pas d'outils informatiques ou ayant besoin d'être aidés, d'effectuer leurs démarches avec l'assistance d'un conseiller.

Pour les demandeurs d'emploi déjà connus (précédemment inscrits), la réinscription est simplifiée, car leurs données sont déjà renseignées dans le système d'information.

→ **En effectuant sa demande d'allocation en ligne**, le demandeur d'emploi voit la liste des pièces justificatives à télécharger et bénéficie d'une information actualisée sur les justificatifs attendus. Ceux-ci sont désormais dématérialisés, le demandeur d'emploi peut les télécharger de chez lui dans son espace personnel, ou en se rendant en agence Pôle emploi.

UN ACCOMPAGNEMENT ET DES SERVICES PLUS PERSONNALISÉS

L'accompagnement personnalisé du demandeur d'emploi est la priorité

• **Il intervient plus rapidement.** Un premier entretien permettant d'effectuer un diagnostic de la situation du demandeur d'emploi a lieu dans un délai de 2 à 4 semaines à compter de son inscription.

• **Il est plus personnalisé tout au long du parcours du demandeur d'emploi.** Le demandeur d'emploi est suivi par un conseiller au plus tard dans les deux mois suivant son inscription. Ce conseiller reste son référent durant toute sa recherche d'emploi. Le demandeur d'emploi dispose de son adresse mail et peut ainsi le contacter directement si besoin. Les demandeurs d'emploi qui se réinscrivent, déjà connus de Pôle emploi, reprennent leur suivi avec leur conseiller.

Pôle emploi intensifie ses contacts avec les demandeurs d'emploi

1 à 4 après-midis par semaine sont consacrés aux rendez-vous personnalisés pour favoriser l'accès du demandeur d'emploi aux services de son agence : rendez-vous individuels avec son conseiller, ateliers collectifs, réservation de bornes internet pour les services de l'emploi store.

Les conseillers restent accessibles aux demandeurs d'emploi comme aux entreprises, 35 heures par semaine.

