

Grille d’observation de l’accueil – Demandeur d’emploi

Accueil dans votre agence Pôle emploi

**En entrant dans l’agence, avez-vous pu vous orienter facilement ?** [ ]  Oui [ ] Non

**En entrant dans l’agence, avez-vous vu /reconnu :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Le conseiller à l’accueil, qui peut répondre à vos questions  | [ ]  Oui  | [ ] Non |
| La borne pour signaler votre présence à 1 RDV  | [ ]  Oui  | [ ] Non |
| La zone d’attente pour les rendez-vous | [ ]  Oui  | [ ] Non |
| La zone de libre accès internet | [ ]  Oui  | [ ] Non |
| La file d’attente pour accéder à ce conseiller | [ ]  Oui  | [ ] Non |
| Les conseillers Pôle emploi | [ ]  Oui  | [ ] Non |
| La zone d’attente pour les informations collectives  | [ ]  Oui  | [ ] Non |
|  |  |  |

La borne d’identification pour votre présence

**Vous êtes aidé par** : [ ]  Un conseiller [ ]  un assistant numérique (service civique) [ ]  un demandeur d’emploi

La Zone en Libre Accès

Utilisez-vous l’application « mon espace » sur votre Smartphone : [ ]  Oui [ ]  Non

Consultez-vous les informations diffusées sur l’écran TV: [ ]  Oui [ ]  Non

Vous vous installez sur un Poste Informatique Libre Accès pour :

[ ]  Consulter votre espace personnel [ ]  Consulter votre boîte mail [ ]  Vous actualiser

[ ]  Imprimer/modifier votre CV [ ]  Consulter les offres [ ]  Les applications Emploi store

Demandez-vous l’aide d’un conseiller PE ou assistant numérique : [ ]  Oui [ ]  Non

Utilisez-vous le photocopieur : [ ]  Oui [ ]  Non

Utilisez- vous le scanner : [ ]  Oui [ ]  Non

Comment trouvez-vous de l’information sur l’orientation ? [ ]  Internet [ ]  Presse papier

[ ]  Autre : ………………………………………………………..

Vos visites à pôle emploi

**Quel sont les motifs de vos visites à l’agence :**

[ ]  Dépôt de dossier [ ]  Demande d’attestation [ ]  Questions sur votre paiement [ ]  RDV

[ ]  Demande de RDV [ ]  Questions sur la formation [ ]  Questions sur la création d’entreprise

[ ]  Accéder aux outils informatiques [ ]  Etre aidé(e) sur l’utilisation des outils numériques

[ ]  Autres : ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Votre recherche d’informations sur les métiers

**Comment vous informez-vous sur les métiers ?**

 [ ]  www.pole-emploi.fr [ ]  www.emploi-store.fr [ ]  Forums de l’emploi

 [ ]  Revues, médias : ……………………………………………………………………………………………………………………………………….

 [ ]  Réseaux sociaux : ……………………………………………………………………………………………………………………………………….

 [ ]  Sites Web spécialisés : ……………………………………………………………………………………………………………………………….

 [ ]  Autres : ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Demain votre agence change, que voudriez-vous y trouver ?

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

Pour finir …

**Combien de temps Passez-vous en moyenne dans nos locaux lors de vos visites ?**

[ ]  - de 15min [ ]  15 à 30 min [ ]  + de 30mn

***« Avez-vous des suggestions » ?***

**⮱Pour améliorer l’accueil sur votre agence Pôle emploi ?** ………………………………………………………………………..

**⮱D’outils ou de services à mettre en place sur votre agence Pôle emploi ? …………..…………………………………**

***Seriez-vous volontaire pour participer à un groupe d’échange pour l’amélioration de notre accueil ?***

Si oui : *Nom : ……………………………………… Prénom : ………………………………………. N° de portable : …………………………………*

*Nous vous remercions d’avoir pris le temps de répondre à nos questions.*