

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.*