



**«EN S'INSCRIVANT  
EN LIGNE, LE DEMANDEUR  
D'EMPLOI SERA 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»**



## **DEMARCHES D'INSCRIPTION ET DE SUIVI**

**Ce qui va changer  
pour le demandeur d'emploi**

À partir de janvier 2016, Pôle emploi simplifie les démarches d'inscription et de suivi des demandeurs d'emploi et favorise l'inscription en ligne sur le site [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr). Cette évolution s'inscrit dans les démarches de simplification et de personnalisation des services engagées par Pôle emploi, avec pour seul objectif : favoriser un accès ou un retour à l'emploi plus rapide, pour tous.

## CE QUI VA CHANGER

### Inscription et demande d'allocation en ligne

L'inscription du demandeur d'emploi se fera dorénavant entièrement en ligne. Le demandeur d'emploi effectuera lui-même son inscription, puis sa demande d'allocation, sur le site [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr).

- **Lors de son inscription**, le demandeur d'emploi pourra bénéficier d'une aide s'il en éprouve le besoin.
- Via un service d'assistance à distance en ligne, sur le site ou par téléphone
- Ou en se rendant dans les agences Pôle emploi et/ou dans les maisons de services aux publics, pour effectuer son inscription sur des bornes PILA mises à sa disposition en zones de libre accès. Ces bornes permettront 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 agent.

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

- **En effectuant sa demande d'allocations**, le demandeur d'emploi verra les pièces justificatives à télécharger s'afficher sur son espace personnel et bénéficiera d'une information actualisée sur les justificatifs attendus. Il aura la possibilité d'enregistrer son dossier en cours de traitement pour revenir le compléter ultérieurement.

En cas de difficultés, le demandeur d'emploi pourra fournir à Pôle emploi les justificatifs dématérialisés :

- En les adressant par mail à son conseiller
- En les envoyant par courrier postal à son agence
- En se rendant en agence pour scanner les documents et les télécharger depuis son espace personnel

### Un accompagnement plus personnalisé

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 l'inscription. A l'issue de cet entretien de situation, le demandeur d'emploi connaît les modalités de suivi et d'accompagnement dont il relève et les services qui y seront associés.
- **Un suivi personnalisé tout au long du parcours du demandeur d'emploi.** Le demandeur d'emploi est suivi par un conseiller référent au plus tard dans les deux mois suivant son inscription. Ce conseiller référent restera le même tout au long de son parcours de demandeur d'emploi.

### De nouveaux moyens de contact

Pôle emploi met à disposition du demandeur d'emploi, différents moyens de contact pour ses échanges avec son conseiller et ses démarches.

- Le site [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr), avec un espace personnel dédié pour le demandeur d'emploi
- Le mail.net du conseiller référent, communiqué au demandeur d'emploi après son inscription,
- Le numéro de téléphone 3949 avec notamment la création d'une file « Assistance Inscription » spécifique destinée à accompagner les demandeurs d'emplois en difficulté lors de leur inscription,
- Les espaces de libre échange et les bornes accessibles à tous en accès aux agences (permettant de réaliser des démarches simples)



### NOUVEL ACCUEIL, NOUVEAUX HORAIRES

À partir de janvier 2016, votre agence Pôle emploi vous propose de nouveaux services, accessibles l'après-midi sur rendez-vous : entretiens personnalisés et ateliers de travail en petits groupes. Les plages horaires de l'après-midi ne seront plus accessibles aux demandeurs d'emploi sans rendez-vous. Renseignez-vous auprès de votre agence.

## DES AVANTAGES POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

### + Une prise en charge plus rapide

En renseignant directement en ligne les informations nécessaires à son inscription ou à sa réinscription, le demandeur d'emploi optimise les délais de prise en charge de sa demande d'allocation et de son suivi.

Une notification d'inscription est adressée au demandeur d'emploi dès le lendemain de son inscription (sauf si les informations soumises ne sont pas validées).

Le premier rendez-vous de diagnostic est déclenché dans un délai de 2 à 4 semaines après l'inscription et le demandeur d'emploi connaît son conseiller référent (et ses coordonnées) dans un délai de 8 semaines maximum après son inscription.

La prise en charge est plus rapide, pour accélérer le retour à l'emploi.

### + Un accompagnement optimisé

Les démarches d'inscription et de demande d'allocation étant réalisées en amont des entretiens, directement par le demandeur d'emploi, l'entretien de diagnostic et les entretiens de suivi avec le conseiller vont pouvoir se consacrer à la situation et à la recherche d'emploi du demandeur. C'est 100% du temps d'entretien consacré au projet professionnel.

C'est également la mise à disposition rapide de moyens spécifiques pour l'avènement d'une recherche personnalisée. Pour un retour ou un accès plus rapide à l'emploi.

La communication du mail du conseiller référent permet de plus au demandeur d'emploi de rester en relation, hors entretiens, avec son conseiller.

### + Un traitement des inscriptions harmonisé et plus fiable

Les informations délivrées en ligne par les demandeurs d'emploi permettront un traitement harmonisé et optimum pour tous. A la clef, une prise en compte de l'inscription plus rapide et un meilleur traitement.