



**pôle emploi**

## MODALITÉ D'ACCUEIL ET D'ACCÈS AUX SERVICES POUR LES PUBLICS

- La plateforme téléphonique : 3949 (service gratuit + prix d'appel)
- Les [lieux d'accueil physiques](#)

## CONTACTS RÉFÉRENTS CEP NIVEAUX 1,2 ET 3 À USAGE EXCLUSIF DES PROFESSIONNELS

Dpt 04 et 05	Valérie Lalfer <a href="mailto:valerie.lalfer@pole-emploi.fr">valerie.lalfer@pole-emploi.fr</a>
Dpt 84	Assya Garcia <a href="mailto:assya.garcia@pole-emploi.fr">assya.garcia@pole-emploi.fr</a>
Dpt 13	Stéphanie Ghozael <a href="mailto:stephanie.ghozel@pole-emploi.fr">stephanie.ghozel@pole-emploi.fr</a>
Dpt 83	Marie –Christine Canto <a href="mailto:marie-christine.canto@pole-emploi.fr">marie-christine.canto@pole-emploi.fr</a>
Dpt 06	Nadine Hangya <a href="mailto:nadine.hangya@pole-emploi.fr">nadine.hangya@pole-emploi.fr</a>

## PRÉSENTATION DU PARTENAIRE SPRO

Dans le cadre de sa mission de service public, Pôle emploi s'engage à accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, faciliter leur mobilité géographique et professionnelle et participer aux parcours d'insertion sociale et professionnelle de ces personnes. Pôle emploi accompagne également les entreprises dans leurs recrutements.

[Accéder à la vidéo de présentation](#)

## L'OFFRE DE SERVICE

Depuis la loi du 5 mars, Pôle emploi est désigné comme opérateur du Conseil en Évolution Professionnelle (CEP).

La mise en œuvre à Pôle emploi du CEP est naturellement intégrée à l'offre de service différenciée et personnalisée proposée aux demandeurs d'emploi.

Pour mettre en œuvre sa mission de service public,

Pôle emploi dispose de 63 agences locales en PACA et de 8 agences de services spécialisés. La [liste de l'ensemble des sites](#) est disponible en ligne

## FOCUS SUR L'OFFRE DE SERVICE SPRO ET CEP

---

### Dans le cadre du SPRO et du niveau 1 du CEP

#### Moyens

- Ensemble de l'offre de services de Pôle emploi répondant aux 3 actes métiers attendus sur le niveau 1 du CEP, délivré par accueil individualisé, dans le cadre de prestations, au sein des zones en libre accès au sein des agences et en appui sur les outils de services à distance ([site pôle emploi](#) et [site emploi-store](#))

#### Outils

- **Accueil individualisé** délivré en agence, en animation de zone de libre accès, au téléphone ou par mail
- **Ateliers collectifs** : « information sur le marché du travail » comme les kits sectoriels (AOKS), les ateliers sur le thème « information sur la formation » comme l'atelier « décider de se former » ...
- **Services en ligne de Pôle emploi** (*liste non exhaustive*)

O Apporter de **l'information sur le marché du travail** et les tendances socio-économique :

- IMT : Information Marché du Travail. IMT donne un accès simple et rapide aux informations du marché du travail pour un métier, un secteur d'activité ou une région
- L'enquête Besoin de Main d'Œuvre (BMO) mesure les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir

O Apporter de **l'information sur les métiers**, les compétences, les qualifications :

- Les fiches métiers : ROME. Le répertoire opérationnel des métiers et des emplois pour mieux connaître les métiers, les compétences attendues, les qualifications nécessaires, les activités réalisées, etc ...
- Le RNCP : le répertoire national des certifications professionnelles porte une information à jour sur les diplômes, Titres Professionnels et les certificats de qualification :

O Apporter de **l'information sur les formations** :

- Le CPF : le Compte Personnel Formation. [Portail CPF](#) permet à chaque actif de consulter son compte personnel formation et de trouver une formation pouvant être mise en œuvre dans le cadre du CPF
- Le portail interrégional formation emploi : le site du réseau des Carifs Oref permet de faire une recherche de formation dans l'ensemble des catalogues des Carifs régionaux
- Aude Formation

O Acquérir une **méthode d'analyse de l'information** :

- MOOC's, des serious games, des applications pour smartphone, etc ... accessibles sur le [site de Pôle Emploi](#)

### Dans le cadre du Niveau 2 du CEP

#### Moyens

- Ensemble de l'offre de services de Pôle emploi répondant aux 10 actes métiers attendus sur le niveau 2 du CEP

#### Outils

- **Prestation « Activ'Projet »** : elle porte sur les 2 objectifs attendus d'un professionnel qui accompagne une personne sur sa mobilité professionnelle : un objectif pédagogique de développement des compétences à s'orienter et un objectif opérationnel de formalisation du (des) projet(s) professionnel(s). Elle est réalisée par un prestataire de Pôle emploi, ou en interne par un conseiller psychologue.
- **Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP)** : ces périodes d'immersion permettent de confronter la représentation qu'un demandeur d'emploi se fait d'une activité professionnelle donnée à la réalité de celle-ci constatée par lui-même sur le terrain. Elles sont préparées en amont avec le conseiller, et font l'objet d'un échange à la suite de sa réalisation.

### Dans le cadre du niveau 3 du CEP

#### Moyens

- Accompagnement individualisé, prenant en compte le niveau d'autonomie du demandeur d'emploi, vers la formalisation d'une stratégie de mise en œuvre de son projet professionnel, pouvant impliquer la mobilisation de dispositifs de formation

#### Outils

- Entretiens individuels
- Vérification de l'éligibilité de la personne aux différents dispositifs de formation professionnelle, en particulier :
  - o Au contrat de professionnalisation
  - o Au Cif CDD
  - o Au Cif-intérimaire
  - o De la formation au Compte Personnel de Formation (CPF)
  - o Aux aides de l'Agefiph
  - o Aux formations financées par le Conseil Régional
  - o Aux POE collectives
  - o A l'AIF
  - o A la POE individuelle
  - o A l'AFPR
  - o Aux dispositifs spécifiques des collectivités territoriales
  - o Etc. ...

### POUR EN SAVOIR PLUS

---

[Le site de Pôle Emploi](#)

[Le site Emploi-store](#)