

## Un accueil optimisé pour nos 32.000 bénéficiaires à Nivelles

Depuis le jeudi 25 avril, le Forem et le Carrefour Emploi Formation Orientation de Nivelles proposent à leurs 32 000 visiteurs annuels une nouvelle philosophie d'accueil traduite par une amélioration de l'offre de service et par des installations modernisées. L'objectif ? Fluidifier les parcours du public et faciliter ses démarches vers l'emploi, la formation, l'orientation ou la création d'activité.

Le nouveau Service clientèle devient la porte d'entrée principale du Forem où le demandeur d'emploi trouve une réponse rapide et suivie quel que soit son besoin. Il s'articule de manière étroite avec le Carrefour Emploi Formation Orientation ainsi qu'avec tous les services Forem, à travers l'analyse de la demande et des besoins du visiteur.

### Plus d'infos et de conseils en un seul lieu !

La volonté est de rassembler en un seul lieu les services disponibles sans rendez-vous du Forem et de développer son **orientation « client » pour répondre aux attentes évolutives du public**. Quand ils passent notre porte, les visiteurs souhaitent non seulement bénéficier d'un accueil convivial dans un cadre agréable mais surtout être pris en charge, accompagnés, de manière rapide, efficace et intégrée.

Concrètement, le service dédié aux conseils en formation Forem précédemment situé à la rue du Progrès a rejoint les autres équipes de l'institution. L'accueil a été complètement rénové pour faciliter l'analyse du besoin et l'articulation entre les services. Enfin, des nombreux services ont déménagé au sein même du site et les locaux ont bénéficié de différents travaux de (dé)cloisonnement. L'objectif transversal de ces aménagements est donc **de faciliter le premier contact des visiteurs avec le Forem et leur prise en charge, à la même adresse**.

Plus qu'une simple évolution de nos pratiques en face à face, notre volonté est d'améliorer l'expérience client de nos usagers en inscrivant progressivement nos activités dans **une approche digitale**. De nouveaux outils sont accessibles au public pour soutenir ses recherches d'emploi ou de formation : des écrans d'information sur les activités et services, un *Smart corner* pour les ateliers numériques de recherche emploi, des ordinateurs dédiés aux démarches rapides (impression d'attestations, d'offres d'emploi), aux bilans de compétences (screenings), ainsi qu'à la recherche emploi (rédaction du CV, création de son espace personnel sur [www.leforem.be](http://www.leforem.be), sollicitation en ligne,...). Notons également la possibilité de réaliser un CV vidéo ou encore de manière plus large, l'arrivée des plateformes « [Mon profil](#) » et « [Emploi Box](#) ».



## Une offre de service renouvelée

Quels sont les services du Forem ou les démarches accessibles sans rendez-vous ?

- Conseils sur la recherche d'emploi
- Démarches administratives : (ré)inscription, mise à jour de dossier et demande d'attestation
- Infos et sélections pour les formations du Forem
- Tests de compétences
- Accès aux offres d'emploi et de formation
- Accès à des outils digitaux

### Le Forem

067/28.08.11

Rue de Soignies 7, 1400 Nivelles  
serviceclientele.nivelles@forem.be

Horaire sans rendez-vous :

Lundi de 8h30 à 11h45 et de 13h30 à 15h30  
Mardi au vendredi de 8h30 à 11h45

### Carrefour Emploi Formation Orientation

067/88.42.40

Rue de Soignies 7, 1400 Nivelles  
carrefouemploiformationorientation.brabantwallon@forem.be

Horaire sans rendez-vous :

Lundi et mardi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h  
Jeudi et vendredi de 9h à 12h

Cette nouvelle philosophie de travail permet des interactions encore plus fortes entre le Forem et le Carrefour Emploi Formation Orientation, au bénéfice de l'utilisateur : gain de temps, déplacements réduits et réponse adéquate à son besoin conscient ou inconscient.

Si les services du Forem sont consacrés aux 16.551 demandeurs d'emploi du Brabant wallon, le Carrefour Emploi Formation Orientation s'adresse également aux étudiants et aux travailleurs. L'offre de service de cette structure évolue et se recentre sur :

- L'orientation professionnelle
- La formation, quel que soit l'opérateur
- La création d'activité



### Contact

Manon Diependael  
Chargée de communication  
0478/286 333  
Manon.diependael@forem.be

