

## FAQ

### Outils

Toutes les questions liées à **KAIROS** doivent être envoyées à **assistancekairos.31096@pole-emploi.fr**  
Toutes les questions liées à **la prescription** doivent être envoyées à **occitanie.orientation@laregion.fr**

N° ligne	Catégorie	Sous-catégorie	Question	Réponse
1	Outils	Date de session - Information collective - visibilité de l'action	L'action doit-elle être ouverte pour renseigner les informations collectives ?	Il n'est pas nécessaire que l'action soit ouverte pour saisir les informations collectives, cela peut être fait dès la mise en ligne du bon de commande. Vous devez d'abord saisir les dates de session, avant de renseigner les dates d'information collective.
2	Outils	Date de session - Information collective - visibilité de l'action	Seules l'ouverture d'une session permet la visibilité d'une formation ?	La saisie d'une session va permettre la visibilité de la formation, mais pas la prescription. Il est donc nécessaire de saisir des dates d'information collective pour permettre la prescription dématérialisée.
3	Outils	Date de session - Information collective - visibilité de l'action	Nous réalisons des informations collectives bien en amont de la session. Le temps de recrutement : passage tests, entretiens n'ont lieu qu'au cours des deux mois avant le démarrage des sessions. Nous ne pouvons pas donner le résultat du recrutement dans les 15 jours qui suivent la réunion d'information. Comment faire ?	Vous renseignez les informations dans KAIROS au fur et à mesure sur l'avancée du recrutement. Dès la fin de l'information collective, vous pouvez notamment saisir la présence ou non au RDV.
4	Outils	Date de session - Information collective - visibilité de l'action	Nous rencontrons un dysfonctionnement au niveau de la migration des flux vers KAIROS, des actions de formation ne sont pas visibles dans l'offre de service. Comment informer les prescripteurs ?	Vous devez contacter le support KAIROS <a href="mailto:assistanceKAIROS.occitanie@pole-emploi.fr">assistanceKAIROS.occitanie@pole-emploi.fr</a> . Pour informer les prescripteurs, vous pouvez vous adresser à l'unité territoriale qui fera le relais.
5	Outils	Date de session - Information collective - visibilité de l'action	Existe-t-il un délai entre l'ouverture des sessions, les dates d'info collectives enregistrées et leurs visibilités dans KAIROS ?	Le délai minimum est de 48h, il peut être plus long. Il est donc nécessaire d'anticiper sur la saisie des informations collectives.
6	Outils	Date de session - Information collective - visibilité de l'action	Plusieurs prescripteurs me remontent des difficultés pour retrouver nos sessions de formations et d'autres m'informent de problème de positionnements, or notre offre est diffusée et visible.	Vous pouvez signaler ces dysfonctionnements via les boîtes mails, ils seront analysés.
7	Outils	Date de session - Information collective - visibilité de l'action	Comment vérifier si notre offre est visible dans OuiForm ?	Si votre action est présente dans KAIROS, elle est visible dans OUIFORM car les flux de transmission sont les mêmes. Vous pouvez également faire une vérification via le site <a href="https://www.meformerenregion.fr/recherche">https://www.meformerenregion.fr/recherche</a>
8	Outils	Date de session - Information collective - visibilité de l'action	Si le prescripteur de Pôle Emploi a du mal à trouver la formation sur son logiciel, quelle est la donnée la plus simple à lui communiquer pour qu'il la trouve ?	Le numéro de bon de commande.

## FAQ

### Outils

Toutes les question liées à **KAIROS** doivent être envoyées à **assistancekairos.31096@pole-emploi.fr**  
Toutes les questions liées à **la prescription** doivent être envoyées à **occitanie.orientation@laregion.fr**

N° ligne	Catégorie	Sous-catégorie	Question	Réponse
9	Outils	Prescription - Prescripteur - candidature spontanée	Dans la case commentaire lorsque l'on indique que l'information collective est en distanciel, parfois les candidats se déplacent. Ce commentaire est-il bien visible par tous les prescripteurs ? La case commentaire de l'information collective pourrait-elle être diffusée au DE sur sa convocation ?	La case commentaire est bien visible par les prescripteurs. Lorsque la prescription est dématérialisée, le commentaire apparait sur la fiche remise au candidat.
10	Outils	Prescription - Prescripteur - candidature spontanée	Lorsqu'il y a une prescription autre que pôle emploi, peut-on avoir le nom de l'organisme et le nom du prescripteur car on ne sait jamais qui prescrit.	A ce jour, cette information ne transite pas dans les flux informatiques, vous devez vous rapprocher du candidat pour identifier l'origine de la prescription. Il est régulièrement demandé aux prescripteurs de s'identifier dans la zone commentaire, mais cette consigne n'est pas toujours suivie.
11	Outils	Prescription - Prescripteur - candidature spontanée	Est-il possible que les prescripteurs mettent leur nom sur KAIROS dans le commentaire en lien avec le demandeur d'emploi ? Plus facile pour les contacter pour la suite du parcours.	Il est régulièrement demandé aux prescripteurs de s'identifier dans la zone commentaire, mais cette consigne n'est pas toujours suivie.
12	Outils	Prescription - Prescripteur - candidature spontanée	Les demandeurs d'emploi ont la possibilité de s'inscrire depuis leur espace personnel sur une formation financée région. Serait-il possible d'alerter automatiquement via KAIROS leur conseiller référent car l'organisme n'a pas la source de la prescription ?	Si l'organisme de formation retient l'individu en formation, une demande de validation du projet de formation sera adressée au prescripteur. Pour les prescripteurs ayant accès à OUIFORM ou AUDEF, ils ont en visibilité le positionnement dès qu'il est saisi par le candidat. Si un individu se positionne directement, la source de la prescription = candidature spontanée.
13	Outils	Prescription - Prescripteur - candidature spontanée	Est-ce normal que je reçoive par mail des prescriptions de PE qui ne remontent pas dans KAIROS ? Et, pourquoi je n'arrive pas à inscrire un demandeur d'emploi pour lequel j'ai reçu une prescription par mail ?	Les prescriptions de Pôle Emploi doivent être dématérialisées, cependant, il est possible, notamment quand il n'y a pas d'information collective à venir, que vous receviez des prescriptions par mail. Dans ce cas vous devriez pouvoir les saisir dans KAIROS, en cas de difficulté, vous pouvez contacter l'assistance KAIROS assistanceKAIROS.occitanie@pole-emploi.fr
14	Outils	Prescription - Prescripteur - candidature spontanée	Est-il possible que le commentaire dans KAIROS soit imposé car beaucoup de positionnements n'ont aucun commentaire ?	Cette solution a déjà été testée, sans résultat probant. Il est régulièrement rappelé aux prescripteurs de saisir le commentaire, complétés de leurs coordonnées.
15	Outils	Prescription - Prescripteur - candidature spontanée	Les prescriptions sont désormais dématérialisées. Comment récupérer la fiche de prescription dans KAIROS ?	La fiche de prescription n'existe plus. Les données KAIROS accessibles sont le numéro d'identifiant, le nom, prénom, les coordonnées et le commentaire.
16	Outils	Prescription - Prescripteur - candidature spontanée	Nous avons des informations collectives à 0 positionnement, or les prescripteurs arrivent à positionner. Je pense qu'il y a un souci sur les outils prescripteurs.	Techniquement, cela n'est pas possible. Merci de faire remonter ces dysfonctionnements via occitanie.orientation@laregion.fr

## FAQ

### Outils

Toutes les question liées à **KAIROS** doivent être envoyées à **assistancekairos.31096@pole-emploi.fr**  
Toutes les questions liées à **la prescription** doivent être envoyées à **occitanie.orientation@laregion.fr**

N° ligne	Catégorie	Sous-catégorie	Question	Réponse
17	Outils	Prescription - Prescripteur - candidature spontanée	Comment faire quand une personne inscrite chez Pôle Emploi n'apparaît pas dans les inscrits d'une information collective ?	Les prescriptions de Pôle Emploi doivent être dématérialisées, cependant, il est possible, notamment quand il n'y a pas d'information collective à venir, que vous receviez des prescriptions par mail. Dans ce cas vous devriez pouvoir les saisir dans KAIROS, en cas de difficulté, vous pouvez contacter l'assistance KAIROS <a href="mailto:assistanceKAIROS.occitanie@pole-emploi.fr">assistanceKAIROS.occitanie@pole-emploi.fr</a>
18	Outils	Prescription - Prescripteur - candidature spontanée	Comment retrouver les coordonnées du prescripteur si elles ne sont pas indiquées dans la fiche de prescription dématérialisée, pour communiquer la conclusion de l'information collective et du recrutement du stagiaire ?	Si la prescription a été réalisée de manière dématérialisée, votre saisie de la suite donnée à la candidature dans KAIROS sera automatiquement transmise de manière dématérialisée au prescripteur.
19	Outils	Prescription - Prescripteur - candidature spontanée	Sur KAIROS, l'organisme prescripteur n'est pas indiqué, impossible pour le centre de formation de connaître l'origine de la prescription.	L'organisme de formation demande l'information au stagiaire.
20	Outils	Suite donnée à la candidature	Comment l'organisme sait si le projet pour entrer en formation est validé ou non ?	Visibilité dans KAIROS de la validation du projet.
21	Outils	Suite donnée à la candidature	Lorsqu'une information collective est terminée, pour noter le résultat d'une personne qui entre quelques semaines plus tard (exemple 8 semaines après), devons-nous attendre d'avoir les éléments nécessaires, pour le résultat du DE, ou bien noter un parcours moyen modifiable avant l'entrée en formation ?	Vous pouvez indiquer dans KAIROS la présence ou non au RDV dès la fin de l'information collective, vous saisissez le reste des informations à la fin du recrutement.
22	Outils	Suite donnée à la candidature	Lors de la saisie des résultats il nous est demandé de saisir la date d'entrée et de sortie, cependant lors d'un recrutement parfois long il n'est pas possible de donner des dates car il nous faut attendre d'avoir un nombre suffisant de candidats pour démarrer. Comment pouvons-nous faire puisque les délais demandés ne sont pas respectés ?	Vous pouvez indiquer dans KAIROS la présence ou non au RDV dès la fin de l'information collective, vous saisissez le reste des informations à la fin du recrutement
23	Outils	Suite donnée à la candidature	Lorsque l'organisme de formation saisit sur KAIROS un candidat à une information collective, est-ce que Pôle Emploi a la remontée de cette information avant la réalisation de l'information collective ? Quelle est la durée de traitement de la situation "à valider par Pôle Emploi" ?	La transmission des informations entre la saisie de l'organisme de formation et la visibilité est instantanée, il n'y a pas de délai. Le traitement de la situation à valider par Pôle Emploi est rapide (quelques jours).

## FAQ

### Outils

Toutes les question liées à **KAIROS** doivent être envoyées à **assistancekairos.31096@pole-emploi.fr**  
Toutes les questions liées à **la prescription** doivent être envoyées à **occitanie.orientation@laregion.fr**

N° ligne	Catégorie	Sous-catégorie	Question	Réponse
24	Outils	KAIROS	Qu'en est-il de KAIROS Nouvelle Génération ?	Kairos Nouvelle génération permet d'accéder à certains actes spécifiques : - gestion des inscriptions sur candidature (100% FOAD) - Création de devis et sessions de formation pour des AFPR - POEI - Saisie des Plans Individuels de Formation des candidats inscrits sur des AFC (Financement collectif Pôle emploi). Présentation de l'applicatif Kairos : <a href="https://www.actuformation.pole-emploi.org/sujets/modalites-recrutement-stagiaires/">https://www.actuformation.pole-emploi.org/sujets/modalites-recrutement-stagiaires/</a>
25	Outils	KAIROS	Et pour celles et ceux qui sont positionnés en liste d'attente, comment devons-nous procéder sur KAIROS ? Effectivement, un bouton "liste d'attente" serait le bienvenu jusqu'à ce que l'on ait statué définitivement.	Depuis une session de formation, onglet/ligne "Inscrits en formation", il y a un bouton "Gérer les DE en attente".
26	Outils	KAIROS	J'ai une formation à entrée /sortie permanente dont je dois repousser l'entrée du mois de février au mois de mars. J'avais déjà rentré les stagiaires dans KAIROS, comment faire pour repousser ? dois je passer par le conseiller Pôle Emploi pour l'annulation de l'entrée ?	Vous devez faire les demandes de modifications de dates de plans de formation (entrée, sortie, prolongation, périodes individuelles d'interruption, changement de session) via la BAL Kairos : assistancekairos.31096@pole-emploi.fr Dans le cadre des sessions en entrées/sorties fixes (ESF), si un demandeur d'emploi est inscrit et ne se présente pas au démarrage de la formation, il faut vérifier avec lui qu'il s'agit bien d'un désistement. Si c'est le cas, il faut demander rapidement au référent Pôle emploi de la session de supprimer l'EFO (envoi en formation) dans le dossier du demandeur concerné. Cela permet de supprimer le plan individuel de formation (PIF) et l'attestation d'inscription (AIS) pour libérer la place et pouvoir inscrire un nouveau stagiaire. Dans le cas où un demandeur d'emploi serait entré en formation et aurait suivi au moins 1 heure de formation avant de quitter la formation, il s'agit d'un abandon et on ne peut plus « remplacer » ce demandeur d'emploi par un autre.
27	Outils	KAIROS	Si une session de formation ne démarre pas faute de candidats, comment mentionner dans KAIROS que la session est annulée ?	Tous les outils de Pôle emploi sont alimentés par l'offre de formation saisie dans le CARIF OREF : OCCITANIE Mail : offre@cariforeoccitanie.fr → les modifications à apporter sur votre offre de formation doivent être faite dans votre CARIF régional, via SIGMA pour les formations financées par la région.

## FAQ

### Outils

Toutes les question liées à **KAIROS** doivent être envoyées à **assistancekairos.31096@pole-emploi.fr**  
Toutes les questions liées à **la prescription** doivent être envoyées à **occitanie.orientation@laregion.fr**

N° ligne	Catégorie	Sous-catégorie	Question	Réponse
28	Outils	KAIROS	Pour les nouveaux OF, pouvez-vous nous rappeler comment obtenir les accès à KAIROS ?	Dans Actuformation : <a href="https://www.actuformation.pole-emploi.org/">https://www.actuformation.pole-emploi.org/</a> Rubrique : Adérer à Kairos: <a href="https://www.actuformation.pole-emploi.org/les-actualites/adherer-a-kairos-pour-faciliter-vos-echanges-avec-pole-emploi/">https://www.actuformation.pole-emploi.org/les-actualites/adherer-a-kairos-pour-faciliter-vos-echanges-avec-pole-emploi/</a>
29	Outils	KAIROS	Va-t-il y avoir une évolution dans KAIROS pour également pouvoir modifier la date de fin d'un stagiaire lors d'un nouveau calendrier de formation sur le même BC ?	Aucune évolution n'est prévue sur Kairos.
30	Outils	KAIROS	Dans le menu déroulant du financement du PRF, doit-on choisir Conseil Régional Collectif ?	Dans la liste, le financeur est "Conseil Régional".
31	Outils	KAIROS	Si des dates informations collectives saisies n'apparaissent pas dans KAIROS après plusieurs jours, doit-on les re-saisir dans KAIROS ?	Vous pouvez adresser une demande à la boîte : <a href="mailto:assistancekairos.occitanie@pole-emploi.fr">assistancekairos.occitanie@pole-emploi.fr</a>
32	Outils	MOODLE	La plateforme MOODLE sera-t-elle accessible par les formateurs et les stagiaires ?	Oui. La demande d'accès doit être faite à <a href="mailto:eformation@laregion.fr">eformation@laregion.fr</a> Précisez en objet : « Demande accès PF ». Dans le corps du mail : le nom et les coordonnées de l'OF, (adresse, téléphone), le nom et les coordonnées du responsable pédagogique (mail, téléphone), l'intitulé de la formation, Code marché, N° de bon de commande, durée en centre, date de début, date de fin, et durée en entreprise.
33	Outils	SIGMA	Comment récupérer les codes lorsque nous n'avons plus accès à la boîte mail référente des actions ?	Dans ce cas, vous pouvez adresser une demande à la boîte : <a href="mailto:sigma@laregion.fr">sigma@laregion.fr</a>
34	Outils	SIGMA	Est-il obligatoire d'ouvrir l'action avant d'inscrire le premier stagiaire ?	Non. En revanche, la date d'ouverture de l'action doit obligatoirement correspondre à la date d'entrée du 1er stagiaire dans l'action.
35	Outils	SIGMA	J'ai créé une information collective dans le mauvais bon de commande.	Il n'est pas possible de supprimer les informations collectives dans SIGMA. Vous devez procéder à une demande de modifications de données dans SIGMA en mettant à 0 les places de l'information collective. Cette information sera transmise dans les différents outils de prescription où seront indiquées des places à 0, les prescripteurs ne pourront donc pas positionner les candidats stagiaires. Vous pouvez également modifier les dates de l'information collective en indiquant des dates passées afin que les prescripteurs ne puissent pas saisir de candidat stagiaire.
36	Outils	SIGMA	Comment modifier les adresses des sites de nos co-traitants ? Et consulter la liste que nos adresses (mandataire) ?	Pour modifier les sites des co-traitants, il faut passer par une demande de modification de données via SIGMA. La liste des adresses des sites est visible au niveau de l'onglet "sites de l'action" en y accédant par le bouton "détail de l'action".

## FAQ

### Outils

Toutes les question liées à **KAIROS** doivent être envoyées à **assistancekairos.31096@pole-emploi.fr**  
Toutes les questions liées à **la prescription** doivent être envoyées à **occitanie.orientation@laregion.fr**

N° ligne	Catégorie	Sous-catégorie	Question	Réponse
37	Outils	SIGMA	Les sous-traitants ont-ils accès à SIGMA, au même compte que le mandataire ?	A partir du PRF23, les modalités de facturation de la sous-traitance ont évolué, les sous-traitants n'ont pas d'accès à SIGMA car l'ensemble des démarches à faire dans l'outil sont effectuées par le titulaire.
38	Outils	SIGMA	Bonjour, sur notre BDC PRF19, action qui a débuté le 17/10/22, dans la déclaration de suivi, nous n'avons pas le bouton synchroniser les assiduités. Va-t-il apparaitre avec l'ouverture du BDC du PRF23 ?	Lorsque vous souhaitez mettre en oeuvre l'émargement électronique sur une action du PRF19, vous devez en faire la demande via la boîte: emargement@laregion.fr
39	Outils	SIGMA	Un lien assiduité sera-t-il fait entre la saisie SIGMA et DEFI ? Ou bien SoWeSign /DEFI ? Et SoWeSign vers le connecteur ?	Ce sujet n'est pas encore traité dans le cadre du déploiement de la solution d'émargement électronique mais à terme, il est bien prévu d'assurer la convergence avec les solutions de gestion de la rémunération ou d'indemnisation des DE.
40	Outils	SIGMA	Dans la déclaration de suivi, nous n'avons pas le bouton synchroniser les assiduités pour les actions du PRF19 qui ont débutées en 2022. Va-t-il apparaitre avec l'ouverture du BDC du PRF23 ?	Si vous souhaitez engager l'émargement électronique sur des BDC du PRF19, vous pouvez en faire la demande via la boîte : emargement@laregion.fr
41	Outils	SIGMA	Plusieurs personnes dans la même structure peuvent-elles avoir un identifiant de connexion SIGMA ?	Actuellement, les identifiants de connexion sont génériques et donc les mêmes identifiants sont partagés par tous les collaborateurs d'une même structure.
42	Outils	SIGMA	Comment changer le mot de passe SIGMA ?	Vous pouvez utiliser la fonction "Mot de passe oublié".
43	Outils	SIGMA	Où pourrions-nous trouver les tutos et documents modèles sur SIGMA ?	Les notices d'utilisation sont SIGMA sont en ligne sur le site de la Région : <a href="https://www.laregion.fr/-Education-orientation-formation-emploi-">https://www.laregion.fr/-Education-orientation-formation-emploi-</a>
44	Outils	SIGMA	Est-il possible de refaire une synchronisation sur SIGMA pour un mois donné ?	Tant que la période mensuelle n'est pas validée (affichage en vert), vous pouvez resynchroniser vos assiduités.
45	Outils	SIGMA	Il me semble que le correctif horaire (pour intégrer la version papier de l'émargement etp) n'est saisissable que par journée. Sera-t-il possible de faire un correctif sur une période ?	Le correctif horaire est saisissable par mois pour les stages en entreprise - en déposant en parallèle les feuilles d'émargement manuelles. Attention, l'utilisation de cette procédure doit rester exceptionnelle.
46	Outils	SIGMA	Pourquoi recevons-nous des mails à propos de tâches "à faire" concernant l'année 2021 ? Y a-t-il un moyen de cesser ces envois ?	Si vous recevez des mails sur des actions de 2021 c'est que le BDC n'est pas clôturé. Il vous appartient donc de le faire rapidement.
47	Outils	SIGMA	Quelle est la règle concernant la case "obligation emploi" lors de la saisie du stagiaire dans SIGMA ? oui/non/non connu ?	Le champ "Bénéficiaire d'une obligation d'emploi (BOE) est un champ obligatoire de la fiche stagiaire, qui doit être complété en cohérence avec le champ "Bénéficiaire de l'AAH" (oui/non). Pour rappel, sont notamment considérés comme BOE, les publics reconnus travailleurs handicapés (RQTH).
48	Outils	SIGMA	Pouvez-vous modifier la raison sociale de l'organisme ?	Vous devez faire une demande de modification argumentée dans SIGMA.

## FAQ

### Outils

Toutes les question liées à **KAIROS** doivent être envoyées à **assistancekairos.31096@pole-emploi.fr**  
Toutes les questions liées à **la prescription** doivent être envoyées à **occitanie.orientation@laregion.fr**

N° ligne	Catégorie	Sous-catégorie	Question	Réponse
49	Outils	SIGMA	Comment annuler un candidat retenu lorsqu'il se désiste ?	Si aucune heure n'a été déclarée, vous pouvez supprimer le stagiaire dans SIGMA.
50	Outils	SIGMA	Comment modifier les contacts pédagogiques dans SIGMA ?	Vous devez faire une demande de modification dans SIGMA.
51	Outils	SIGMA	Comment annuler les informations collectives sur SIGMA ?	Vous devez faire une demande de modification dans SIGMA.
52	Outils	SIGMA	Serait-il possible d'avoir des notifications ? En cas d'oubli de saisie.	Cela n'est pas prévu dans SIGMA.
53	Outils	SIGMA	La synchronisation automatique pour un BDC du PRF19 n'est pas possible directement, cela va-t-il être modifié ?	Vous devez adresser une demande à la boîte : emargement@laregion.fr
54	Outils	SIGMA	La nouvelle version du portefeuille stagiaire n'a plus aucune référence datée. Pouvez-vous nous confirmer que la référence de date de signature du portefeuille n'existe plus ?	Le portefeuille stagiaire ne comporte pas de date à compléter par l'organisme de formation.
55	Outils	SIGMA	En inscrivant un nouveau stagiaire, un message d'erreur apparait " heure stagiaire centre : le volume saisi est supérieur au volume contractualisé pour cette composante"	Il faut réajuster les heures prescrites en fonction des heures réalisées. Voir fiche procédure "Inscription des stagiaires" sur le site de la Région <a href="https://www.laregion.fr/execution-des-marches">https://www.laregion.fr/execution-des-marches</a> => « Télécharger les Guides et Notices » ,