

# Améliorer les services en ligne de Pôle emploi pour les demandeurs d'emploi, en particulier pour ceux en situation de handicap

Pôle emploi  
Ministère des Solidarités et de la Santé

## LA PROBLÉMATIQUE

L'offre de service en ligne de Pôle emploi est conséquente. Aujourd'hui un demandeur d'emploi via son espace personnel sur pole-emploi.fr peut accéder à près de 30 fonctionnalités concernant la recherche d'emploi, la formation et la gestion administrative de son statut de demandeur d'emploi (actualisation, courriers, attestations ...). Cette offre de services est telle qu'elle est mal connue et peu maîtrisée par les utilisateurs du site dont les profils, attentes et connaissances numériques sont très diversifiés. Comment améliorer les services en ligne de Pôle emploi de manière à ce que ceux-ci soient utilisés par toute personne, sans nécessiter ni d'adaptation ni de conception spécifique et quelle que soit sa situation ou son handicap ?

## LA MISSION

- Concevoir des services plus intuitifs pour les publics les moins familiers avec les outils numériques, maîtrisant mal la langue française, qui ont besoin de repères visuels forts
- Prendre en compte l'expérience utilisateurs des personnes atteintes de troubles cognitifs légers
- Retravailler l'organisation des informations, le système de navigation, les repères, le parcours

→ **Profil et expertises recherchés** : expert UX avec expérience significative en design inclusif

**Durée et période** : 12 mois, à partir de juin 2019  
**Lieu de travail** : Paris 20<sup>e</sup>