



# Un service accessible et inclusif

**Pour mener à bien sa mission de service public de l'emploi, Pôle emploi s'adresse à tous les publics. Qu'il s'agisse de personnes en situation de précarité, peu familiarisées avec les démarches administratives ou éloignées des parcours classiques d'insertion... chacun est accueilli et écouté. Les conseillers de Pôle emploi ont pour consigne de faire plus pour celles et ceux qui en ont le plus besoin.**

## LES ACTIONS MENÉES EN 2017

### ÊTRE ACCESSIBLE POUR TOUS ET PARTOUT SUR LE TERRITOIRE !

#### Proposer un service accessible à tous !

Dans le préambule de sa convention tripartite, Pôle emploi se fixe des engagements clairs concernant l'accessibilité.

Pôle emploi s'attache à proposer une offre de services lisible et accessible à tous les publics, qu'elle soit physique (en présentiel) ou numérique (à distance).

#### Prendre le virage numérique et adapter les services pour tous !

Dans un avis en date du 9 février 2017, le Défenseur des droits indique : « L'accessibilité

*des services numériques représente un enjeu primordial dans la lutte contre les discriminations fondées sur le handicap. »*

Conscient de sa responsabilité dans l'utilisation de ses services numériques, Pôle emploi dispose désormais d'une option pour une lecture plus contrastée et lisible de l'information.

Pôle emploi s'est vu attribuer le niveau 5 du label RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations) pour le site : [salonenligne.pole-emploi.fr](http://salonenligne.pole-emploi.fr).

#### Être innovant et accessible au sein de chaque agence

Testé depuis 2015, un démonstrateur appelé

ADEDA (pour aide aux demandeurs d'emploi déficients auditifs) destiné à faciliter la communication avec les demandeurs d'emploi sourds et malentendants a été déployé dans chaque agence et point relais Pôle emploi à partir de septembre 2017. Concrètement, il s'agit de mettre à disposition des demandeurs d'emploi sourds un service de traduction en langue des signes et de transcription instantanée de la parole. Un nouveau service utilisé par les conseillers dans le cadre de l'accueil physique sur site.

En plus deux boucles à induction magnétique portatives pour les personnes malentendantes sont installées dans toutes les agences.