

# LE FOREM RECRUTE

## Un Expert – Une Experte expérience utilisateur (UX)

Le Département Marketing & Canaux@distance compte 3 services : le Service UX/Marketing, La Direction des Canaux Numériques et la Direction Centre de Contact.

Le service UX/Marketing met le point de vue des différents utilisateurs du Forem au centre des évolutions par un programme d'écoute clients et par une démarche UX. Il analyse leurs besoins, évalue leur satisfaction et contribue au développement des services.

Lieu : Charleroi

Département : Marketing et canaux@distance

Date limite pour postuler : 29/02/2024

Conditions d'accès : Master ou titre assimilé

Contrat à durée indéterminée

Barème : régime public échelle A6/1 (3.588,93 € mensuel brut sans ancienneté)

### Votre mission

Au départ des besoins des usagers vis-à-vis des services en ligne du Forem, vous dessinez des parcours « usagers (UX) » et vous analysez les feedbacks afin d'améliorer de manière continue l'expérience utilisateur sur l'ensemble des interfaces et sites web du Forem

### Activités

- vous analysez les besoins des usagers (externes, internes et parties prenantes) du Forem, en menant des entretiens utilisateurs et en participant à la conception d'enquêtes ;
- vous facilitez l'émergence de nouvelles idées et d'améliorations en utilisant des outils et méthodes UX (processus de co-création, workshops, etc.) ;
- vous réalisez des wireframes basse définition illustrant le résultat de ce processus de co-création et servant de base à la réalisation de maquettes (UI) ;
- vous réalisez des tests utilisateurs sur les produits et services développés avant leur mise en production ;
- vous proposez des améliorations pour résoudre les difficultés rencontrées dans l'utilisation d'un produit ou d'un service ;
- vous participez activement au développement et au partage de connaissances sur le design de services centré utilisateur ;
- vous participez à l'élaboration du plan UX/Marketing annuel et mettez en œuvre les actions s'y rapportant ;
- vous développez une connaissance approfondie de l'offre de services du Forem et des canaux d'interaction (indicateurs, reporting, études de satisfaction, benchmarking, etc.).

### Votre profil

- vous disposez d'une connaissance professionnelle des méthodes d'écoute client ; génération d'idées, design thinking, entretiens qualitatifs et tests utilisateurs ;
- vous avez des connaissances de base en matière d'enquêtes utilisateurs ;
- vous maîtrisez des logiciels d'animation de workshops (ex : Miro), de création d'expériences utilisateur ;
- vous maîtrisez un des outils de création de maquettes (Adobe XD, Figma, Sketch, etc.) ;
- vous avez une connaissance des usages et des tendances en matière d'ergonomie de produits digitaux, de design web et d'accessibilité ;
- vous êtes orienté usager, faites preuve d'empathie ;
- vous apportez des idées novatrices et créatives ;
- [compétences comportementales génériques de Niveau A.](#)

### Atout

- vous disposez d'une première expérience en UX design.

### Procédure de sélection

Il vous est demandé de **joindre à votre dossier** de candidature sur le portail « [travailler-au-forem.leforem.be](#) », au plus tard pour le **29.02.2024**, un **document reprenant des exemples de vos réalisations en matière d'UX** (cfr annexe).

Une présélection sera faite sur base des dossiers de candidatures. Des épreuves éliminatoires de sélection seront ensuite organisées :

- un examen portant sur les compétences et caractéristiques psychologiques requises pour exercer la fonction ;
- un entretien devant un jury précédé d'une étude de cas.

### Infos sur les liens suivants :

- [Comment postuler valablement](#)
- [Ce que le Forem offre en tant qu'employeur](#)
- [Compétences comportementales de Niveau A](#)

### Votre contact :

selection.recrutement@forem.be  
[objet de mail : 108549].

## Dossier à joindre à votre acte de candidature

Dans votre dossier candidat, sous l'onglet fichiers joints ou dossier complémentaire, veuillez ajouter un document de **maximum 5 pages** A4 dans lequel vous présentez un *portfolio reprenant des illustrations de vos récentes réalisations de projets en matière UX*.

Nous vous demandons de préciser votre **rôle/ niveau de participation** dans les travaux présentés.

Veillez à vous montrer sélectif.ve et synthétique.

**Votre dossier de candidature sera considéré comme complet uniquement si vous remettez votre réponse à ces questions.**

La réponse à ces questions sera déterminante dans le choix des candidatures retenues.