

# CHATBOT EN GUICHET UNIQUE POUR L'UNIMES / TERRITOIRE GARDOIS



## DESCRIPTION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Université de Nîmes est un établissement de taille modeste et de proximité. Il est structuré en départements pédagogiques et a un mode de gouvernance centralisé mais partagé. Unîmes forme 5600 étudiants et est constituée de 270 personnels BIATSS, enseignants ou chercheurs.



## CONTEXTE

Unîmes a engagé depuis quelques années un projet de transformation de ses dispositifs afin de mieux s'adapter au public étudiant en perpétuelle évolution. A cette fin, les dispositifs d'accompagnement des étudiants se doivent donc d'évoluer. Un constat est que le site de l'Université de Nîmes, malgré différentes moutures, est encore mal appréhendé par les étudiants, qui ont de plus en plus besoin d'obtenir des informations ou se diriger instantanément. Ainsi, l'Université de Nîmes réfléchit à des leviers permettant de maximiser l'accompagnement des étudiants et usagers sur les plateformes.



## IRRITANT A RESOUDRE

La gestion et la diffusion de l'information est un élément clef pour garantir la visibilité et l'image de l'université mais aussi afin d'assurer le meilleur service à ses étudiants et usagers.

Le site internet Unîmes, bien que complet et optimisé d'un point de vue ergonomique, peut paraître plus complexe dans la recherche d'information pour des utilisateurs moins réguliers ou aguerris. Des étudiants ou des personnes extérieures à l'université vont solliciter des aides pour obtenir l'information désirée.

Ainsi les personnels de l'université sont mis très régulièrement à contribution afin d'indiquer les emplacements des informations existantes. Cette action est chronophage pour les personnels de l'université et peu satisfaisante pour des usagers qui devraient être au maximum autonomes dans la recherche et l'obtention d'information.

Plus largement, l'université s'inscrit dans son territoire et souhaite proposer à terme un accès à d'autres sources d'informations en lien avec la vie courante de ses étudiants et usagers (CROUS, Mairie, Préfecture, action sociale, etc.).



## L'ENJEU DE L'APPEL A PROJET

Améliorer l'accès à l'information pour les étudiants et autres usagers de l'université est un enjeu fort de l'université qui souhaite s'ancrer et être active sur le territoire gardois.

Nous souhaitons ainsi proposer en plusieurs temps une optimisation de l'accès à l'information.

Un chatbot semble être la solution évolutive qui répondrait à ce besoin.

La partie d'analyse des contenus disponibles sur le site universitaire pour l'intégrer dans le chat bot mis en place représente un élément important dans ce projet.

La première phase pourrait s'orienter uniquement vers le site institutionnel de l'université.

La deuxième phase étendra les services à l'ENT et à l'Intranet.

La troisième phase permettra de proposer ce chatbot dans d'autres langues (anglais/espagnol par exemple).

Une dernière phase optimisera l'ancrage de l'université dans son territoire en permettant l'accès à des sites d'informations locaux afin de faciliter les actions quotidiennes pour les étudiants et usagers (Crous, mairie, préfecture, musées, médiathèque, etc.).

### Le contexte de collaboration envisagé



## THEMATIQUE ET MOTS CLES

<input checked="" type="checkbox"/> Formation et vie de l'étudiant (pédagogie et gestion associée)	Recherche	Conservation culturelle (bibliothèques)
--	-----------	---

### Métiers supports/transverses (précisez)

RH Finances Gestion des missions Achats Juridique <input checked="" type="checkbox"/> Vie de l'établissement/Vie du campus	Gestion du SI Gestion de la Sécurité : coté SI et coté établissement Moyens généraux Immobilier :	Gestion de la documentation et de la connaissance (GED, archivage etc...) Gestion des données Pilotage Autre : précisez
---	--	--

### Technologies, usages (précisez)

<b>Autour de l'enseignement et de la formation</b> Serious game Podcast Learning Spaces Réalité virtuelle Réalité augmentée	<b>Autour de la recherche</b> Réalité virtuelle la Réalité augmentée lot Autre : précisez	<b>Autour de la donnée (transverse) :</b> Démat GED Editique Open Data Data mining
--	--	---

Téléprésence <input checked="" type="checkbox"/> Autre : LCMS Moodle		Data Vizualisation Big Data Décisionnel Autre : précisez
<b>Autour du SI :</b> Cloud Sécurité SI Administration SI, supervision hypervision Coffre forts BlockChain Forge <input checked="" type="checkbox"/> Assistance Autre : précisez	<b>Sécurité hors SI</b> Télé-alerte SMS Autre : précisez	<b>Autour du patrimoine</b> lot BIM Réalité augmentée Autre : précisez
<b>Sujets transverses :</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> e-reputation Télétravail <input checked="" type="checkbox"/> Chatbot IA	Collaboration Intelligence collective RPA Interactif display Autre : précisez	