

Guide d'utilisation du chatbot

Site internet de l'université Paris 8

À destination des étudiants, personnels et visiteurs

Introduction

Qu'est-ce que le Chatbot ?

Le Chatbot de l'Université Paris 8 est un assistant numérique intelligent, disponible directement sur le site internet de l'université. Conçu pour répondre rapidement et efficacement à vos questions, il est accessible 24h/24 et 7j/j, sans attente ni déplacement.

A quoi sert-il ?

Le chatbot a été mis en place pour vous aider à ;

- Obtenir des informations sur les formations et les inscriptions
- Connaître les démarches administratives à effectuer
- Trouver des renseignements sur la vie étudiante
- Accéder aux horaires et coordonnées des services universitaires
- Être orienté vers le bon interlocuteur en cas de besoin spécifique

Qui peut l'utiliser ?

Le Chatbot est accessible à toutes les personnes consultant le site internet de l'Université Paris 8 :

- Futurs étudiants et candidats à l'inscription
- Etudiants inscrits à l'université
- Personnels administratifs et enseignants
- Visiteurs et grand public

Accès au Chatbot

Où le trouver sur le site ?

Le Chatbot est accessible depuis toutes les pages du site internet de l'Université Paris 8.

Vous le reconnaîtrez grâce à une icône de bulle de dialogue située en bas en droite de votre écran

Il vous suffit de cliquer sur cette icône pour ouvrir la fenêtre de conversation.

Compatibilité

Navigateurs : Le Chatbot fonctionne sur tous les navigateurs : Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari...

Mobiles : Le Chatbot est entièrement compatible avec les smartphones et tablettes (iOS et Android).

Fonctionnalités principales

Thématiques couvertes

Le Chatbot est en mesure de répondre à un large éventail de questions, notamment sur les sujets suivants :

| Thématiques | Exemples de questions |
|---------------|--|
| Inscriptions | Comment s'inscrire ? Quels sont les délais d'inscriptions ? Où déposer mon dossier ? |
| Scolarité | Comment obtenir mon relevé de notes ? Comment valider mon ECTS ? |
| Vie étudiante | Comment accéder aux associations ? quelles sont les aides sociales à Paris 8 ? |
| Formations | Quelles sont les licences disponibles à Paris 8 ? Existe-t-il des masters en alternance ? |
| Bibliothèque | Quelles sont les horaires d'ouverture de la bibliothèque ? La bibliothèque est-elle disponible pour les personnes en situation de handicap ? |

Ce que le Chatbot ne peut pas faire.

- Le Chatbot est un outil d'orientation et d'information. Il ne peut pas :

- Effectuer des inscriptions ou des modifications administratives en votre nom ;
- Accéder à votre dossier personnel ou à vos données confidentielles ;
- Remplacer un conseil juridique ou médical ;
- Traiter des demandes nécessitant une intervention humaine spécialisée

Dans ces cas, le Chatbot vous orientera vers les services ou les personnes compétente.

Comment bien utiliser le Chatbot ?

Conseil pour formuler vos questions.

Pour obtenir des réponses précises et pertinentes, voici quelques recommandations :

- Formuler vos questions de manière claire et concise
- Utiliser des mots-clés précis (ex « inscriptions » « master » « bourse »)
- Évitez les formulations trop vagues (ex « j'ai un problème »)
- Posez une question à la fois pour de meilleurs résultats

Exemples de questions type :

Bonne formulation : « Quelles sont les dates limites d'inscriptions en licences pour l'année 2026-2027 ? »

Bonne formulation : « Comment obtenir une attestation de scolarité ? »

A éviter : « j'ai besoin d'aide » : trop vague

Que faire si la réponse ne convient pas ?

Si le Chatbot ne parvient pas à répondre à votre question :

- Reformuler votre question avec d'autres mots-clés
- Consultez directement le service concerné via les coordonnées fournies.

Quelles sont les données collectées ?

Dans la cadre de l'utilisation du Chatbot, les données suivantes peuvent être collectées :

Le contenu de vos échanges avec le Chatbot (questions posées et réponses fournies)

Des données techniques anonymes (navigateur utilisé, heure de connexions)

Aucunes données d'identification personnelles ne sont collectées sans votre consentement explicite.

Comment sont-elles utilisées ?

Les données collectées sont utilisées exclusivement pour :

- Améliorer la qualité et la pertinence des réponses du Chatbot
- Analyser les thématiques les plus fréquemment demandées
- Optimiser l'expérience utilisateur

L'université s'engage à protéger vos données conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Vos conversations ne seront jamais transmises à des tiers.

Vos droits :

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants :

Droit d'accès à vos données

Droit de rectification

Droit d'opposition au traitement

Pour exercer ces droits, contactez le délégué à la protection des données de l'université : Monsieur Fabrice Leclere

Adresse de messagerie : dpo@univ-paris8.fr

Que faire si le Chatbot ne répond pas à votre besoin ?

Le chatbot est un premier niveau d'assistance. Si votre demande nécessite une réponse plus approfondie, plusieurs options s'offrent à vous :

| | |
|---------------|---|
| Services | Contact |
| Scolarité | scolarite@univ-paris8.fr 01 49 40 64 30 |
| Bibliothèque | info.bu@univ-paris8.fr 01 49 40 69 69 |
| Vie étudiante | vie.etudiante@univ-paris8.fr 01 49 40 71 88 |

Foire aux questions (FAQ)

| Question | Réponse |
|---|--|
| Le Chatbot est-il disponible 24h/24 ? | Oui, le Chatbot est accessible à toute heure, tous les jours de la semaine, y compris les week-ends et jours fériés. |
| Je suis étudiants étrangers, le Chatbot est-il traduit en plusieurs langues | Oui, le Chatbot fonctionne en plusieurs langues notamment, l'anglais, l'allemand, l'arabe, le portugais, l'italien, le chinois, le russe... |
| Mes conversations sont-elles sauvegardées ? | Les conversations sont conservées de manière anonyme à des fins d'amélioration du service, conformément au RGPD. |
| Comment signaler une erreur dans une réponse ? | Utilisez le bouton feedback disponible en bas de la conversation pour signaler toute inexactitude. |
| Le Chatbot peut-il accéder à mon espace étudiant ? | Non, le Chatbot ne peut pas accéder à votre espace personnel. Pour toute démarche personnelle, connectez-vous directement sur votre ENT. |
| Que faire si le Chatbot ne comprend pas ma question ? | Essayez de reformuler avec des termes plus simples, ou utilisez des mots-clés. Si le problème persiste, contactez directement le service concerné. |