

Apporter des réponses en ligne aux agents de l'Éducation nationale (Proxi RH)

Académie de Lyon
Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse

LA PROBLÉMATIQUE

L'académie de Lyon expérimente une fonction Ressources humaines de proximité, avec la mise en place d'une plateforme en ligne de prise de rendez-vous et d'échanges. Elle développe par ailleurs d'autres outils, dont un agent conversationnel (chatbot) en partenariat avec le LIRIS, laboratoire du CNRS et de l'université Lyon 1, afin d'apporter un premier niveau de réponse aux questions les plus courantes et les plus génériques des agents, et leur fournir les premiers éléments d'information sur leur profil RH.

Le projet a pour objet de construire une expérience utilisateur cohérente entre les différents outils et points d'entrée afin d'offrir une proximité numérique qui se complèterait avec l'implantation géographique du service. Il s'agit ainsi de coupler les outils numériques (chatbot, accueil web) entre eux, créer une expérience utilisateur cohérente à partir des attentes usagers et construire un outil d'aide à la décision pour les agents de l'académie.

LA MISSION

Assurer un accompagnement pour optimiser l'interface entre les usagers et le service

→ **Profil et expertises recherchés** : Design de service (storyboards de parcours utilisateurs, cartes d'expérience) ; design d'interfaces (wireframes, maquettes et définition de spécificités fonctionnelles) ; prototypage, responsive design, tests utilisateurs. Des compétences en développement et/ou une expérience dans la création de services de prise de rendez-vous sont un plus.

Durée et période : 6 mois, à partir de juin 2019
Lieu de travail : Lyon

Un programme porté par la DINSIC