



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Réunion de suivi – Etat des lieux et FAQ

SI SIAO

16 juin 2025

Animateurs du webinaire du 16/06



Yohan CHATELIN :

Chargé de relation utilisateurs et recette SI SIAO



Horacia HENIN :

Chargée d'accompagnement dans l'évolution de l'assistance utilisateur

Avant de commencer ...

Pour assurer un échange fluide et respectueux, veuillez éteindre vos micros et activer « lever la main » pour poser une question, puis attendez d'être invité à parler.

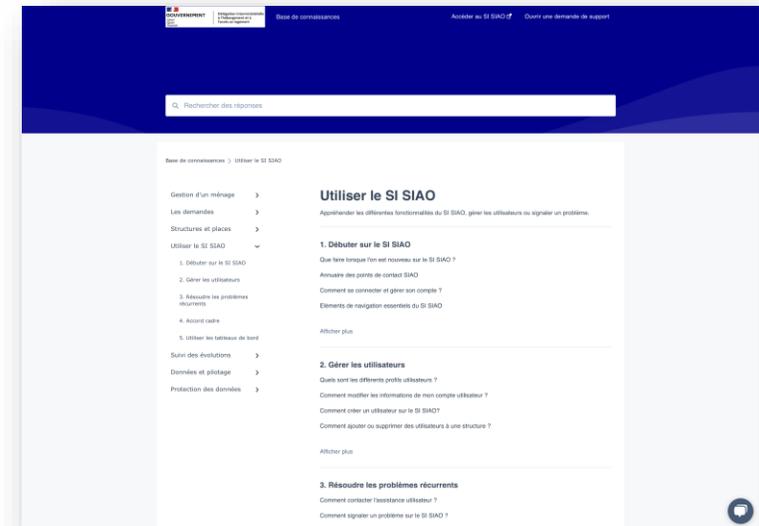
NB. Un temps « Question / Réponses » est également prévu à la fin de la séance



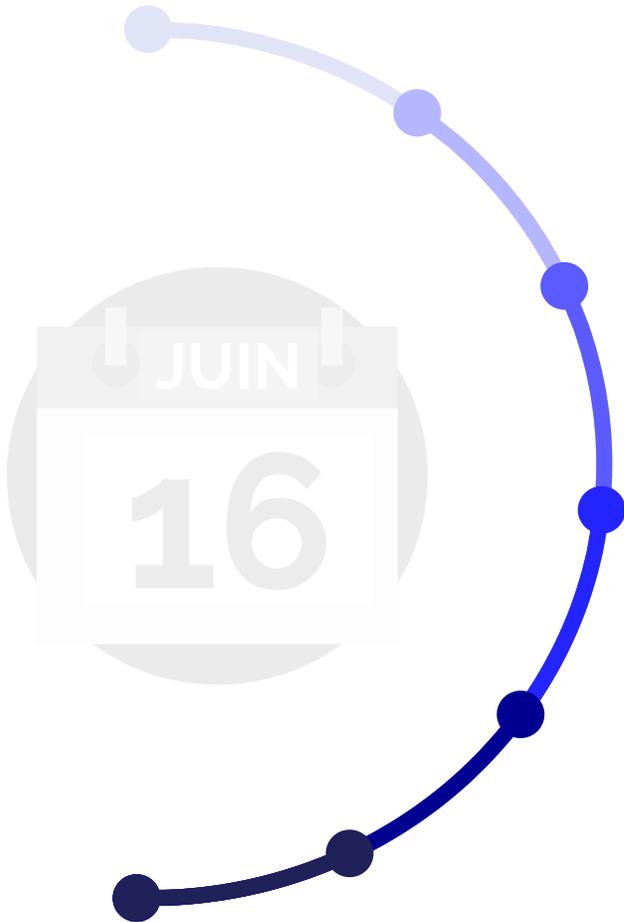
LEVER LA MAIN

Si vous souhaitez participer oralement, pensez à l'activer

Vous pourrez retrouver cette présentation ainsi que le replay de la session sur la base de connaissances.

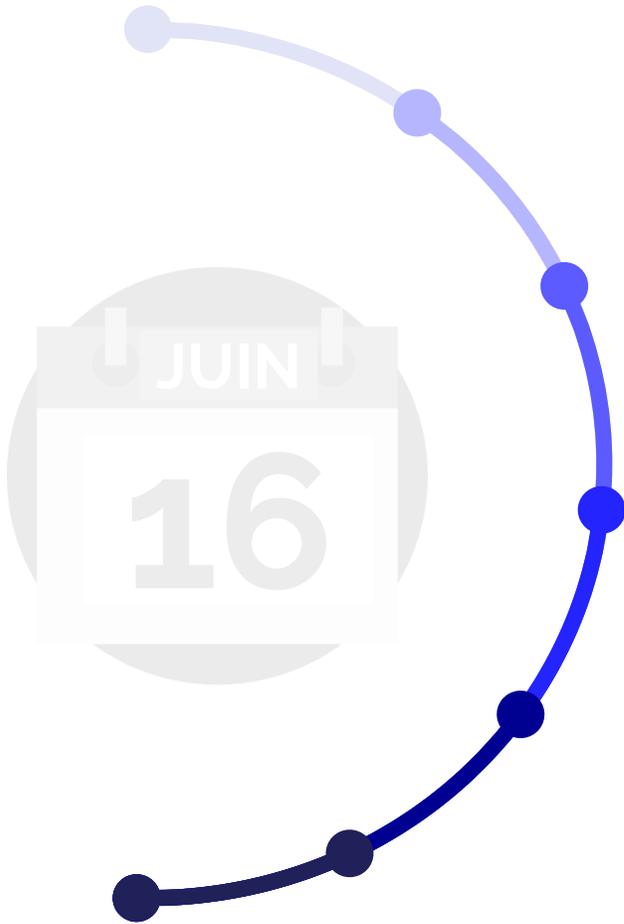


Ordre du jour



1. Etat des lieux du projet d'évolution du service d'assistance
2. Premiers retours à vos interrogations et ajustements
3. Réponses aux questions

Ordre du jour



1. Etat des lieux du projet d'évolution du service d'assistance

2. Premiers retours à vos interrogations et ajustements

3. Réponses aux questions

Les deux premiers Webinaires d'accompagnement ont été l'occasion de vous partager nos ambitions et de vous équiper avec de premiers outils

Webinaire de lancement du 24.04



- **Enjeux** de la transformation du **SI SIAO**
- **Nouvelles modalités opérationnelles** de traitement des sollicitations
- **Modalités d'accompagnement** dédiées à la communauté SI SIAO

Webinaire de mise en main du 13.05



- Rappel des **enjeux** et principes de **l'évolution de l'assistance**
- Présentation des **nouveaux outils** mis à disposition des référents SI pour les accompagner dans le traitement des sollicitations

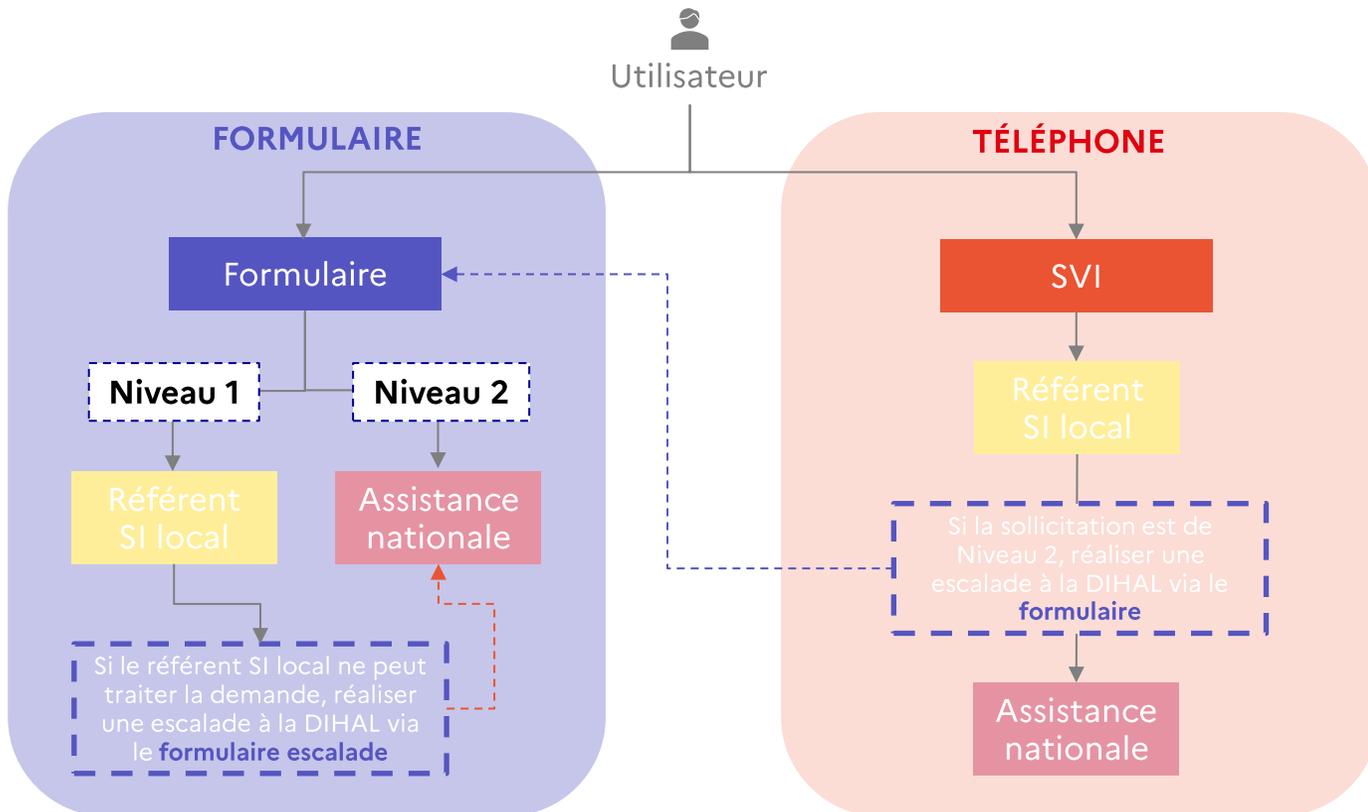
La **base de connaissances** doit devenir votre source d'informations de référence.
Pour revoir ces webinaires, cliquez sur le lien suivant : [Base de connaissances](#)



Nous avons fait évoluer vos outils de travail pour faciliter le lancement du nouveau processus de traitement des sollicitations

Nouvelle procédure de traitement des sollicitations

L'adoption d'une nomenclature à deux niveaux optimise la classification et le routage des sollicitations en fonction de leur complexité



Nouveautés mises en place

Nomenclature

En ligne sur la base de connaissances depuis le 14/05



SVI

En place sur le numéro de l'assistance depuis le 21/05



Réponses types

En ligne sur la base de connaissances depuis le 14/05



Outil de suivi (Excel)

En ligne sur la base de connaissances depuis le 14/05



Retour sur ces premières évolutions avec un moment interactif

Annonce

Nous vous invitons à participer à notre sondage en ligne qui va débiter dans quelques instants. Votre avis nous est précieux !

*Veillez noter que ce questionnaire est **totale**ment anonyme*

Présentation des questions du premier sondage

Question du sondage
Avez-vous assisté aux précédents webinaires ?

Oui (au minimum 1)

Non

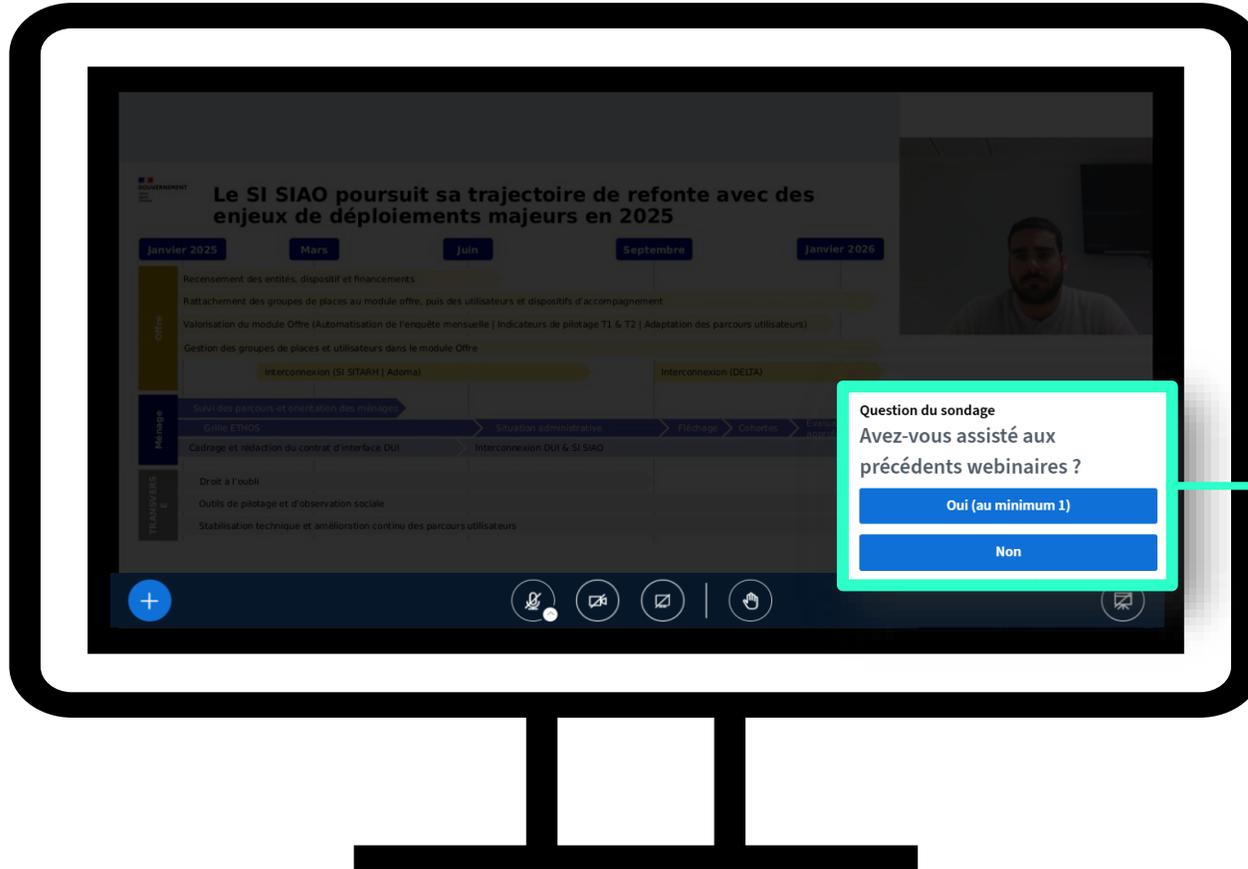
Question du sondage
Utilisez-vous ces outils ?

Oui

Non

Je ne savais pas qu'il y avait ces outils

Vous pouvez désormais participer au sondage. C'est à vous !



PARTICIPER AU SONDAGE
Le sondage se trouvera en bas à droite de votre écran. Vous pouvez sélectionner une seule réponse.

Certains outils sont en cours de mise à jour avant d'être mis à votre disposition

	 Formulaire de support	 Mise à jour de la base de connaissances	 Mail de connexion des nouveaux utilisateurs
Quoi ?	<p>Routage des sollicitations selon la nouvelle nomenclature, et redirection en fonction du motif/sous motif de la demande</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'une nouvelle arborescence plus fluide ▪ Rédaction d'une nouvelle nomenclature des articles ▪ Nettoyage et mise à jour des articles 	<p>Accueil personnalisé et pédagogique pour guider les nouveaux utilisateurs lors de leur première connexion au SI SIAO</p>
Où ?	Sur la plateforme SI SIAO et dans la base de connaissances	Base de connaissances : ici	Par mail, à l'issue de la création d'un compte SI SIAO
Quand ?	A partir du 18 juin	En continu	Dans les prochains développements liés au SI SIAO
Zoom	 <p>Zoom sur la maquette du formulaire</p>		

Le nouveau formulaire sera mis en place à partir du 18 juin (1/2)

1 Ouvrir une demande d'assistance technique

Prénom* Julie Nom* Dupont

E-mail* julie.dupont@gouv.fr

Saisissez une adresse e-mail valide.

Quel est votre profil ?*

Référent SI SIAO

Cette demande d'assistance concerne quel département ?*

12 - Aveyron

Suivant

2 Fournissez plus de détails ci-dessous sur la nature de votre demande :

Pour information, [la nouvelle nomenclature](#) a pour objectif de simplifier le traitement des sollicitations tant de niveau 1 que de niveau 2.

Thématique : Sélectionner votre sollicitation :*

ACCES ET AUTHENTIFICATION

Sélectionner votre motif lié à l'accès et authentification :*

Problème de connexion au SI SIAO

Sélectionner votre sous-motif lié à votre problème de connexion au SI SIAO :*

Accès au compte

Précédent Suivant

3 Description de votre demande d'assistance*

Afin de formuler une demande complète, merci de préciser les informations suivantes :

- Détail des actions réalisées jusqu'au blocage/incident (n'hésitez pas à insérer des pièces jointes)
- Le profil utilisé dans le SI SIAO - L'incident est-il partagé par d'autres utilisateurs ?
- L'incident est-il toujours constaté après que vous ayez vidé vos caches ?

Procédure disponible via l'article « vider vos caches »

J'ai tenté de me connecter à mon compte en utilisant mes identifiants habituels (cf pièce jointe). Après avoir entré mon mot de passe, un message d'erreur est apparu indiquant que la connexion a échoué.
Profil utilisé : Julie Dupont (l'incident n'est pas partagé par d'autres utilisateurs)
L'incident est toujours constaté après avoir vidé les caches.

Téléchargement de fichiers

Choisir un fichier Capture d'écran...26 161558.png

Chargement terminé

La Dihal s'engage à protéger et à respecter votre confidentialité. Nous n'utiliserons vos données personnelles que pour administrer votre compte et pour vous fournir une assistance de qualité.

J'accepte de recevoir d'autres communications de SI SIAO.

J'accepte de recevoir un retour par E-mail suite à ma demande d'assistance.*

La Dihal vous envoie régulièrement des communications sur le SI SIAO. Vous pouvez vous désabonner de ces communications à tout moment.

En cliquant sur « Envoyer » ci-dessous, vous êtes conscient que la Dihal stocke et traite les données personnelles soumises ci-dessus afin de vous fournir le service demandé.

protection par reCAPTCHA
Confidentialité · Conditions

Précédent Soumettre

: Nouveau champ

NB. Il s'agit de maquettes qui peuvent être amenées à évoluer

Veuillez noter que l'adresse email sisiao@dihal.gouv.fr sera prochainement désactivée au profit de ce formulaire

Proposition de réponse envoyée au demandeur d'assistance

Bonjour CHATELIN Yohan,

Vous avez contacté l'assistance utilisateur du SI SIAO pour la raison suivante : ACCES ET AUTHENTIFICATION

Cette demande a été réorientée vers le référent SI du SIAO du département 99 - MMIO Test

N'hésitez pas à :

- vous rendre sur [la base de connaissance](#) pour toute question d'usage.
- vous connecter [ici] à l'environnement de formation pour vous entraîner à prendre en main l'outil. Vous pouvez demander des accès à votre référent SI. Retrouvez son contact [ici](#).

Cordialement,

Délégation interministérielle à l'hébergement et l'accès au logement, Arche Sud - 5ème étage, LA DEFENSE, Cedex 92 055

[Se désabonner](#) [Gérer les préférences](#)

NB. Il s'agit de maquettes qui peuvent être amenées à évoluer

Proposition de mail envoyé aux référents SI SIAO locaux – niveau 1

Transfert d'informations du ticket SIAO

Bonjour,

Veillez trouver ci-dessous les détails du ticket SIAO à traiter :

ID du ticket: 156132061408

Nom et Prénom: null null

E-mail: null

Profil: null

Thématique de la demande: null

Sous-Motif: null

Description de la demande: Non renseigné

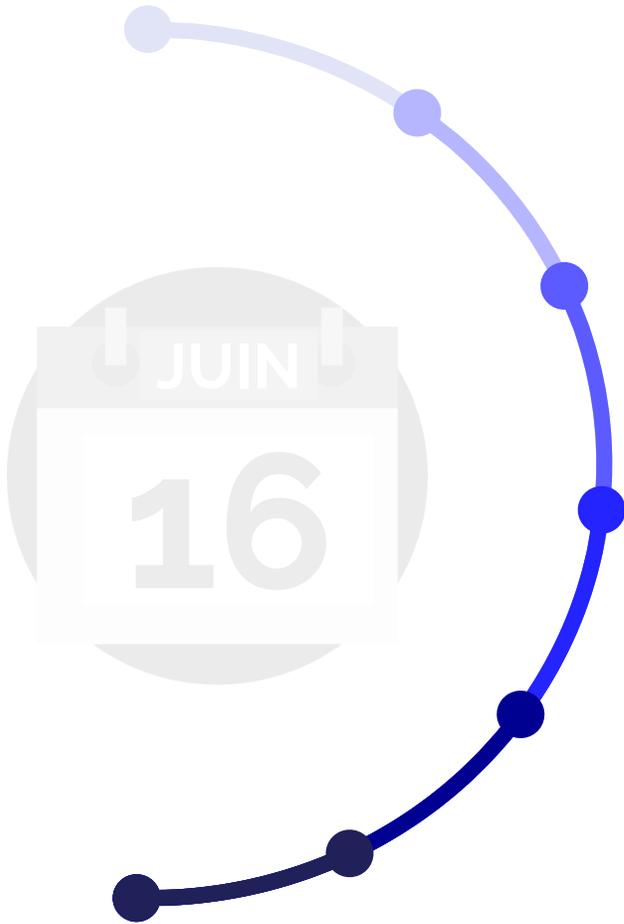
Merci de prendre en charge ce ticket dans les meilleurs délais.

Cet email a été généré automatiquement.

Escalader

Veillez noter que l'adresse email sisiao@dihal.gouv.fr sera prochainement désactivée au profit de ce formulaire

Ordre du jour



1. Etat des lieux du projet d'évolution du service d'assistance

2. Premiers retours à vos interrogations et ajustements

3. Réponses aux questions

Au cours des dernières semaines, vous nous avez fait part de plusieurs interrogations et remarques sur 5 thématiques différentes

1.

Nomenclature

2.

Outil de suivi
des appels

3.

Processus de
traitement

4.

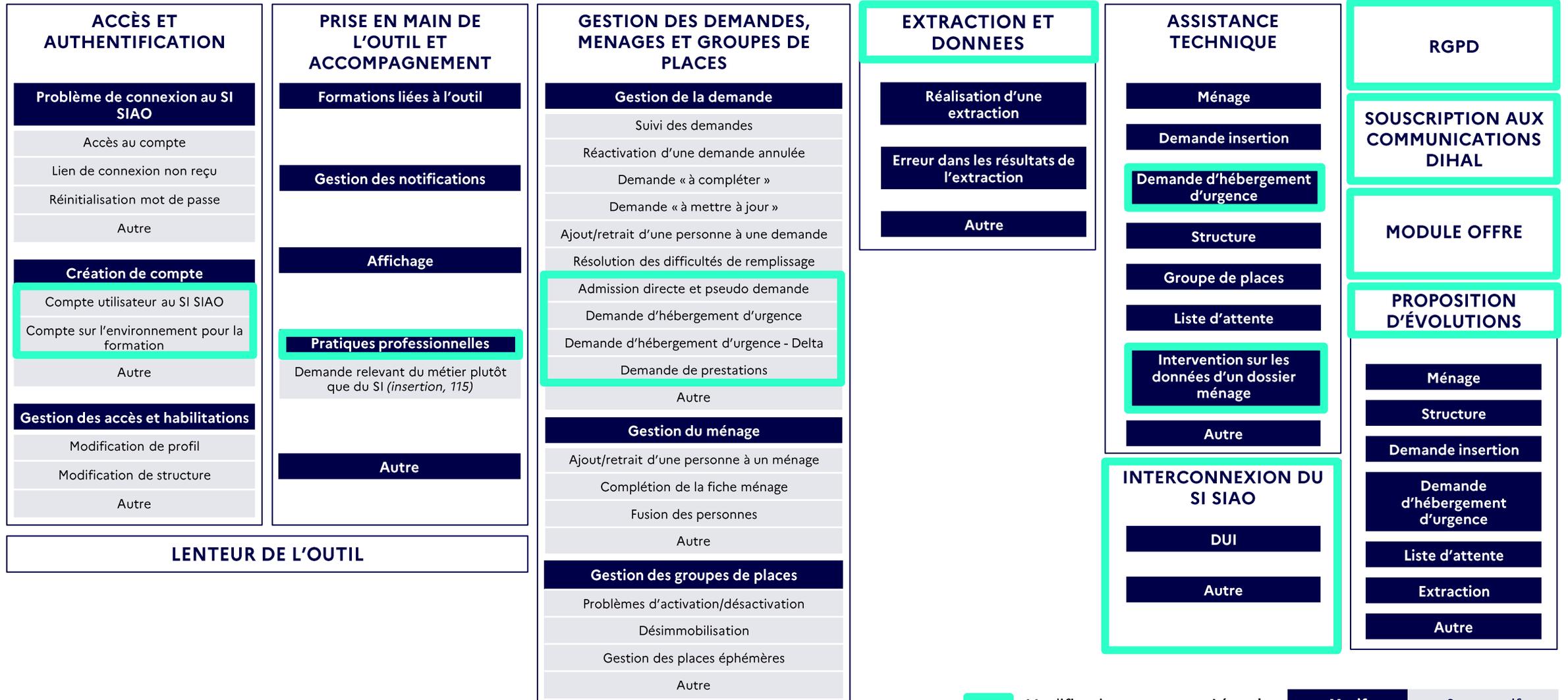
Communication
et support

5.

Autres sujets

Pour **avancer ensemble** et **continuer à nous améliorer**,
nous vous répondons aujourd'hui en partageant l'ensemble des questionnements que nous avons déjà reçus

Nous avons fait évoluer la nomenclature pour qu'elle soit plus claire, plus complète et mieux adaptée aux besoins de tous les utilisateurs



Modifications Légende : **Motif** Sous-motif

NB : Cette nomenclature n'est pas figée et pourra évoluer en fonction de vos retours et besoins

Nous avons pris en compte toutes vos demandes

Outil de suivi des indicateurs - 1/2

SUR LES OUTILS DE SUIVI DES INDICATEURS

NOS RÉPONSES

Comment puis-je renseigner plusieurs motifs pour un même appel dans l'outil de suivi ?



Révision du fichier : désormais, nous faisons le choix de suivre les **sollicitations** et non les appels. Vous pouvez donc renseigner **une ligne par motif** évoqué par l'utilisateur

Comment intégrer les sollicitations en direct par mail dans le fichier de suivi ?



Nous vous recommandons de **renvoyer les utilisateurs vers le formulaire** pour toute demande. Cela nous permettra d'avoir un processus uniforme et d'effectuer un suivi rigoureux

L'outil représente une charge de travail additionnelle significative



Cet outil est essentiel car **nous manquons, à ce jour, d'une procédure uniforme et d'un suivi adéquat**. Il a pour objectif principal **d'identifier des pistes d'amélioration** afin de simplifier votre gestion des appels dans une démarche d'amélioration continue.

Si la demande d'assistance ne transite pas par le SVI, doit-on aussi la comptabiliser ?



Oui

Autres demandes d'ajustements



Vos besoins ont été pris en compte (démonstration dans la slide suivante)

Nous avons pris en compte toutes vos demandes

Outil de suivi des indicateurs - 2/2



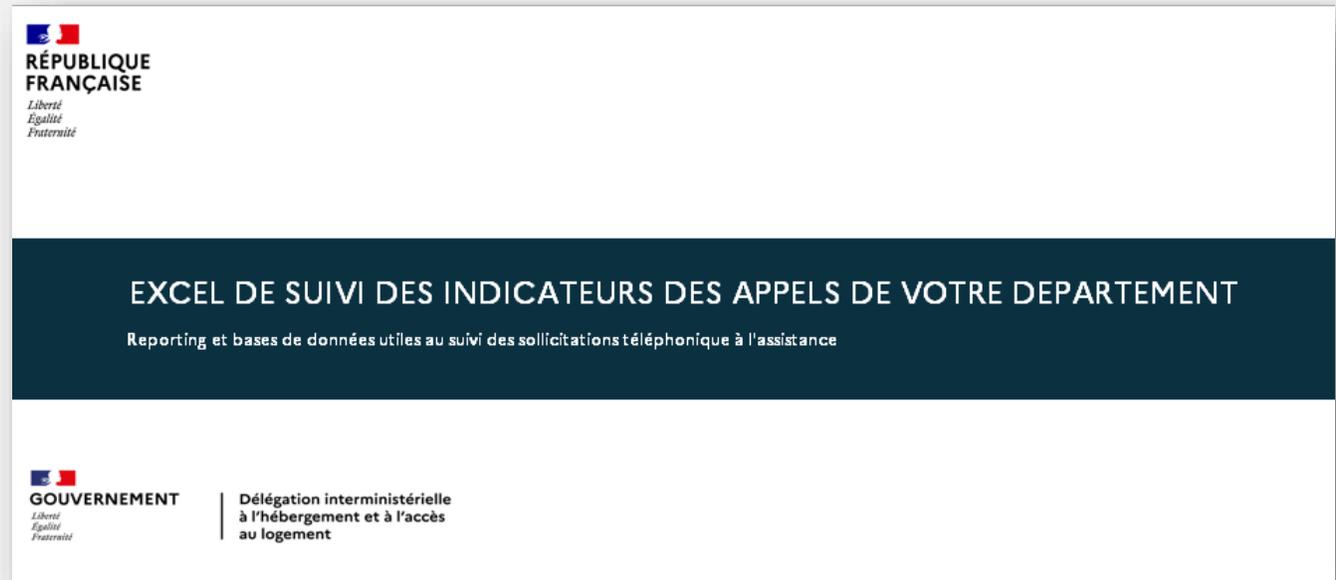
Démonstration des nouveautés

Suivi des sollicitations

Appels en minutes

Amélioration du visuel

Ajout colonne « structure »



Nous avons pris en compte toutes vos demandes

Processus de traitement

SUR LE PROCESSUS DE TRAITEMENT

NOS RÉPONSES

Peut-on recevoir des copies des demandes via le formulaire pour assurer le suivi ?



Il est prévu que l'utilisateur reçoive une **notification de soumission** du formulaire par mail et que le référent reçoive un **ticket par mail** pour assurer le traitement

Comment doit-on gérer les sollicitations directes par mail ?



Nous vous recommandons d'**orienter les utilisateurs vers le formulaire** pour toute demande et d'encourager cette bonne pratique. Cela nous permet de **centraliser les sollicitations** et d'en **assurer un meilleur suivi et comptabilisation**

Si plusieurs personnes nous sollicitent pour le même motif au cours d'une même journée, devons-nous remplir un formulaire pour chaque demande, même si elles sont identiques ?



Oui, il est préférable de **remplir un formulaire par sollicitation**, même si le motif est identique. Cela permet de **répondre précisément aux besoins de chacun** et de s'assurer qu'aucune demande ne soit oubliée

Devons-nous, nécessairement assurer une assistance par téléphone ?



Nous pouvons, sur demande, **communiquer à l'utilisateur** dans le message du SVI de **remplir le formulaire de support**

Nous avons pris en compte toutes vos demandes

Communication et support

SUR LA COMMUNICATION ET LE SUPPORT

NOS RÉPONSES

Y aura-t-il un contact direct privilégié pour les référents locaux ?



Les sollicitations des référents SI à l'assistance nationale devront s'effectuer à partir du **formulaire**

Comment promouvoir l'utilisation de la base de connaissances et s'assurer qu'elle est consultée ?



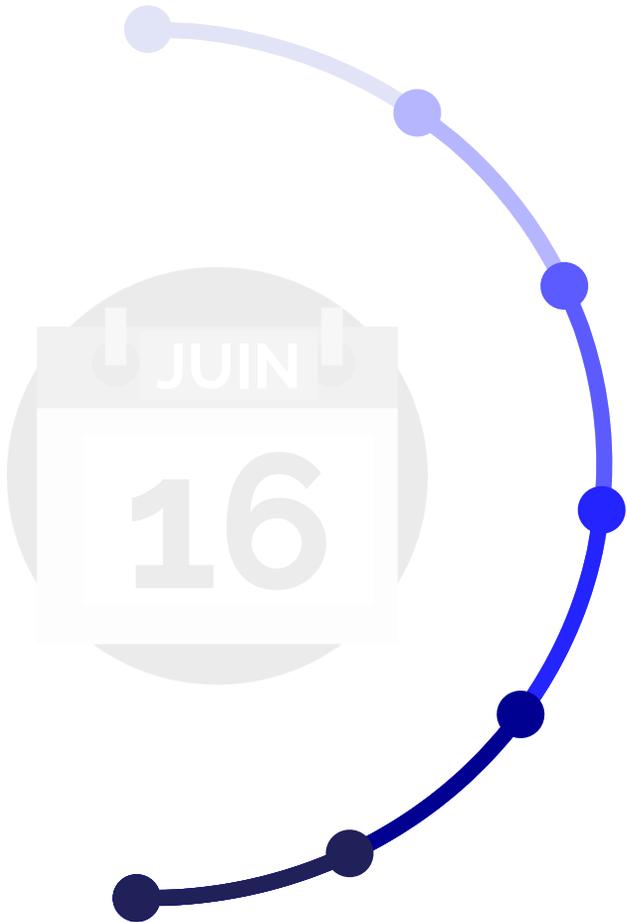
Dans nos communications (mail aux nouveaux utilisateurs, mail de confirmation, etc.), **nous encourageons les utilisateurs à consulter la base de connaissances** avant de poser des questions. Merci d'inclure cette recommandation et de **mettre en avant sa mise à jour dans vos réponses** (voir réponses types)

Comment contacter l'assistance nationale désormais ?



Pour contacter l'assistance nationale, il convient désormais de **remplir le formulaire de support** disponible sur la base de connaissance à l'adresse suivante : <https://basedekonnaissances.sisiao.dihal.gouv.fr/support/kb-tickets/new> ou directement via le SI SIAO. Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais

Ordre du jour



1. Etat des lieux du projet d'évolution du service d'assistance
2. Premiers retours à vos interrogations et propositions d'évolutions
- 3. Vos suggestions et questions**

Nous retournons à un sondage pour cette dernière section !

Annnonce

Nous vous invitons à participer à notre sondage en ligne qui va débiter dans quelques instants. Votre avis nous est précieux !

*Veillez noter que ce questionnaire est **totale**ment anonyme*

Autres questions à suivre...

Séance de questions / réponses





GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Réponse aux questions

Points de contact



Yohan CHATELIN :

Chargé de relation utilisateurs et recette SI SIAO



Horacia HENIN :

Chargée d'accompagnement dans l'évolution de l'assistance utilisateur



GOVERNEMENT

Liberté

Égalité

Fraternité