GOUVERNEMENT

Liberté
Égalité
Fraternité

Livret d'accompagnement des référents SI SIAO locaux

SI SIAO

Juillet 2025

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Le livret d'accompagnement est un support dédié à la montée en connaissances des référents SI SIAO locaux dans la prise en main des outils

Acquérir une vision complète de l'écosystème du SI SIAO

Comprendre le contexte de l'évolution de l'assistance

Maitriser le nouveau modèle de l'assistance

Piloter et améliorer en continu l'assistance grâce aux outils mis à votre disposition

Sommaire

1 **La refonte du SI SIAO et les enjeux de la transformation de l'assistance utilisateurs**

2 **Le nouveau traitement des sollicitations**

i. Notre ambition : hiérarchiser les sollicitations en deux niveaux (1 et 2)
ii. Les nouvelles procédures de traitement : les canaux appels et le formulaire
iii. Vos responsabilités en tant que référent SI local et national

3 **Les outils et ressources à disposition**

i. Base de connaissances
ii. Formulaire de demande de support
iii. Bloc de réponses types
iv. Mail nouvel utilisateur
v. Outil de suivi (Excel)
vi. FAQ sur l'évolution de l'assistance

Soulignage : lien de redirection vers la page correspondante

La refonte du SI SIAO et les enjeux de la transformation de l'assistance utilisateurs

La DIHAL pilote la politique d'hébergement et de lutte contre le sans-abrisme via le programme budgétaire 177

Une augmentation du budget de 200.000 euros en 2024…

… nécessaire pour consolider les politiques publiques de luttes contre l'exclusion autour de 2 axes stratégiques

1

Lancer le deuxième plan quinquennal Logement d'abord (2023-2027) pour **construire sur les réussites de premier plan** et **amplifier les réformes structurelles engagées**

2

Améliorer la réponse aux situations de détresse en assurant une **stabilité du volume du parc d'hébergement** généraliste financé par l'État et en déployant des **actions ciblées sur la protection et l'insertion** des personnes hébergées ou sans abri

Source : PLF 2024

Les réussites du plan Logement d'Abord ouvrent la voie à des objectifs encore plus ambitieux pour 2027 afin d'accélérer l'accès au logement

Piloté par la DIHAL, le **plan Logement d'abord** consiste à **orienter les personnes sans abri ou mal logés le plus rapidement possible vers le logement** tout en assurant un **accompagnement social** adapté à leurs besoins

Les priorités du plan Logement d'abord

1. Produire et mobiliser des **solutions de logements adaptées et abordables** pour les personnes en grande précarité
2. Conforter le **maintien dans le logement**
3. Accélérer l'accès au logement par une bonne **coordination des parcours d'accompagnement** en croisant logement, emploi et santé
4. Augmenter les **ressources d'accompagnement**

2024

440 000
personnes sans domiciles relogées

Ambitions

2023 - 2027

30 000
nouvelles places créées en intermédiation locative

145 000
attributions de logements sociaux à des ménages sans domicile

10 000
nouvelles places créées en pension de famille

25 000
nouveaux logements agréés en résidences sociales et FJT

Source : PLF 2024

La refonte de la plateforme SI SIAO est nécessaire pour faciliter et accélérer les parcours vers le logement ou l'hébergement des personnes sans domicile

Objectifs du SI SIAO

1. **Mieux orienter** les personnes sans domicile et **accélérer leurs parcours d'insertion**
2. **Piloter l'offre des territoires** et **fournir des données** utiles aux acteurs
3. **Simplifier et optimiser les parcours utilisateurs**, intégrer le design et l'accessibilité

Fonctionnalités

- **Recensement** de mise à l'abri d'urgence (115), d'hébergement, de logement adapté et d'accompagnement
- **Partage d'informations** sur les profils, parcours, souhaits et besoins d'accompagnement des personnes
- **Suivi des parcours** pour anticiper et éviter les ruptures

Cet outil évolue au quotidien…

→ Évolution d'un outil de gestion des places d'hébergement vers **un outil centré** sur les **personnes sans domicile**

→ Construction de **parcours résidentiels** et **d'accompagnement durables**

…en raison d'une augmentation du nombre d'utilisateurs

→ Environ **40 000 professionnels** (travailleurs sociaux, gestionnaires d'entité, etc.)

Depuis 2021, le SI SIAO connaît une refonte générale pour répondre aux besoins évolutifs des utilisateurs

La nécessité d'une transformation complète

Une refonte non adaptée en septembre 2020

- Intégration des deux SI par la DGCS, se traduisant pas une **architecture très complexe**
- Plus de 800 **anomalies** recensées et une très forte **insatisfaction des utilisateurs**

Répondre aux objectifs de la feuille de route

- Pilotage stratégique des évolutions fonctionnelles
- Amélioration de l'expérience utilisateur
- Fiabilisation des données pour un meilleur pilotage des dispositifs

Un nouveau mode de pilotage pour répondre aux besoins des utilisateurs

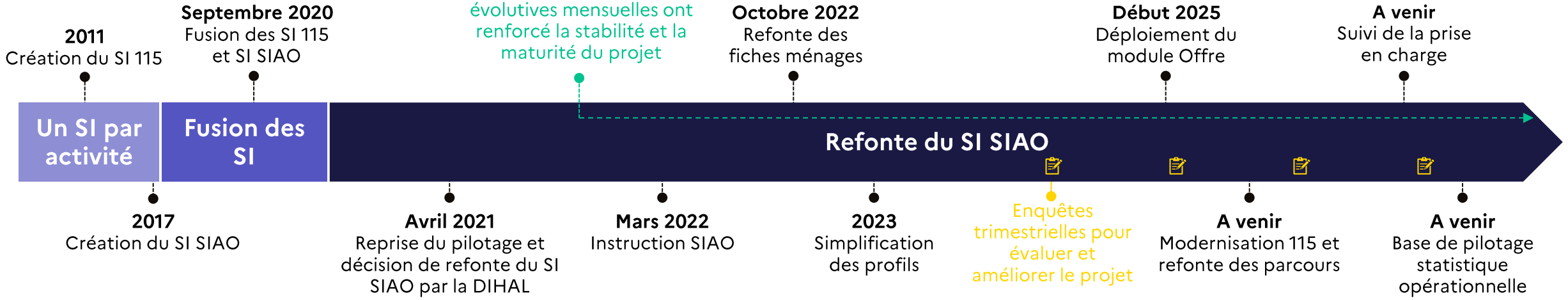
Equipe renforcée

- 40 personnes mobilisées sur le projet
- Un architecte
- Un UX/XI designer

Co-construction du SI

- Changements réfléchis en lien avec les **besoins métiers**
- Exploration métiers par les chefs de produit

Récapitulatif



GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Par conséquent, il est primordial de faire évoluer le modèle d'assistance aux utilisateurs pour répondre aux enjeux de déploiement du SI SIAO

Le modèle de gestion actuel ne permet plus de traiter de manière optimale les **activités du SI SIAO**, et souligne le **besoin de définir un modèle de traitement à deux niveaux** pour fluidifier et structurer les demandes d'assistance

Une croissance du **volume d'utilisateurs**

+21% depuis 2021

66 000 utilisateurs aujourd'hui

Une **sur-sollicitation de l'assistance nationale** pour des demandes à faible complexité

+80% des tickets concernent des sollicitations liées à des **problématiques « simples »**

Un **important délai de réponse**, et trop peu de temps dédié à l'analyse des sujets complexes

- **Tickets : 24,7 jours** en moyenne avant fermeture
- **Appels : 5,9 minutes** de durée moyenne

*A noter : la majorité des sollicitations provient de **professionnels travailleurs sociaux qui pourraient être ou sont déjà accompagnés au niveau local***

Le nouveau traitement des sollicitations

L'évolution de l'assistance doit permettre une meilleure gestion des flux, avec pour effet attendu une amélioration des délais et de la qualité de service

Notre ambition : relocaliser les demandes simples au niveau local pour **décharger l'équipe nationale** et mieux organiser leur charge de travail au profit des sollicitations de niveau 2

La mise en œuvre est rendue possible par plusieurs actions…

- **Formulaire de contact unique** pour les utilisateurs du SI SIAO, permettant de catégoriser les sollicitations pour les router vers les bons interlocuteurs
- **Évolution de la base de connaissances** pour renforcer les outils d'accompagnement à disposition des référents SI SIAO et rendre les utilisateurs plus autonomes
- **Centrage de l'assistance nationale sur les sujets complexes et le lien avec l'équipe projet de la refonte** sur le traitement des corrections et évolutions

… et une transition accompagnée

- **Plan d'accompagnement structuré :** sessions de formation, boîte à outils, livret d'accompagnement, outil de suivi
- **Suivi après déploiement :** sessions de suivi, FAQ, points réguliers pour ajuster l'organisation

Nous avons décidé de hiérarchiser les sollicitations en deux niveaux, en fonction de la complexité des demandes

NIVEAU 1

Les sollicitations de niveau 1 regroupent les **sujets peu techniques et peuvent être traités localement par un opérateur SI SIAO formé.** Elles concernent essentiellement des questions de fonctionnalités et d'accès au SI SIAO

NIVEAU 2

Les sollicitations de niveau 2 concernent des **sujets plus techniques, la mise en place de d'évolution, la gestion des données, la communication** qui nécessitent une action spécifique, souvent via la création d'un ticket et donc l'**intervention de l'équipe nationale**

Cette nouvelle nomenclature a pour objectif de simplifier le traitement des sollicitations tant de niveau 1 que de niveau 2

Pourquoi router les demandes selon cette nouvelle nomenclature ?

- **Structurer le suivi des demandes d'assistance** de manière homogène sur tout le territoire
- **Mieux comprendre les besoins utilisateurs** et prioriser les actions à l'échelle nationale
- **Fluidifier les escalades** vers le niveau 2 en apportant un contexte clair
- **Accélérer les réponses d'assistance** grâce à une grande précision des informations relatives aux demandes

Une nouvelle nomenclature qui permet :

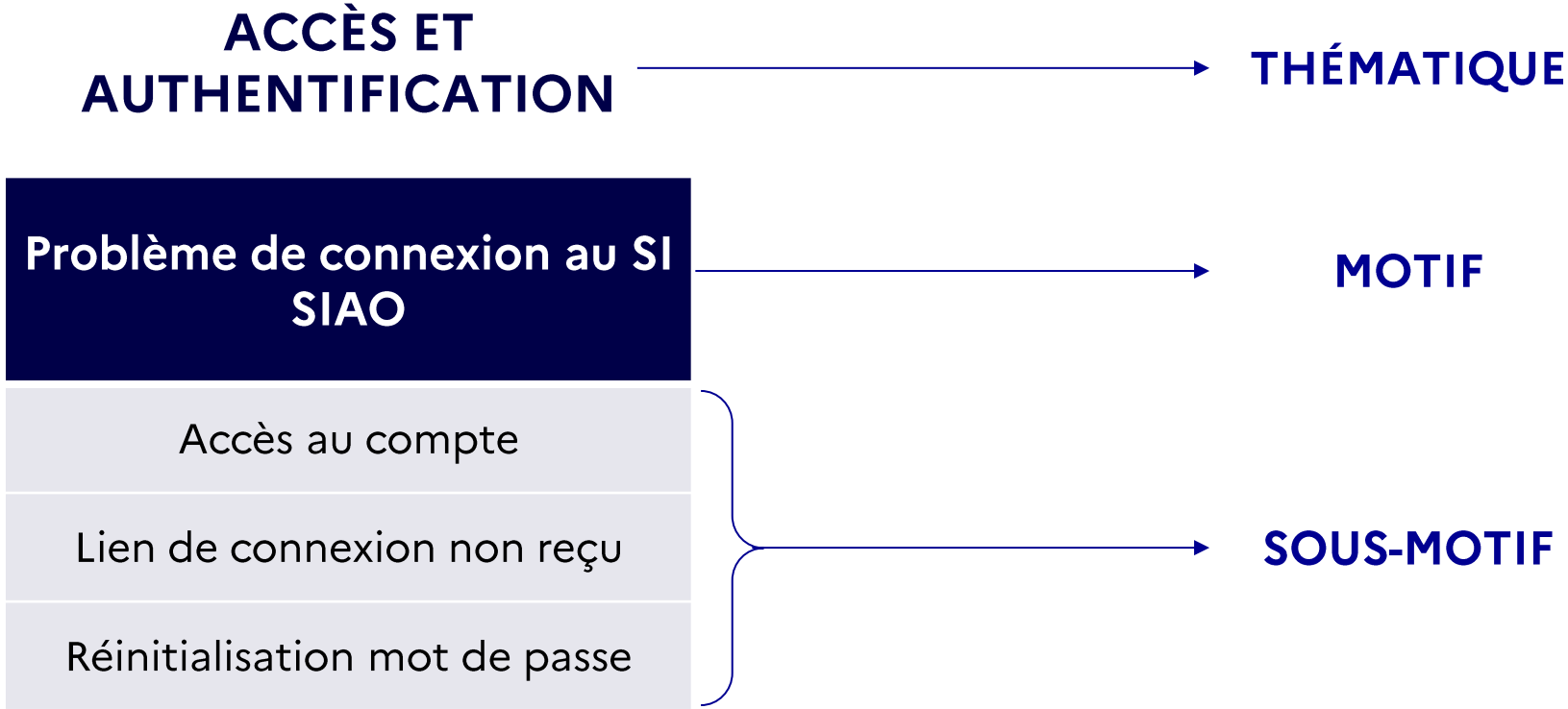
A l'assistance nationale

- Traiter plus rapidement les demandes
- Orienter plus efficacement les formulaires vers le bon niveau d'assistance grâce à la complétude des motifs et sous motifs associés

Aux référents locaux SI

- Qualifier les demandes reçues localement
- Réaliser un suivi local lisible et assurer un reporting uniforme à transmettre à la DIHAL
- Suivre l'évolution du volume et des typologies de demandes dans le temps

Comment faut-il comprendre la nomenclature ?



GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Les différentes raisons de nos sollicitations

Légende : Motif | Sous-motif

ACCÈS ET AUTHENTIFICATION

Problème de connexion au SI SIAO
- Accès au compte
- Lien de connexion non reçu
- Réinitialisation mot de passe
- Autre

Création de compte
- Compte utilisateur au SI SIAO
- Compte sur l'environnement pour la formation
- Autre

Gestion des accès et habilitations
- Modification de profil
- Modification de structure
- Autre

PRISE EN MAIN DE L'OUTIL ET ACCOMPAGNEMENT

Formations liées à l'outil

Gestion des notifications

Affichage

Pratiques professionnelles
- Demande relevant du métier plutôt que du SI *(insertion, 115)*

Autre

LENTEUR DE L'OUTIL

GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET GROUPES DE PLACES

Gestion de la demande
- Suivi des demandes
- Réactivation d'une demande annulée
- Demande « à compléter »
- Demande « à mettre à jour »
- Ajout/retrait d'une personne à une demande
- Résolution des difficultés de remplissage
- Admission directe et pseudo demande
- Demande d'hébergement d'urgence
- Demande d'hébergement d'urgence -Delta
- Demande de prestations
- Autre

Gestion du ménage
- Ajout/retrait d'une personne à un ménage
- Complétion de la fiche ménage
- Fusion des personnes
- Autre

Gestion des groupes de places
- Problèmes d'activation/désactivation
- Désimmobilisation
- Gestion des places éphémères
- Autre

EXTRACTION ET DONNEES

Réalisation d'une extraction

Erreur dans les résultats de l'extraction

Autre

ASSISTANCE TECHNIQUE

Ménage

Demande insertion

Demande d'hébergement d'urgence

Structure

Groupe de places

Liste d'attente

Intervention sur les données d'un dossier ménage

Autre

INTERCONNEXION DU SI SIAO

DUI

Autre

RGPD

SOUSCRIPTION AUX COMMUNICATIONS DIHAL

MODULE OFFRE

PROPOSITION D'ÉVOLUTIONS

Ménage

Structure

Demande insertion

Demande d'hébergement d'urgence

Liste d'attente

Extraction

Autre

MODIFICATION DE L'ANNUAIRE

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

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Quelques exemples de cas de figure

Légende : Motif | Sous-motif

ACCÈS ET AUTHENTIFICATION

Exemples de cas de figure

Problème de connexion au SI SIAO

Accès au compte	Je n'arrive pas à : • Me connecter à mon compte • Accéder à mon compte
Lien de connexion non reçu	Je n'ai pas reçu le lien de connexion
Réinitialisation mot de passe	J'ai oublié mon mot de passe

Création de compte

Compte utilisateur au SI SIAO	Je n'arrive pas à créer mon compte utilisateur
Compte sur l'environnement pour la formation	Je n'arrive pas à créer mon compte formation

Gestion des accès et habilitations

Modification de profil	Je n'arrive pas à modifier mon profil (informations, rôle, territoire)
Modification de structure	Je n'arrive pas à modifier ma structure de rattachement

PRISE EN MAIN DE L'OUTIL ET ACCOMPAGNEMENT

Exemples de cas de figure

Formations liées à l'outil

- J'ai besoin de me former à l'outil
- Je ne comprends pas comment l'outil fonctionne
- Je souhaiterais avoir une démonstration de l'outil

Gestion des notifications

- Je reçois trop de notifications
- J'aimerais recevoir les notifications concernant mes demandes

Affichage

- Le bouton xx ne s'affiche pas
- Je n'arrive pas à visualiser toute la page / naviguer dans l'outil / cliquer…

Pratiques professionnelles

Demande relevant du métier plutôt que du SI *(insertion, 115)*	Bloc de texte personnalisé

EXTRACTION ET DONNÉES

Exemples de cas de figure

Extraction des indicateurs

Réaliser une extraction	• Je souhaiterais faire un extrait de mes données • Quels indicateurs faut-il que j'utiliser ?

LENTEUR DE L'OUTIL

- Mon outil ne prend pas en compte pas demande
- Mon outil ne s'ouvre pas / est lent…

GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET GROUPES DE PLACE

Exemples de cas de figure

Gestion de la demande

Suivi des demandes	• Je n'arrive pas à retrouver ma demande dans l'outil • Où se trouve mes demandes réalisées ?
Réactivation d'une demande annulée	J'aimerai réactiver la demande « xx »
Demande « à compléter »	• Où se trouve les demandes à compléter dans l'outil ? • Pourquoi est-ce qu'il faut que je complète ma demande ? • Qu'est ce que je dois faire une fois que j'ai complété la demande ?
Demande « à mettre à jour »	• Où se trouve les demandes mises à jour dans l'outil ? • Comment est ce que je peux mettre à jour une demande ? • Qu'est ce que je dois faire une fois que j'ai mis à jour la demande ?
Ajout/retrait d'une personne à une demande	Comment ajouter ou retirer une personne à ma demande ?
Résolution des difficultés de remplissage	Je n'arrive pas à saisir les informations dans la demande
Admission directe et pseudo demande	Comment faire une pseudo demande ?
Demande d'hébergement d'urgence	• Comment réaliser une demande 115 ? • Comment ajouter/retirer une personne de la demande 115 • Comment réaliser une fin de prise en charge ?
Demande d'hébergement d'urgence - delta	Comment réaliser une orientation delta ?
Demande de prestations	• Comment réaliser une demande de prestation ? • En tant que maraude, comment prendre en charge la demande ?

Gestion du ménage

Ajout/retrait d'une personne à un ménage	Comment ajouter ou retirer une personne à un ménage ?
Complétion de la fiche ménage	Je n'arrive pas à compléter le dossier d'un ménage
Fusion des personnes	J'ai un doublon de personnes

Gestion des groupes de places

Problèmes d'activation/désactivation	Je n'arrive pas à activer ou désactiver un groupe de place
Désimmobilisation	• Qu'est ce que l'immobilisation ? • Comment je peux ouvrir l'orientation ?
Gestion des places éphémères	• Je n'arrive pas à voir les groupes de place disponibles • Qu'est ce qu'un groupe de place éphémère ?

NB : *Des réponses types ont été préparées pour chaque sous motif. Une réponse personnalisée peut aussi être apportée à l'utilisateur*

L'évolution de l'assistance utilisateurs passe également par de nouvelles procédures de traitement des sollicitations via les canaux appels et le formulaire

L'adresse email sisiao@dihal.gouv.fr n'est plus un canal à utiliser et sera désactivée.
Les canaux appels et le formulaire sont à privilégier :

Nouvelle procédure de routage des appels

Les utilisateurs sont directement mis en relation avec leur référent SI local après qualification du département par le Serveur Vocal Interactif (SVI). Le référent traite la demande ou l'escalade au national.

Nouvelle procédure de routage des formulaires

Les demandes sont adressées via le formulaire à l'assistance nationale et redirigées vers le référent SI local pour traitement.

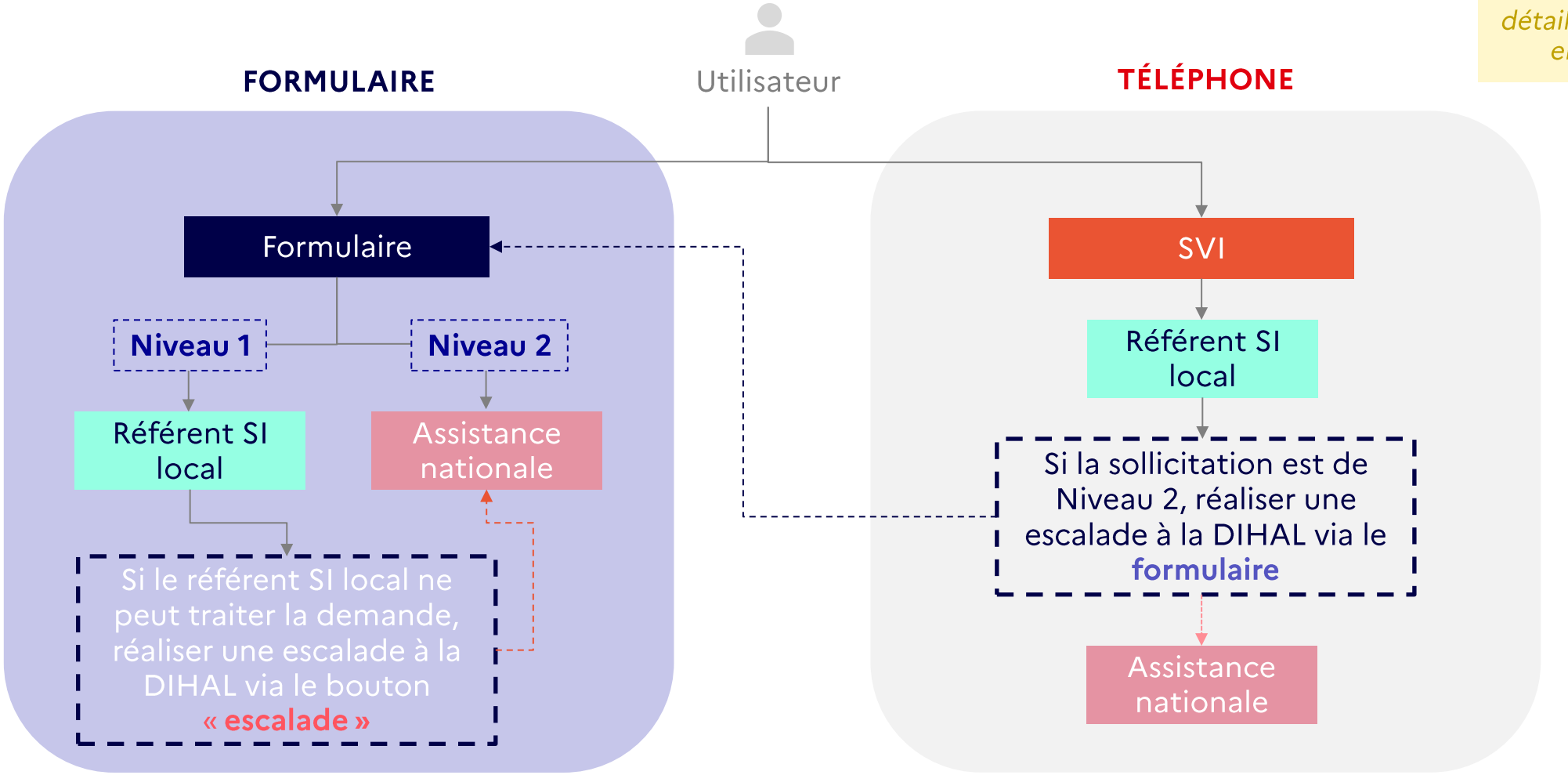
→ Lien du formulaire ici ←

Dans le SI SIAO

Dans la base de connaissances

L'évolution de l'assistance utilisateurs passe également par de nouvelles procédures de traitement des sollicitations via les canaux appels et le formulaire

Les schémas sont détaillés davantage en annexes



NB. : email sisiao@dihal.gouv.fr est désactivée

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

En tant que référent SI local, vous aurez les tâches suivantes à réaliser lors du traitement de formulaire

Canal formulaire

Traitement de la demande utilisateur

Le **référent SI SIAO local** reçoit une sollicitation de niveau 1

Le référent confirme la classification de **niveau 1**

Option 1 – Bloc de réponse-type

Copier-coller une réponse immédiate avec un message standardisé

Option 2 – Cas spécifique

Formaliser sa propre réponse et l'envoyer à l'utilisateur

Le référent requalifie la sollicitation au **niveau 2**

Option 3 – Problème technique complexe

Escalader la demande vers l'assistance nationale en complétant le formulaire de demande de support en ligne (obligatoire)

Amélioration continue

Remonter un besoin pour la création d'un **bloc de texte** d'une demande récurrente

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

En tant que référent SI local, vous aurez les tâches suivantes à réaliser lors d'une sollicitation téléphonique

Canal téléphone

Qualification de l'appel

Qualifier **immédiatement** la demande

Se référer à la **nomenclature** des thématiques, des motifs et sous-motifs

Traitement de l'appel

Option 1 – Bloc de réponse type

Donner une **réponse immédiate** lue à l'utilisateur ou l'envoyer par email pour faciliter la compréhension

Option 2 – Cas spécifique

Formaliser sa **propre réponse**

Option 3 – Problème technique complexe

Escalader la demande vers l'assistance nationale en complétant le formulaire de demande de support en ligne

Complétion du document de suivi

Remplir **l'outil de suivi excel** avec les données suivantes :

- Thématique, motif et sous-motif correspondant à l'appel
- Durée de l'appel
- Statut de l'appel (résolu, en cours, escaladé)

Vos responsabilités en tant que référent SI local

Assister

Apporter un support de proximité aux utilisateurs du SI SIAO

- ✓ Assurer le **traitement des sollicitations de niveau 1** via téléphone ou mail
- ✓ **Accompagner les utilisateurs** sur l'utilisation quotidienne du SI SIAO
- ✓ **Escalader les incidents complexes** au support de niveau 2 si nécessaire

Suivre

Assurer un suivi des problématiques et des besoins utilisateurs

- ✓ **Suivre les résolutions** et s'assurer de la **satisfaction des utilisateurs**
- ✓ **Mesurer la performance du support** (temps de réponse, taux de résolution) et les reporter à la Dihal
- ✓ **Répondre aux enquêtes et participer aux webinaires de la Dihal** et proposer des améliorations au niveau national pour optimiser les processus d'assistance

Former

Accompagner la montée en compétence des utilisateurs

- ✓ **Assurer la formation initiale et continue** des nouveaux travailleurs sociaux sur le SI SIAO
- ✓ **Mettre à jour et diffuser les procédures standards**

Les responsabilités en tant que référent SI national

Communiquer

Relayer les évolutions du SI auprès des référents SI locaux

- ✓ **Assurer la communication** auprès des référents SI locaux sur les nouvelles évolutions du SI et **organiser leur diffusion**
- ✓ **Accompagner les référents SI locaux** dans la mise en œuvre des nouvelles fonctionnalités

Soutenir

Faciliter l'appropriation des évolutions par les référents locaux

- ✓ **Assurer le support de niveau 2** et assister les référents SI locaux pour les sollicitations plus techniques
- ✓ **Gérer les résistances au changement** en proposant des supports et outils adaptés (guides, FAQ, tutoriels)
- ✓ **Structurer et animer la formation continue des référents SI locaux** pour garantir leur montée en compétence

Mesurer

Assurer le suivi et l'amélioration continue des usages du SI

- ✓ **Mettre en place des indicateurs de suivi** pour mesurer l'appropriation des évolutions par les référents SI locaux
- ✓ **Assurer la documentation et la mise à jour de la base de connaissances** sur les évolutions et les bonnes pratiques
- ✓ **Faire remonter aux chefs de produit les difficultés d'appropriation identifiées** sur le terrain afin d'adapter les futures évolutions

Les outils et ressources à disposition

Cette évolution s'appuie sur la nomenclature, socle commun des ajustements de l'assistance

Sa classification permet l'identification des irritants…

Appels	Formulaire
Via **l'outil de suivi** (excel)	Via un **CRM**

… pour créer du contenu afin d'autonomiser les utilisateurs

Réponses types	Base de connaissances
Bénéfice pour les **utilisateurs**	Bénéfice pour les **référents**

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Pour faciliter le traitement des demandes, une boîte à outils est disponible pour les référents SI SIAO sur notre base de connaissances

3 outils mis à jour

Mise à jour régulière de la **Base de connaissances**

Nouveau **formulaire** de demande

Mail de bienvenue pour les nouveaux utilisateurs

4 nouveaux outils

Bloc de **réponses types**

Outil de suivi (excel)

Livret d'accompagnement des référents SI SIAO

FAQ sur l'évolution de l'assistance

Mise à jour de la base de connaissances – 1/2

La base de connaissance est l'outil de référence pour **développer la compréhension et la maîtrise de la plateforme SI SIAO**

Notre ambition : faire la **promotion** systématique de l'utilisation de la **base de connaissances** pour permettre **l'autonomisation des utilisateurs** et mettre à jour les contenus

Quelles évolutions ?

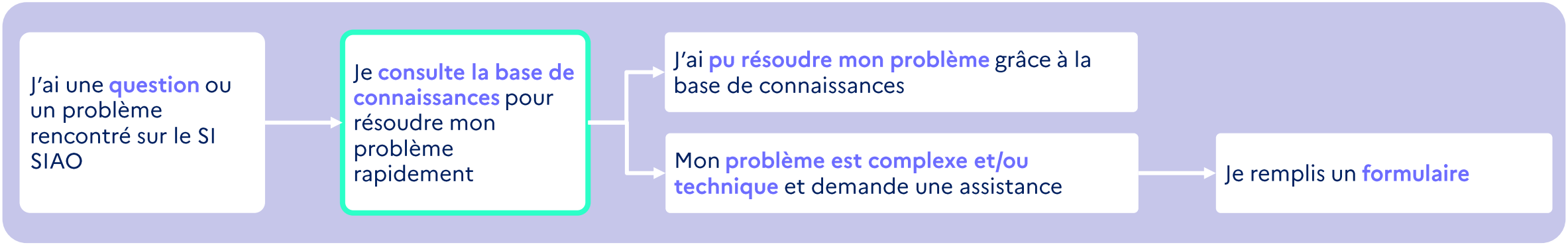
- Une base de connaissances qui combine des **entrées** par **profils utilisateurs** et basée sur la **nomenclature**
- La mise à disposition d'un guide pour les **nouveaux utilisateurs** pour aider dans la prise en main du SI SIAO et pour les **référents SI SIAO**
- La création et mise à jour régulière **d'articles obsolètes**

➔ *Une participation de la mise à jour de la base de connaissances est recommandée pour garantir une actualisation pertinente du contenu et ainsi, identifier les informations obsolètes.*

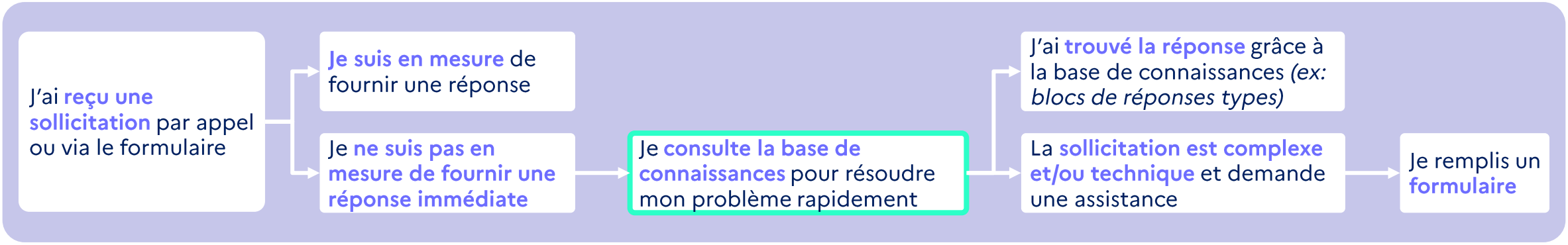
Mise à jour de la base de connaissances – 2/2

Premier réflexe à adopter

J'ai besoin d'informations sur un sujet



Je reçois une sollicitation d'un utilisateur



Notre ambition est de faire la **promotion systématique** de l'utilisation de la **base de connaissances** pour permettre **l'autonomisation des utilisateurs**

Mise à jour de formulaire – 1/2

Formulaire
Disponible sur la BC ➔ ICI

Le formulaire de demande de support joue un rôle essentiel dans le **routage des sollicitations** au sein de notre outil CRM. Il **simplifie la classification des tickets** et assure une **redirection efficace en fonction des motifs et sous-motifs**

Notre ambition : imaginer un nouveau formulaire capable de router les sollicitations à l'assistance nationale ou locale en fonction du motif et de l'expéditeur (utilisateur ou référent SI local)

Complétion du formulaire

Accusé de réception envoyé au demandeur d'assistance

exemple

Bonjour Henin Horacia,

Vous avez contacté l'assistance utilisateur du SI SIAO pour la raison suivante : ASSISTANCE TECHNIQUE
Votre demande est la suivante : Je n'arrive pas a fusionner 2 personnes au sein d'un ménage
Cette demande a été correctement reçue au niveau de l'assistance nationale. Nous nous efforçons de vous apporter une réponse dans les délais les plus brefs.

Pour votre référence, le numéro unique de votre ticket est le suivant : 176365991158

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 entrainer à prendre en main l'outil.

Vous pouvez demander des accès à votre référent SI. Retrouvez son contact ici.

Cordialement,

Récapitulatif du formulaire envoyé au référent local pour traitement

exemple

Transfert d'informations du ticket SI

Bonjour,
Veuillez 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

Si le référent local n'a pas la réponse, il peut sélectionner « Escalader ».

- ➔ La boîte mail sisiao@dihal.gouv.fr va être désactivée
- ➔ Le formulaire est disponible dans la base de connaissances et dans la plateforme SI SIAO

Mise à jour de formulaire - 2/2

Formulaire
Disponible sur la BC ➔ ICI

1

Ouvrir une demande d'assistance technique

Prénom*

Nom*

E-mail*

Quel est votre profil ?*

Quel est votre département ?*

Suivant

2

Veuillez fournir plus de détails sur la nature de votre demande :

Vous pouvez vous référer à la nouvelle nomenclature qui vise à simplifier le traitement des sollicitations.

Sélectionnez la thématique de votre sollicitation :*

ACCES ET AUTHENTIFICATION

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

Problème de connexion au SI SIAO

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

Accès au compte

Précédent

Suivant

3

Description de votre demande d'assistance*

Pour nous aider à traiter votre demande efficacement, merci de bien vouloir nous transmettre les informations suivantes (si applicable à votre situation) :
- Description détaillée des actions effectuées jusqu'au blocage/incident (vous pouvez joindre des captures d'écran ou tout autre document utile)
- Profil utilisé dans le SI SIAO
- Présence de l'incident chez d'autres utilisateurs
- Vidage des caches du navigateur (la procédure est disponible via l'article « vider vos caches »)

Important : Veuillez noter que les informations que vous nous transmettez via le formulaire d'assistance sont envoyées sous votre responsabilité. Ces données peuvent être traitées par un prestataire tiers agissant pour notre compte. Ainsi nous vous invitons à anonymiser toutes les données en privilégiant les identifiants personne et ménage. Nous ne saurions être tenus responsables des données personnelles non autorisées qui nous seraient communiquées.

Tentative de connexion avec identifiants habituels (Voir capture d'écran jointe)
Julien Dupont, administrateur départemental
Pas d'incident chez d'autres utilisateurs à ma connaissance

Téléchargement de fichiers

Choisir un fichier Capture d'écra…20 181223.png

Chargement terminé

La Dihal s'engage à protéger et à respecter votre confidentialité de vos données personnelles. Par défaut, nous n'utiliserons vos données personnelles que pour administrer votre compte et pour vous fournir une assistance de qualité. Pour plus d'informations sur vos données et vos droits, veuillez consulter notre politique de confidentialité.

J'accepte de recevoir les autres communications de l'équipe SI SIAO : invitations à des réunions et événements, annonce des évolutions du 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 « Soumettre » ci-dessous, vous autorisez la Dihal à stocker et traiter les données personnelles soumises ci-dessus afin de vous fournir le service demandé.

Précédent

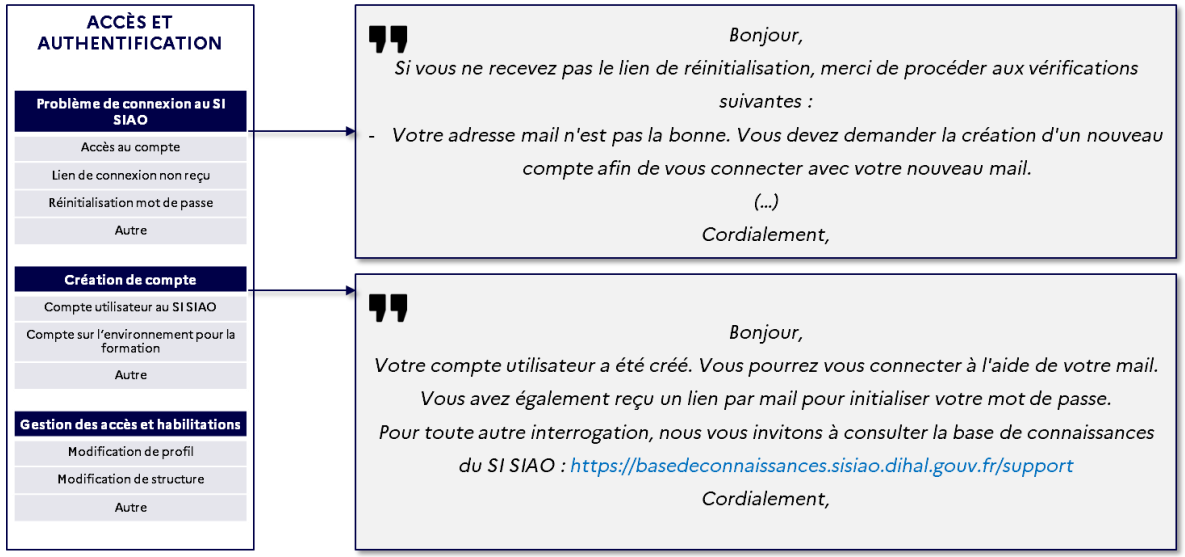
Soumettre

Nouveau champ

Réponses Types (blocs de textes)

Notre ambition : Améliorer la capacité des référents à fournir une **réponse directe, synthétique et rapide** aux utilisateurs concernant des demandes récurrentes, afin d'accroître leur efficacité

Exemples de cas d'usages



Quelles évolutions ?

Une réponse pour chaque sous-motif de la nomenclature :

1. Le référent SI local **réceptionne la demande** utilisateur par téléphone ou mail
2. Il la **requalifie au besoin** selon la nomenclature
3. Réponse à la demande :
   - **Par téléphone** : le référent peut directement lire la réponse et accompagner l'utilisateur
   - **Par mail** : le référent copie-colle la réponse type dans le contenu de son mail

➔ *Avant de formuler une réponse à l'utilisateur, il est important de bien cerner la sollicitation afin de s'assurer que la réponse apportée réponde au besoin de l'utilisateur*

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Mail de bienvenue

Nouveau mail

Envoyé prochainement aux nouveaux utilisateurs

Le mail de bienvenue accompagne les utilisateurs dans leur première connexion au SI SIAO

Notre ambition : Fournir un **accueil personnalisé et éducatif** qui guide les nouveaux utilisateurs lors de leur première connexion au SI SIAO

Quelles évolutions ?

Ajout de nouveaux éléments :

- **Vidéos tutorielles** sur la connexion et la gestion du compte
- Liens vers **l'espace de formation** permettant à l'utilisateur de s'entraîner
- Lien vers la **base de connaissances**

Outil de suivi (excel) – 1/5

Suivi des indicateurs liés aux demandes d'assistance téléphonique

Notre ambition : Mettre en place une **procédure unifiée de suivi des indicateurs** liés **aux demandes d'assistance téléphonique**

Quelles évolutions ?

- **3 onglets distincts :**
  1. **Guide d'utilisation** : le mode d'emploi du fichier
  2. **Historique d'appel** : une synthèse des sollicitations traitées lors des appels effectués sur la période
  3. **Résultats** : une vision consolidée des statistiques d'appels sur le département

- Des **indicateurs** de suivi définis
- Une **procédure** de suivi mensuelle établie entre référents SI locaux et l'assistance nationale
- Une **enquête** envoyée par le national à remplir tous les mois pour identifier les irritants et faire évoluer le modèle

Outil de suivi (excel) – 2/5

Suivi des indicateurs liés aux demandes d'assistance téléphonique

Onglet « **historique des appels** »

Mode d'emploi

1. Je **reçois un appel ou un email**
2. A la fin de l'appel, je **remplis les critères** suivants :
   - Numéro de téléphone
   - Mois
   - Durée de l'appel (en minutes)
   - Thématique / motif / sous motif dans le menu déroulant
   - Problème résolu : oui / non
   - Escalade au national : oui / non

2 Bis. Si plusieurs sollicitations sont traitées lors de l'appel, **répétez l'opération**

Aperçu de la nomenclature

Niveau	THEMATIQUE	MOTIF DE SOLLICITATION	SOUS MOTIF DE SOLLICITATION
NIVEAU 1	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Problème de connexion au SI SIAO	Accès au compte
NIVEAU 1	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Problème de connexion au SI SIAO	Lien de connexion non reçu
NIVEAU 1	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Problème de connexion au SI SIAO	Réinitialisation mot de passe
NIVEAU 1	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Problème de connexion au SI SIAO	Autre
NIVEAU 1	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Création de compte	Compte utilisateur au SI SIAO
NIVEAU 1	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Création de compte	Compte sur l'environnement pour la formation
NIVEAU 2	EXTRACTION ET DONNEES	Erreur dans les résultats de l'extraction	Erreur dans les résultats de l'extraction
NIVEAU 2	EXTRACTION ET DONNEES	Autre	Autre
NIVEAU 2	ASSISTANCE TECHNIQUE	Ménage	Ménage
NIVEAU 2	ASSISTANCE TECHNIQUE	Demande d'insertion	Demande insertion
NIVEAU 2	ASSISTANCE TECHNIQUE	Demande d'hébergement d'urgence	Demande d'hébergement d'urgence
NIVEAU 2	ASSISTANCE TECHNIQUE	Structure	Structure

…

Liste non exhaustive

Aperçu de l'historique des appels

Numéro de téléphone	Date - format jj/mm/aaaa	Structure	Durée de traitement en minutes	Thématique	Motif	Sous motif	Problème résolu ?	Escaladé au national ?
0656844329	*26/03/2025*	*CHU*	*7*	*ACCES ET AUTHENTIFICATION*	*Problème de connexion au SI SIAO*	*Réinitialisation du mot de passe*	*oui*	*non*

Outil de suivi (excel) – 3/5

Suivi des indicateurs liés aux demandes d'assistance téléphonique

*Onglet « **résultats** »*

Mode d'emploi

1. A la fin de chaque période, je me rends dans l'onglet 'résultats'
2. Je filtre sur la bonne période

Date	(Tous)

3. Je clique droit sur chaque tableau croisé dynamique
4. Je clique sur 'actualiser'
5. Je renseigne les cases du formulaire que j'ai reçu par mail avec les données des tableaux croisés dynamiques

Statistiques de traitement des appels

Nombre de sollicitations	Durée moyenne de traitement par sollicitation	Taux de résolution	Taux d'escalade
3	7	67%	33%

Motifs les plus cités par les utilisateurs

Niveau de sollicitation	Thématique	Motif	Sous motif	Nombre de sollicitations	Moyenne de traitement par sollicitation
NIVEAU 1	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Création de compte	Compte utilisateur au SI SIAO	1	5
NIVEAU 2	MODULE OFFRE	Module offre	Module offre	1	10
Total général				2	7,5

Outil de suivi (excel) – 4/5

Suivi des indicateurs liés aux demandes d'assistance téléphonique

Les données à renseigner sont à extraire depuis l'onglet « Résultats » du fichier Excel de suivi

Données générales : indicateurs de traitement des appels

Nombre de sollicitations reçues (total)

Indiquer le résultat en nombre entier (arrondir au supérieur)

20

Durée moyenne de traitement par sollicitation

Indiquer le résultat en nombre entier (arrondir au supérieur)

4

Taux de résolution (en %)

80

Taux d'escalade (en %)

20

Données présentes dans le **premier tableau** à partir de l'onglet « Résultats »

Les 5 sous-motifs les plus sollicités

1. Sous-motif ayant généré le plus grand nombre de sollicitations (classé en première position)

Merci de renseigner la case au format suivant : thématique - motif - sous motif

accès et authentification - problème de connexion au SI SIAO - accès au c

1.1. Nombre de sollicitations reçues

Indiquer le résultat en nombre entier (arrondir au supérieur)

7

1.2. Durée moyenne de traitement par sollicitation

Indiquer le résultat en nombre entier (arrondir au supérieur)

3

1.3. Taux de résolution (en %)

70

1.4. Taux d'escalade (en %)

Données présentes dans le **deuxième tableau** à partir de l'onglet « Résultats »

⚠ *Dans **l'outil de suivi (excel)**, les sous-motifs **ne sont pas classés par ordre décroissant** selon le nombre de sollicitations reçues*

Outil de suivi (excel) – 5/5

Suivi des indicateurs liés aux demandes d'assistance téléphonique

Procédure de **suivi des indicateurs**

A titre d'exemple

	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre
Référent SI local	Réception, traitement des appels et complétion du fichier de suivi des appels (excel)					
			Réception et complétion de l'enquête *(3 semaines pour compléter l'enquête)*			Réception et complétion de l'enquête *(3 semaines pour compléter l'enquête)*
Référent SI national			Suivi des indicateurs et identification des irritants			
			Amélioration continue et optimisation du SI en collaboration avec les équipes techniques			
	13.05 *Lancement de l'outil de suivi (excel)*			Consolidation des données dans un tableau de bord national		Consolidation des données dans un tableau de bord national

FAQ sur l'évolution de l'assistance

FAQ
Disponibles sur la BC ➔ ICI

La FAQ est une ressource qui référence les questions sur tous les **sujets liés à l'évolution de l'assistance**

Notre ambition : Offrir un format clair, accessible et centré sur vos **questions les plus fréquentes** autour de l'évolution de l'assistance

Utilité

- Référencement des questions sur tous les sujets liés à l'évolution de l'assistance :
  - Processus de traitement du formulaire
  - SVI (canal téléphone)
  - Outil de suivi et indicateurs
  - Autre sujet
- Prévoir les mises à jour futures en prenant en compte vos questions d'aujourd'hui

Les bonnes pratiques à retenir

Traitement des appels et mails

✓ Toujours **reformuler la demande** pour s'assurer de bien la comprendre

✓ Donner une **réponse claire et concise**

✓ Proposer une solution ou une **alternative immédiate**

✓ **Escalader à l'assistance nationale seulement si nécessaire**

✓ Encourager les utilisateurs à **contacter en priorité leur SIAO local via l'adresse mail dédiée**

✓ **Utiliser directement le formulaire en ligne**

Formation

✓ Dès leur arrivée, les nouveaux utilisateurs doivent suivre une **formation animée par l'entité gestionnaire**

✓ Se familiariser avec l'outil dans **l'espace de formation** si nécessaire

✓ **Partager les bonnes pratiques** entre SIAO dans le cas de difficultés récurrentes

✓ Encourager les utilisateurs à formuler des **demandes avec des objets explicites**

✓ Mettre en avant la **base de connaissances** auprès des utilisateurs et promouvoir sa **mise à jour** régulière

Annexe 1

Rappel des processus de demandes :

- **D'insertion**
- **D'hébergement**

Présentation du processus simplifié de demande d'insertion

Les gestionnaires locaux renseignent les structures et les groupes de places

Création d'un dossier ménage par l'UPA

L'UPA rédige et enregistre une demande d'insertion

Transmission du dossier de demande au SIAO

Le SIAO réceptionne et analyse la demande

En fonction des pratiques locales, le SIAO à la possibilité d'inscrire la demande en commission

Orientation vers un dispositif d'accompagnement

Orientation vers un dispositif d'hébergement

Le SIAO peut mettre la demande sur une liste d'attente

L'UH étudie les orientations adressées par le SIAO

Notification du refus d'orientation*

L'UH doit renseigner le motif de refus

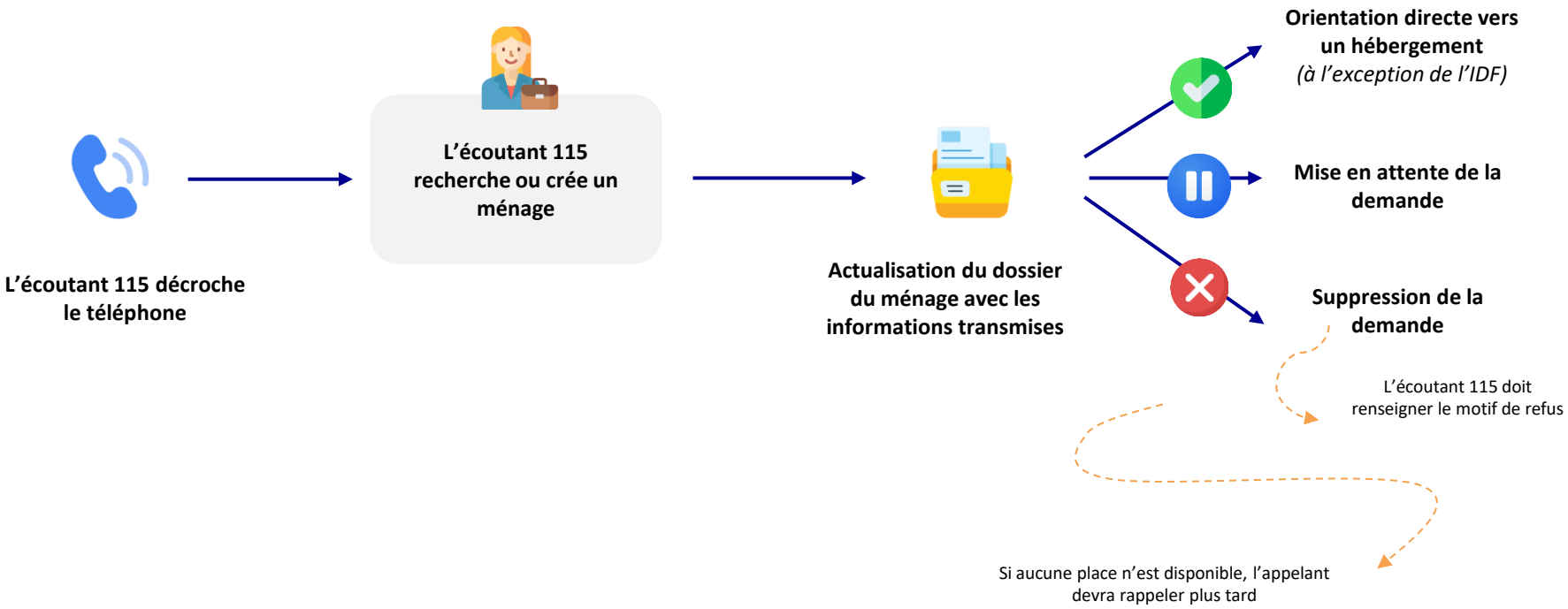
Notification de l'accord d'orientation*

L'UH peut :

- Créer des pseudo-demandes en dehors du processus de l'UPA
- Saisir l'arrivée et le départ d'un ménage
- Changer un ménage de place dans la structure

Le choix de l'orientation* peut être retrouvé dans le tiroir du tableau de bord de l'UPA

Présentation du processus simplifié de demande d'hébergement



Annexe 2

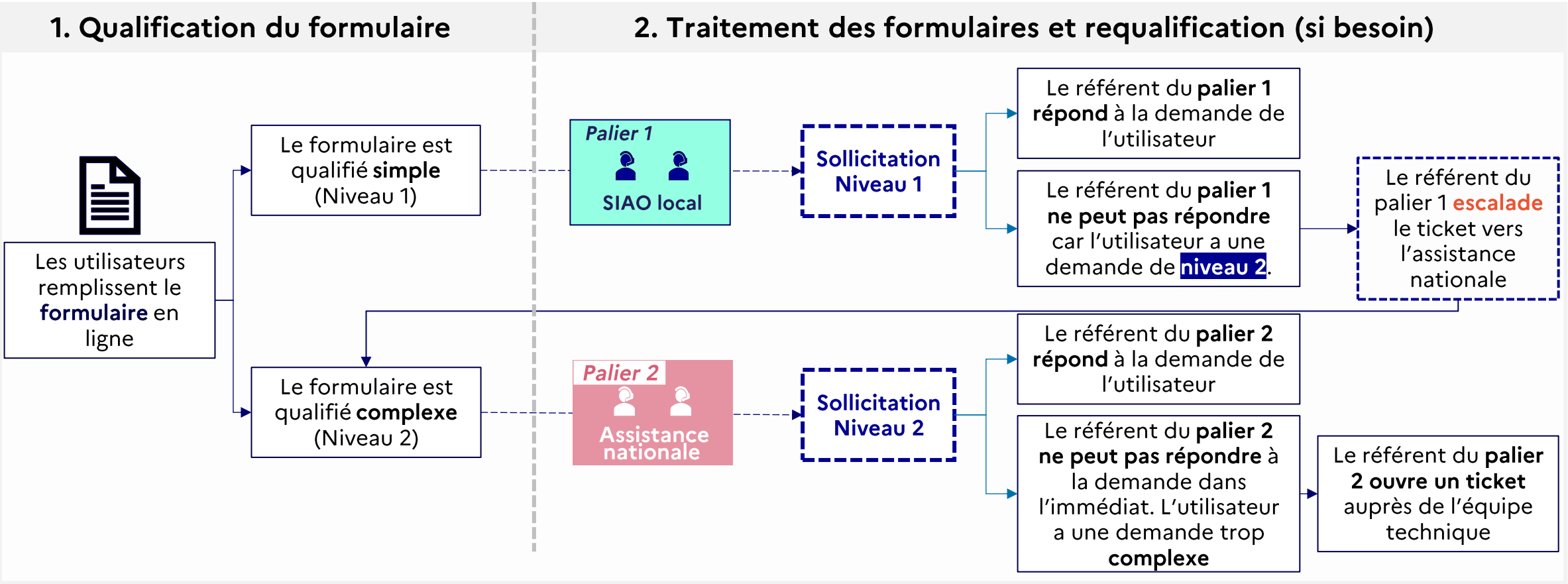
Routage détaillé des canaux :

- Canal formulaire
- Canal appel

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

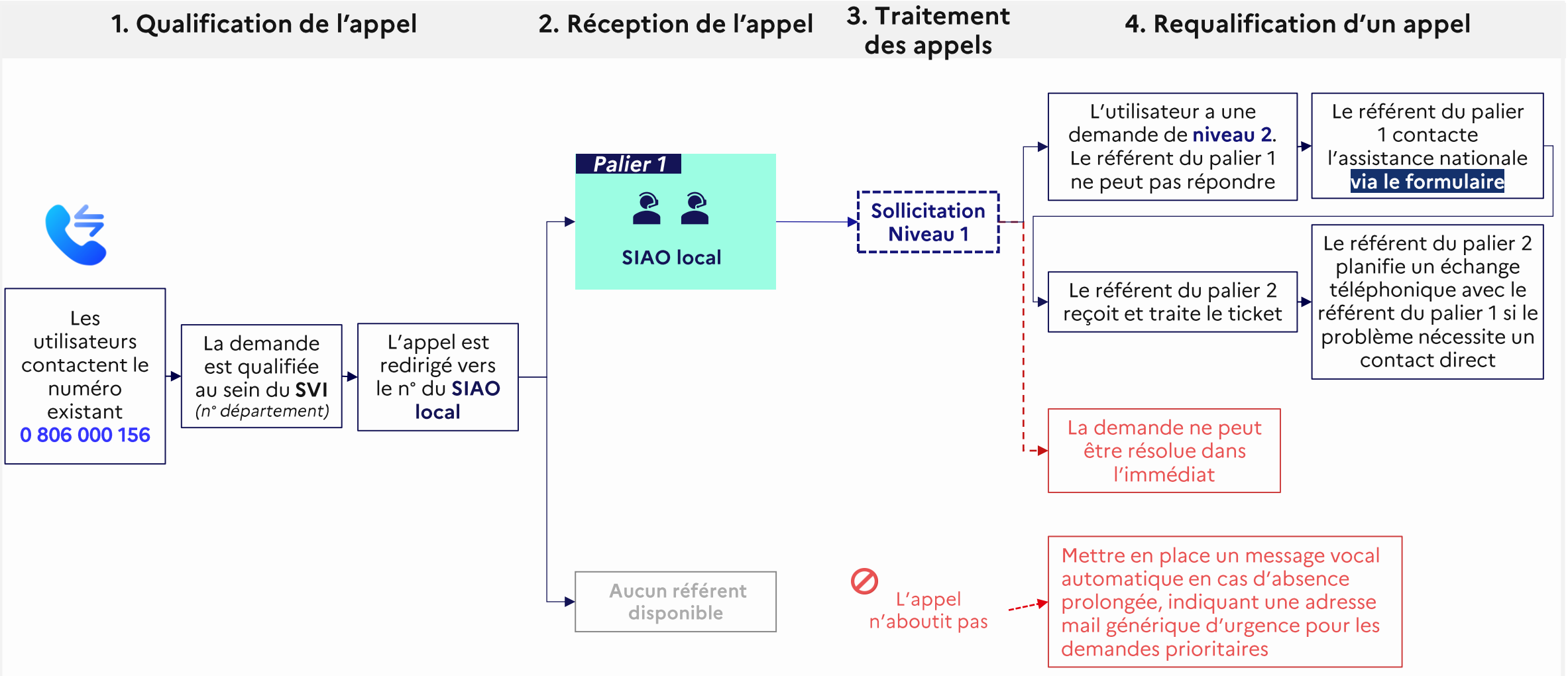
Un nouveau routage automatisé vers le niveau local dans le but d'améliorer le traitement des sollicitations

Canal formulaire



→ La boîte mail sisiao@dihal.gouv.fr est désactivée et ne peut plus être sollicitée
→ Notre ambition est de router automatiquement les demandes à l'assistance national ou local en fonction de la complexité de la demande
→ Le **suivi des tickets par département et à l'échelle nationale** est effectué directement à partir des données extraites dans le CRM

GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Un nouveau routage automatisé vers le niveau local dans le but d'améliorer le traitement des sollicitations

Canal téléphone