



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Réunion de suivi – Etat des lieux et FAQ (2^e édition)

SI SIAO

15 juillet 2025

Animateurs du webinaire du 15/07



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.

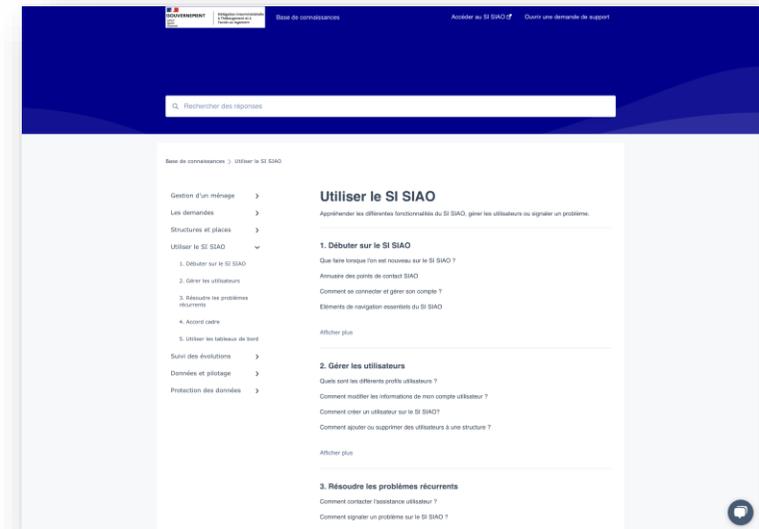
NB. Un temps « Question / Réponses » est également prévu à la fin de la séance



LEVER LA MAIN

Si vous souhaitez participer oralement, pensez à l'activer

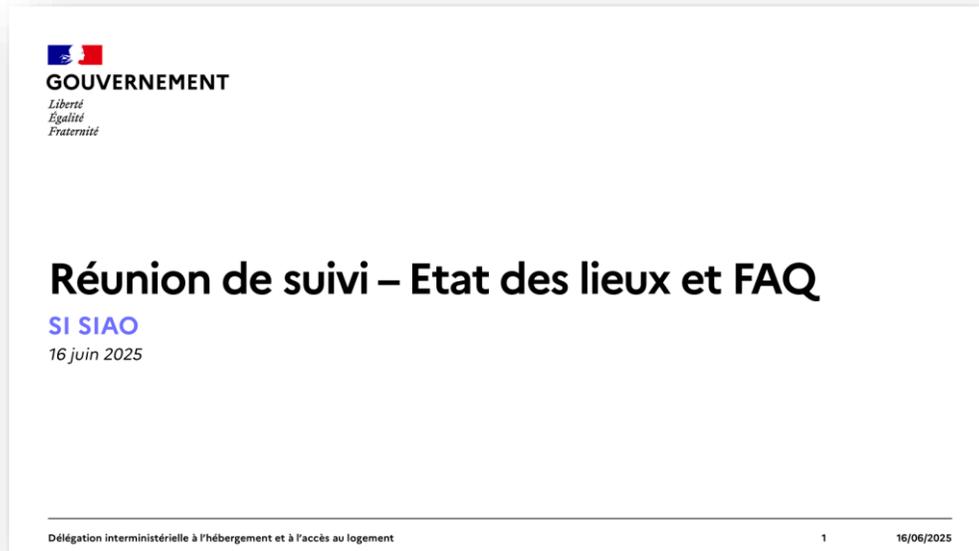
Vous pourrez retrouver cette présentation ainsi que le replay de la session sur la base de connaissances (Suivi des évolutions -> Webinaires)



Notre première réunion de suivi a été l'occasion de faire un état des lieux sur les outils mis à votre disposition et de répondre à vos principales interrogations

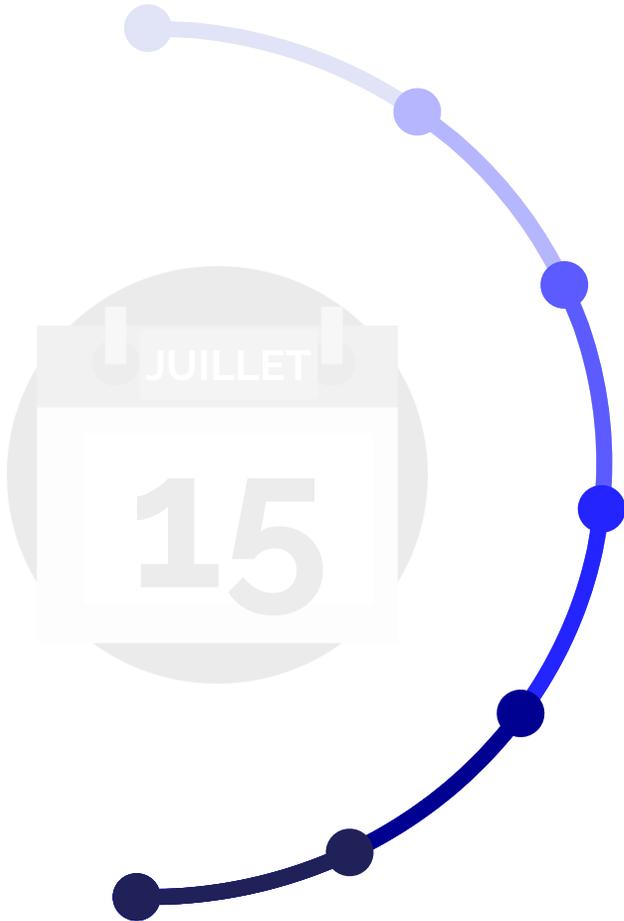
Réunion de suivi (1^{ère} édition) du 16/06

Sujets évoqués



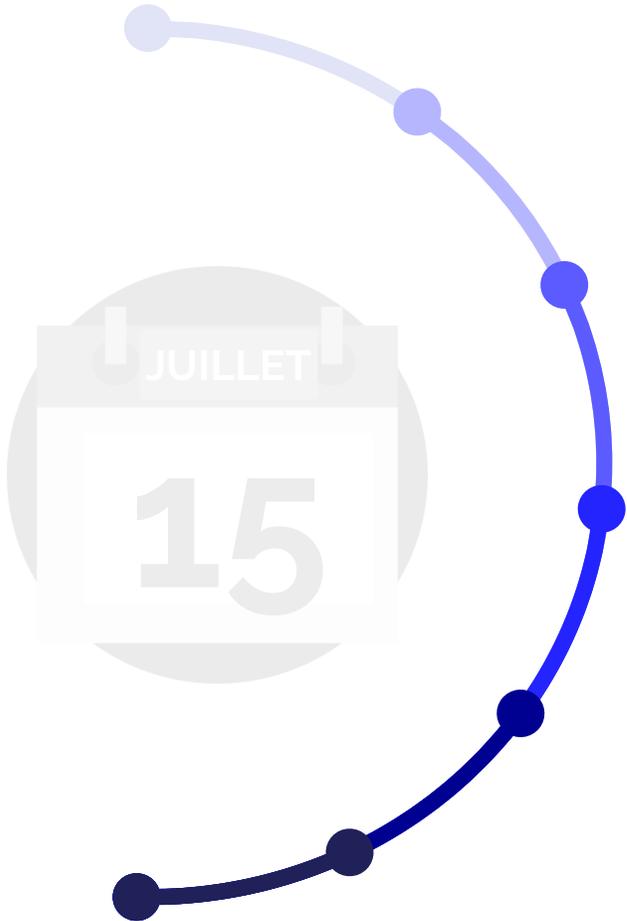
- Le **lancement du formulaire**
- Une nouvelle démonstration de **l'outil de suivi des appels**
- Vos principales interrogations et remarques sur plusieurs sujets :
 - **Nomenclature** : changement de niveau pour certaines sollicitations
 - **Outil de suivi des appels** : ajouts de colonnes complémentaires
 - Lieu où **trouver les supports et outils** : dans la majorité des cas, sur la base de connaissances

Ordre du jour



- 1. État des lieux de l'évolution de l'assistance : premier bilan des actions réalisées et des ajustements apportés suite à vos retours**
- 2. Publications à venir sur la base de connaissances**
- 3. Temps de questions-réponses**

Ordre du jour

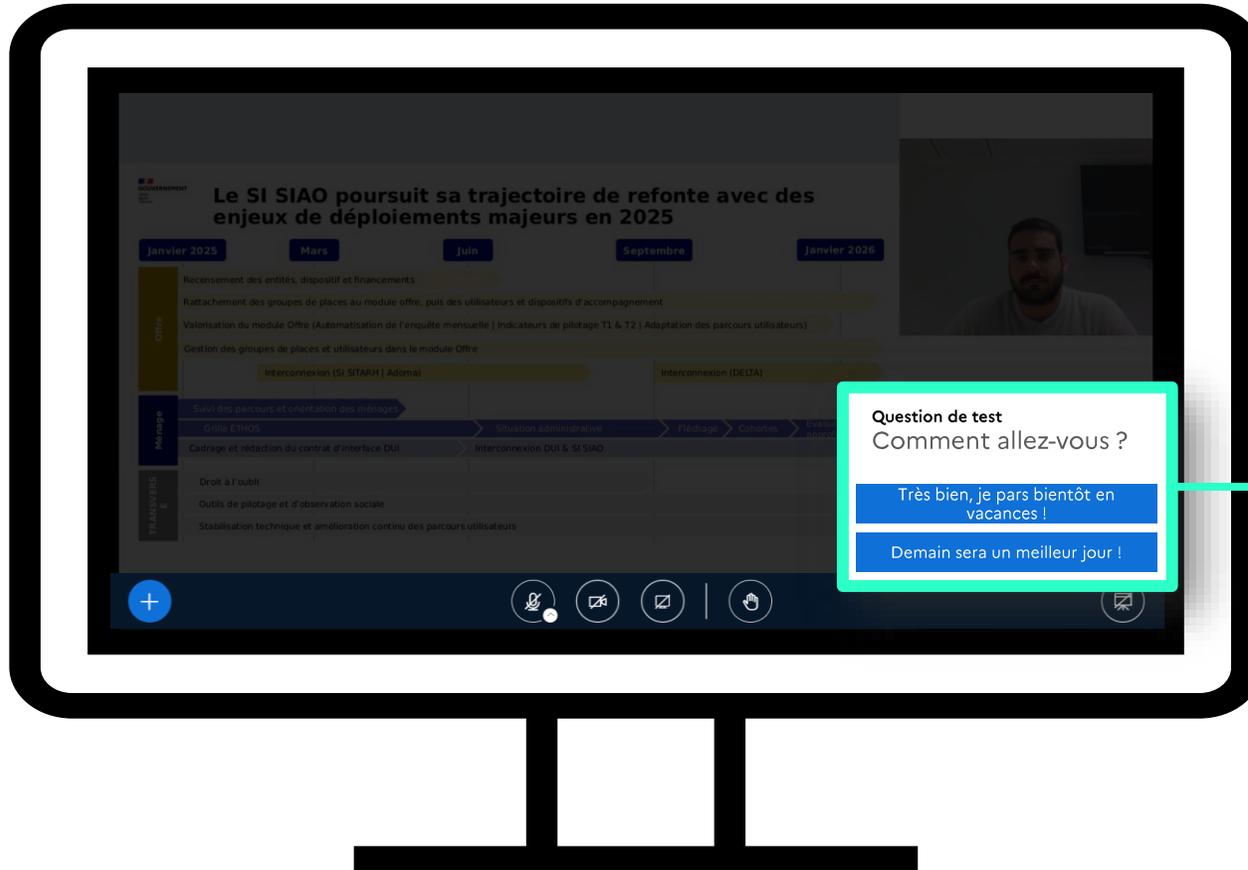


1. État des lieux de l'évolution de l'assistance : premier bilan des actions réalisées et des ajustements apportés suite à vos retours

2. Publications à venir sur la base de connaissances

3. Temps de questions-réponses

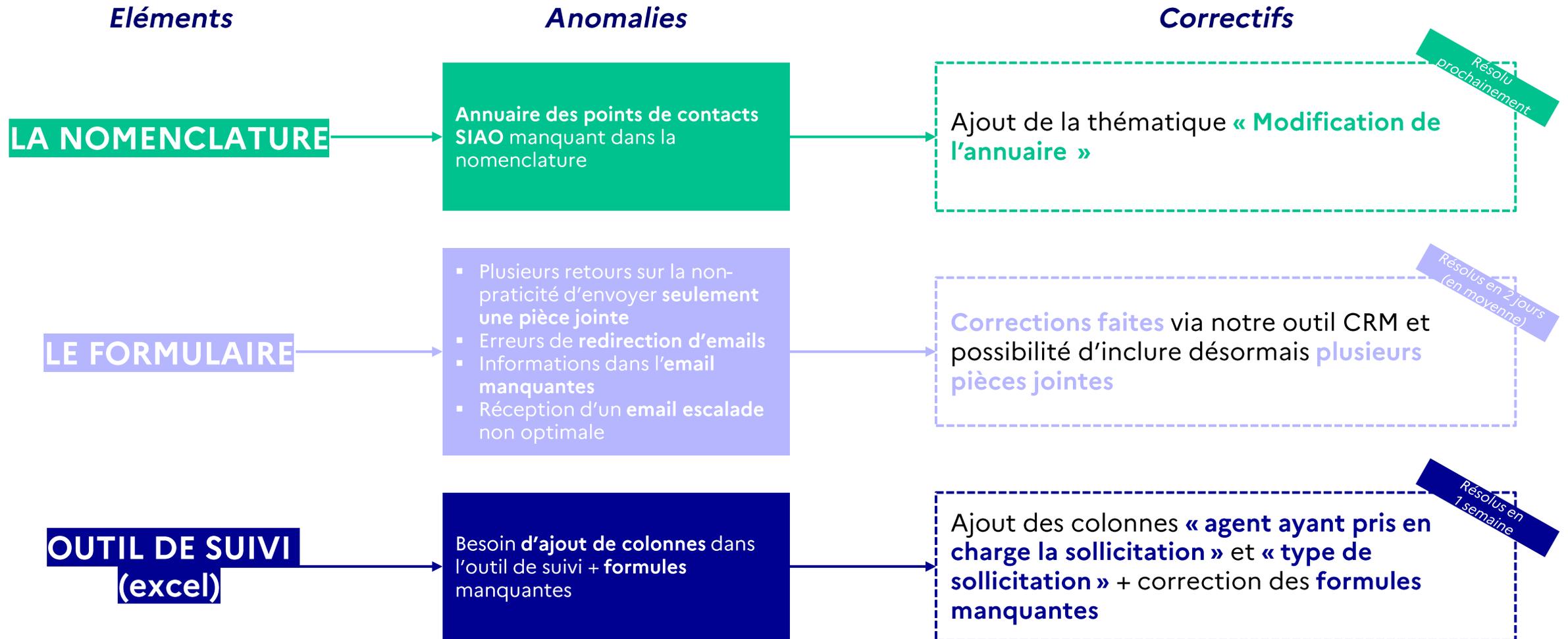
Vous pouvez désormais participer au sondage (question test). C'est à vous !



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

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

Dans une logique d'amélioration continue et grâce à vos retours, nous avons pu identifier des premiers axes d'amélioration des outils



NB. : Une marge d'erreur est à prévoir lors de la mise en ligne des nouveaux éléments. Merci de continuer à nous signaler toute anomalie

Nous lançons un nouveau sondage sur le thème de la nomenclature. C'est à vous !

Question 1

Quelle est la proportion de problématiques liées au motif « **Demande de prestations** » sur un mois ?

Question 2

Quelle est votre proportion de problématiques liées au motif « **Création de dispositif** » sur un mois ?

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

Préparez vous maintenant pour le sondage sur l'accusé de réception. C'est à vous !

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

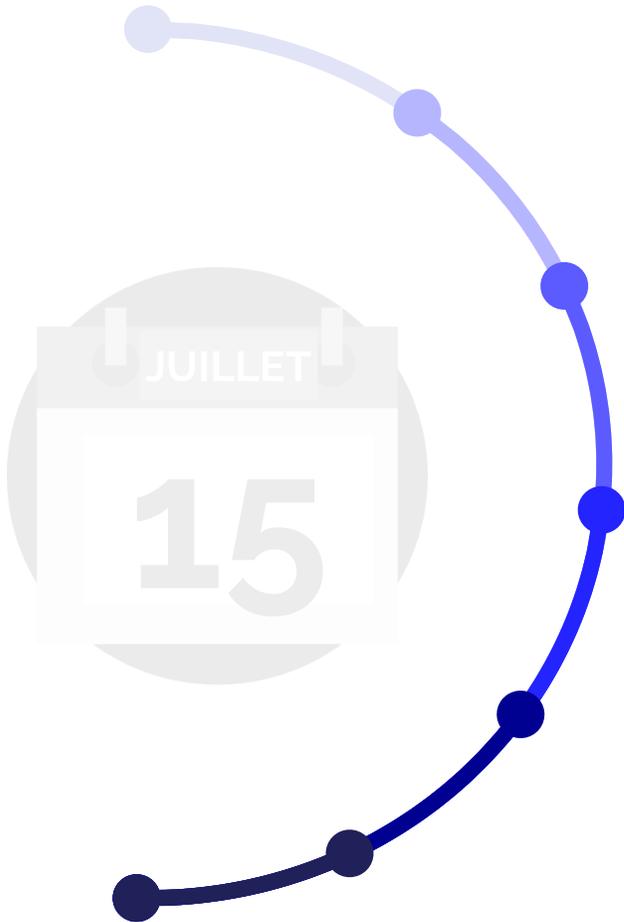
N'hésitez pas à :

- 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](#).

*Les accusés de réception sont-ils suffisamment **complets** ?*

Ordre du jour



1. État des lieux de l'évolution de l'assistance : premier bilan des actions réalisées et des ajustements apportés suite à vos retours

2. Publications à venir sur la base de connaissances

3. Temps de questions-réponses

Dans la continuité des actions engagées, 4 outils seront prochainement mis à votre disposition pour accompagner l'évolution de l'assistance et faciliter la mise en œuvre du changement



Une base de connaissances en cours de refonte, structurée par profils utilisateurs et par thématiques, pour en renforcer l'usage

Objectifs

- Proposer une base **structurée par thématiques** (nomenclature) tout en intégrant des entrées personnalisées selon les **profils utilisateurs**
- Offrir une **expérience utilisateur**
- Permettre une **mise à jour des articles** plus optimale (création, fusion, suppression et mise à jour)

Ce que vont apporter ces changements

- ✓ **Accès rapide et facile** : des réponses immédiates sans attendre
- ✓ **Consultation des ressources complètes** : des guides, une FAQ, et autres nouvelles ressources utiles
- ✓ **Personnalisation du contenu** : un guide adapté à votre profil utilisateur sera créé pour vous répertorier les articles essentiels à lire

Future page d'accueil

Annuaire
Liste de contacts des référents du SI SIAO

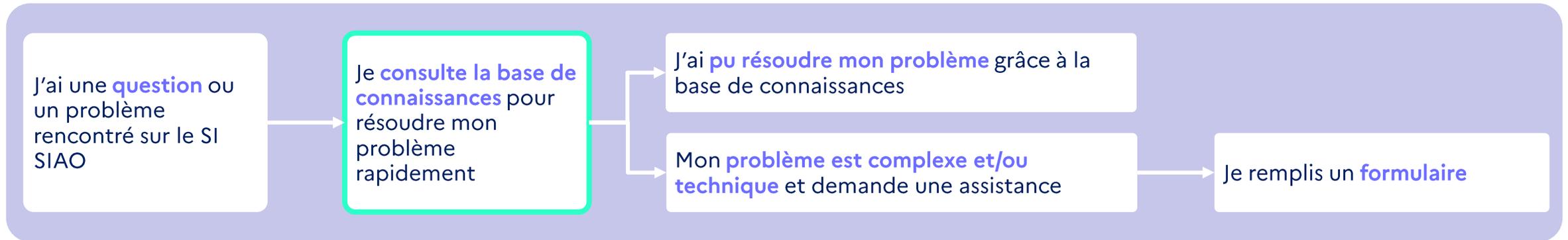
 Nouvel utilisateur Guide du nouvel utilisateur (création de compte, formation sur les outils et navigation)	 Accès et authentification Connexion et gestion du compte	 Formation continue du SI SIAO Formations sur le SI SIAO, affichage et navigation
 Gestion des demandes Création, ajout/retrait et modification des demandes	 Gestion des ménages Création, ajout/retrait et modification des ménages	 Gestion de l'offre Module offre, gestion des groupes de places et gestion des structures
 Extraction et données Utilisation et extraction des données	 Interconnexion du SI SIAO Aide sur l'interconnexion et autres sujets liés (DUI, ADOMA)	 Communications Dihal Notices de versions et nouveautés à ne pas louper
 RGPD Politiques de confidentialité et données liées au SI SIAO	 Référent SI Guide du référent SI, webinaires, comités et outils mis à disposition	

NB : Peut évoluer en fonction de vos retours et besoins

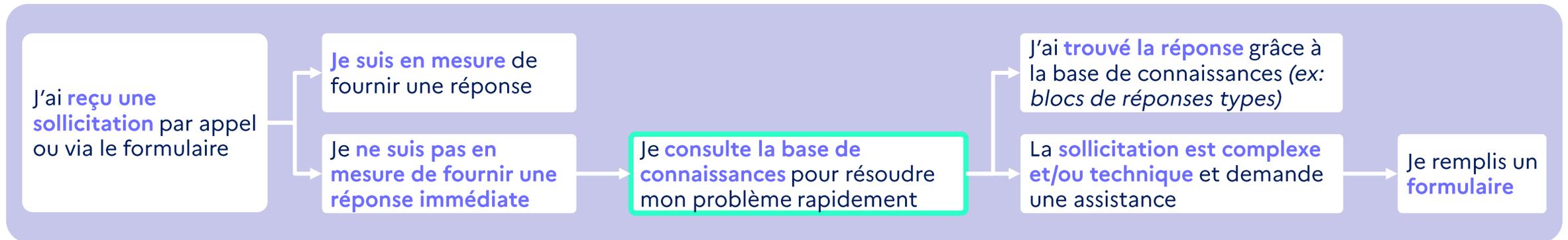
La base de connaissances doit devenir votre point d'entrée privilégié : adoptez le réflexe de la consulter en premier, avant de remplir un formulaire

J'ai besoin d'informations sur un sujet

 Premier réflexe à adopter



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**

Une enquête vous a été envoyée pour recenser les sollicitations reçues depuis la mise en place de l'outil de suivi

Enquête des sollicitations utilisateurs

Objet :

SI SIAO | Enquête sur les sollicitations utilisateur reçues au niveau local



Utilité

- ✓ Identifier les **problématiques** que vous avez rencontrées
- ✓ **Compléter le contenu** de la base de connaissances

Merci d'y répondre **avant le 1^{er} août à 18h**

Pour remplir l'enquête, complétez d'abord les données générales puis indiquez les informations pour les 5 sous-motifs les plus sollicités

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)

Durée moyenne de traitement par sollicitation

Indiquer le résultat en nombre entier (arrondir au supérieur)

Taux de résolution (en %)

Taux d'escalade (en %)

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

1.1. Nombre de sollicitations reçues

Indiquer le résultat en nombre entier (arrondir au supérieur)

1.2. Durée moyenne de traitement par sollicitation

Indiquer le résultat en nombre entier (arrondir au supérieur)

1.3. Taux de résolution (en %)

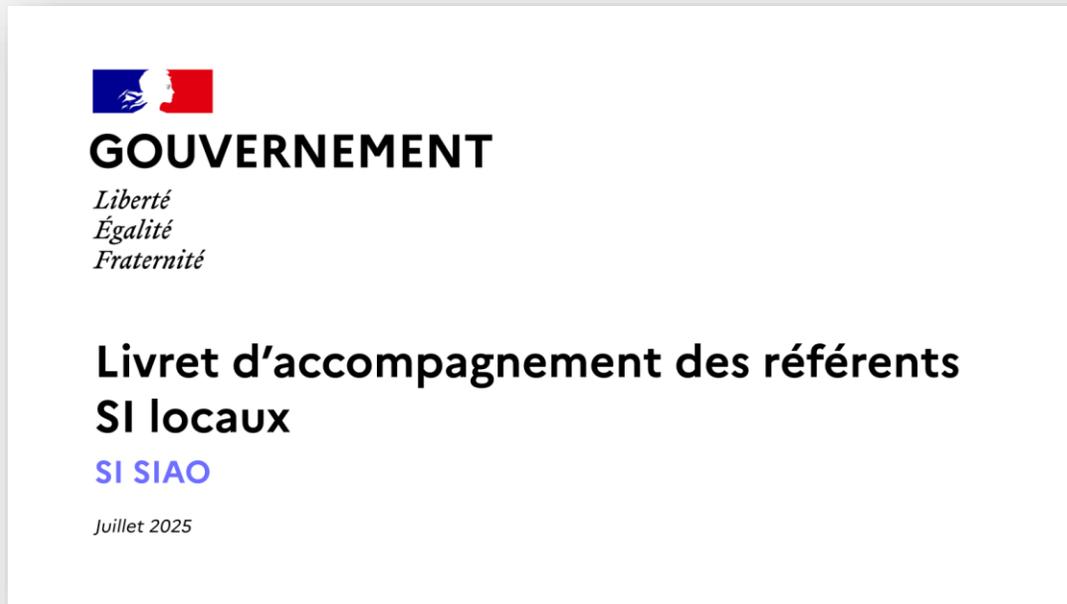
1.4. Taux d'escalade (en %)

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

Un livret d'accompagnement à destination des référents SI SIAO locaux, qui permet d'avoir une vision claire et approfondie de l'évolution de l'assistance

Livret d'accompagnement



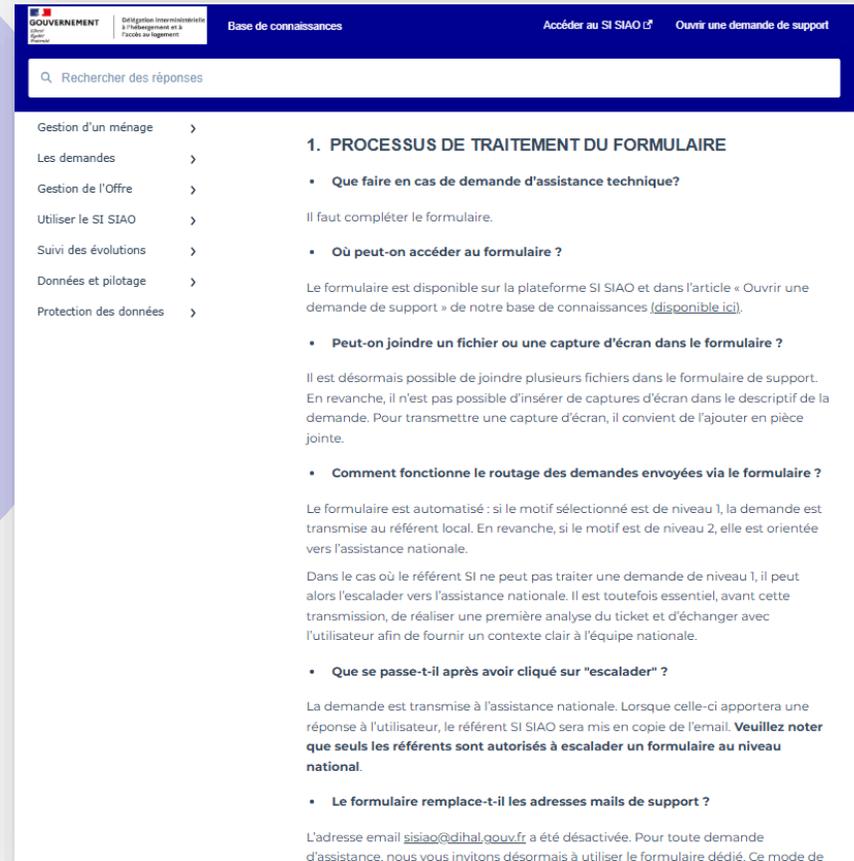
Disponible sur la base de connaissances

Utilité

- ✓ Accompagner sur **l'évolution de l'assistance** du SI SIAO
- ✓ Expliquer en quoi consiste le **nouveau modèle d'assistance** du SI SIAO
- ✓ **Savoir piloter** et **améliorer** en continu l'assistance grâce aux **nouveaux outils** mis à disposition

Une FAQ pensée pour vous : claire, accessible et centrée sur vos questions les plus fréquentes autour de l'évolution de l'assistance

FAQ



1. PROCESSUS DE TRAITEMENT DU FORMULAIRE

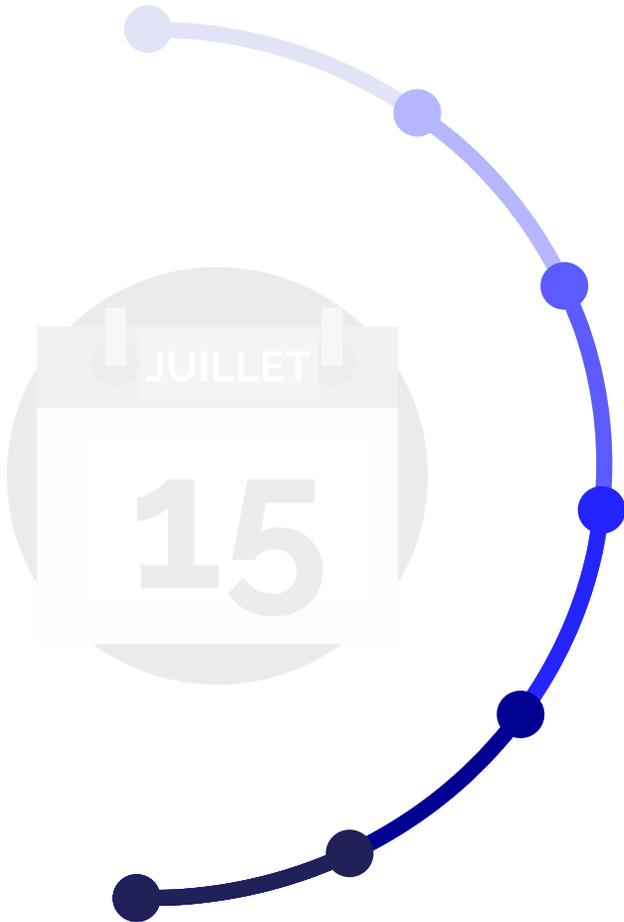
- **Que faire en cas de demande d'assistance technique?**
Il faut compléter le formulaire.
- **Où peut-on accéder au formulaire ?**
Le formulaire est disponible sur la plateforme SI SIAO et dans l'article « Ouvrir une demande de support » de notre base de connaissances ([disponible ici](#)).
- **Peut-on joindre un fichier ou une capture d'écran dans le formulaire ?**
Il est désormais possible de joindre plusieurs fichiers dans le formulaire de support. En revanche, il n'est pas possible d'insérer de captures d'écran dans le descriptif de la demande. Pour transmettre une capture d'écran, il convient de l'ajouter en pièce jointe.
- **Comment fonctionne le routage des demandes envoyées via le formulaire ?**
Le formulaire est automatisé : si le motif sélectionné est de niveau 1, la demande est transmise au référent local. En revanche, si le motif est de niveau 2, elle est orientée vers l'assistance nationale.
Dans le cas où le référent SI ne peut pas traiter une demande de niveau 1, il peut alors l'escalader vers l'assistance nationale. Il est toutefois essentiel, avant cette transmission, de réaliser une première analyse du ticket et d'échanger avec l'utilisateur afin de fournir un contexte clair à l'équipe nationale.
- **Que se passe-t-il après avoir cliqué sur "escalader" ?**
La demande est transmise à l'assistance nationale. Lorsque celle-ci apportera une réponse à l'utilisateur, le référent SI SIAO sera mis en copie de l'email. **Veillez noter que seuls les référents sont autorisés à escalader un formulaire au niveau national.**
- **Le formulaire remplace-t-il les adresses mails de support ?**
L'adresse email sisiao@dihal.gouv.fr a été désactivée. Pour toute demande d'assistance, nous vous invitons désormais à utiliser le formulaire dédié. Ce mode de

Prochainement en ligne

Utilité

- ✓ Référencer les 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**

Ordre du jour



1. État des lieux de l'évolution de l'assistance : premier bilan des actions réalisées et des ajustements apportés suite à vos retours

2. Publications à venir sur la base de connaissances

3. Temps de questions-réponses

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