

FAQ sur l'évolution de l'assistance

Sommaire

1.	PROCESSUS DE TRAITEMENT DU FORMULAIRE	2
2.	SVI (canal téléphone)	5
3.	OUTIL DE SUIVI ET INDICATEURS	6
4.	AUTRE	8

1. PROCESSUS DE TRAITEMENT DU FORMULAIRE

- **Que faire en cas de demande d'assistance technique ?**

Nous dissocions les problèmes liés à l'usage de ceux liés à d'incidents techniques.

Pour les sollicitations liées à l'usage, nous créons des articles dédiés dans la base de connaissances, afin de permettre aux utilisateurs de trouver des réponses de manière autonome.

Pour les sollicitations liées à des incidents techniques (tels que les anomalies ou bugs), leurs résolutions nécessitent l'intervention de l'équipe de développeurs. L'équipe nationale remonte alors le sujet et le priorise au regard de sa criticité. Ils sont donc considérés comme des demandes de niveau 2. Pour remonter un incident technique, nous vous invitons à sélectionner la thématique « assistance technique » dans le formulaire de support, puis à qualifier précisément la demande à l'aide du motif et du sous-motif. Cette étape permet une redirection automatique du ticket vers l'équipe nationale.

- **Où peut-on accéder au formulaire ?**

Le formulaire est disponible sur la plateforme SI SIAO et dans la section « Ouvrir une demande de support » (en haut ou bas de page) 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 ?**

La refonte du dispositif d'assistance vise à orienter les utilisateurs du SI vers les interlocuteurs les plus adaptés à leur demande. Grâce à l'automatisation du formulaire, les questions d'ordre fonctionnel (liées à l'usage du SI) sont transmises aux référents SI, tandis que les incidents techniques sont directement redirigés vers l'équipe d'assistance nationale.

Lorsque le référent SI ne peut résoudre une demande de niveau 1, il a la possibilité de 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 pour un traitement efficace et dans les meilleurs délais.

- **Que se passe-t-il après avoir cliqué sur "escalader" ?**

Lorsqu'un référent traite une sollicitation et clique sur « escalader », deux emails sont automatiquement envoyés :

- Un premier email est adressé au référent pour lui confirmer la transmission de la demande.
- Un second email est envoyé à l'équipe d'assistance nationale pour la prise en charge du ticket initial.

Nous remercions par avance les référents de bien reformuler la demande pour qu'elle puisse être comprise et traitée dans les meilleurs délais.

Veillez noter que seuls les référents sont habilités 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 au profit du formulaire de support.

Ce dernier a été optimisé afin d'orienter chaque demande vers le bon interlocuteur en fonction de sa classification, garantissant ainsi une réponse plus pertinente et rapide pour l'utilisateur.

- **Que se passe-t-il lorsqu'un formulaire est soumis ?**

Lorsqu'un utilisateur soumet un formulaire d'assistance, deux emails sont automatiquement générés :

- Un email de confirmation est adressé au sollicitant pour attester de la bonne réception de sa demande.
- Un second email est transmis soit au référent SI pour les demandes fonctionnelles, soit à l'équipe d'assistance nationale pour les incidents techniques.

- **Est-ce que les référents SI reçoivent une copie de la demande faite dans le formulaire ?**

Lorsqu'un formulaire est soumis, tout utilisateur (référent SI, travailleur social, gestionnaire, agent de l'État...) reçoit un accusé de réception de sa demande.

- **Peut-on remplir le formulaire pour un tiers (ex. : UPA) ?**

Le référent SI peut renseigner un formulaire et renseigner l'adresse du sollicitant initial afin que la réponse lui soit apportée.

En revanche, en tant que référent SI, il est nécessaire de reformuler le problème et l'attendu afin que l'équipe d'assistance nationale réponde correctement et rapidement.

A prendre en compte : si l'adresse email du référent n'est pas spécifiée comme destinataire, ni renseignée dans le corps de l'email, alors il ne sera pas en copie des échanges.

- **Si nous recevons 2 sollicitations différentes mais pour un même motif, devons-nous remplir un formulaire pour chacune d'entre elles ?**

Un même incident rencontré peut avoir des origines techniques différentes. Ainsi, afin de mieux les appréhender et résoudre, merci de faire des formulaires distincts.

- **Le formulaire demande des informations personnelles. Est-ce conforme au RGPD ?**

Le formulaire de support s'inscrit dans une logique RGPD. En revanche, 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 le compte de la Dihal. 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.

2. SVI (canal téléphone)

- **Qu'est-ce que le SVI ?**

Le SVI est un serveur vocal interactif capable de recevoir les appels et de rediriger l'utilisateur vers l'assistance locale.

- **Quel est le numéro de téléphone ?**

Les utilisateurs contactent le numéro suivant **0 806 000 156**.

L'assistance téléphonique est disponible aux horaires suivants : **du lundi au vendredi, de 9h30 à 11h30 et de 14h00 à 16h30** (hors jours fériés).

Veuillez noter que ces horaires peuvent différer de ceux de votre structure locale.

- **Comment pouvons-nous modifier le numéro de téléphone associé au routage du SVI ?**

Pour modifier le numéro de téléphone associé au routage du SVI, veuillez compléter le formulaire de support en sélectionnant la thématique « Modification de l'annuaire ». Pensez à préciser dans votre demande qu'il s'agit du numéro lié au SVI.

- **Y a-t-il un numéro de téléphone spécifique pour les référents SI SIAO ?**

Il n'existe pas de numéro de téléphone dédié. Afin de vous garantir une réponse adaptée à votre besoin et dans les meilleurs délais, nous vous invitons à privilégier le formulaire de support. Ce choix s'inscrit dans une volonté de centraliser les demandes via un canal unique, pour une gestion plus efficace et homogène.

- **Peut-on configurer plusieurs lignes téléphoniques pour le routage du SVI ?**

Il est possible d'avoir plusieurs numéros pour le routage du SVI.

La demande se fait via le formulaire de support en renseignant « Modification de l'annuaire » comme thématique.

- **Devons-nous obligatoirement assurer une assistance téléphonique ?**

Non, si vous ne proposez pas d'assistance téléphonique, un message peut être diffusé via le SVI pour rediriger vers le formulaire ou vers une adresse email.

La demande se fait via le formulaire de support en renseignant « Modification de l'annuaire » comme thématique.

- **Où pouvons-nous retrouver les coordonnées des référents SI SIAO ?**

Toutes les coordonnées des référents SI SIAO sont disponibles dans l'article « Annuaire des points de contact » de notre base de connaissances ([disponible ici](#)).

Si les coordonnées mentionnées dans cet article ne sont pas ce que vous souhaitez pour la redirection des formulaires ou appels, signalez-le-nous via le formulaire en sélectionnant « Modification de l'annuaire » comme motif.

3. OUTIL DE SUIVI ET INDICATEURS

- **Où pouvons-nous retrouver l'outil de suivi ?**

L'outil de suivi se trouve dans l'article « Outil de suivi des indicateurs téléphoniques (excel) » de notre base de connaissances ([disponible ici](#)).

- **Que devons-nous remplir dans l'outil de suivi ?**

Chaque ligne de l'onglet « Historique des sollicitations » doit être renseignée pour **toute demande reçue par téléphone, y compris lorsque l'appel ne transite pas par le SVI**. Si un appel concerne plusieurs motifs distincts, une ligne doit être saisie pour chacun d'eux.

Cet outil permet d'identifier les thématiques sur lesquelles vous êtes le plus sollicité, afin de produire des contenus adaptés pour mieux vous accompagner et par la suite de renforcer l'autonomie des utilisateurs.

Il vous est également possible d'enregistrer les emails reçus qui ne sont pas issus du formulaire de support, afin de garantir un suivi départemental. Cette démarche reste à votre entière discrétion.

- **Devons-nous renseigner l'outil de suivi même si l'assistance se fait par email ?**

Oui, nous vous recommandons d'inscrire les sollicitations reçues par email pour garantir une vision exhaustive. Toutefois, si vous ne parvenez pas à répondre à la demande, vous pouvez remplir un formulaire de support disponible sur la base de connaissances ou directement via la plateforme SI SIAO.

- **La complétude de l'outil de suivi est-elle obligatoire ?**

La complétude de l'outil de suivi est fortement encouragée. Les données collectées nous permettent d'identifier les principaux irritants rencontrés par les utilisateurs, en vue de produire des contenus ciblés.

Le tableau comporte des colonnes obligatoires, nécessaires au calcul du volume par type de sollicitation, ainsi que des colonnes facultatives, mises à disposition pour votre usage propre, afin d'éviter toute redondance avec vos outils de suivi existants. Un code couleur a été mis en place pour distinguer clairement ces deux types de colonnes.

- **Le fichier Excel est-il commun à tous les départements ?**

Le fichier Excel est commun à tous les départements. En revanche, chaque département doit télécharger sa propre version ([disponible ici](#)) puis compléter l'onglet "Historique sollicitations" puis l'onglet "Résultats" qui seront requis dans le cadre des enquêtes trimestrielles.

- **Le tableau de suivi doit-il être rempli en continu ou mis à jour mensuellement ?**

Le tableau de suivi doit être rempli en continu.

- **A quoi sert cet outil de suivi ?**

Le remplissage de cet outil permet à l'équipe nationale d'identifier les sujets d'assistance les plus irritants afin de créer du contenu destiné à accompagner les référents et autonomiser les utilisateurs.

La remontée de ces informations est aujourd'hui trimestrielle, et pourra être revue pour une fréquence plus détendue.

- **Serons-nous informés des mises à jour de l'outil ?**

Des communications sont prévues afin d'informer les utilisateurs des mises à jour apportées aux articles. Ces mises à jour seront également présentées lors des points de suivi mensuels.

Par ailleurs, chaque article affiche la date de sa dernière mise à jour en bas de page, vous permettant de consulter rapidement la version la plus récente.

4. AUTRE

- **Comment éviter les doublons entre les outils locaux et ceux proposés nationalement ?**

Nos outils sont conçus pour ne pas faire doublon avec les vôtres.

Vous pouvez également faire remonter les contenus déjà couverts localement afin d'enrichir les outils nationaux. Par exemple, si vous avez des blocs de réponses types, n'hésitez pas à les partager.