



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Réunion de suivi – Etat des lieux et FAQ (3^e édition)

SI SIAO

11 septembre 2025

Animateurs du webinaire du 11/09



Thomas RUET :

Intérim de la Directrice de mission – Plateforme numérique SI SIAO



Yohan CHATELIN :

Chargé de relation utilisateurs et recette SI SIAO



Cosme RENIE :

Chargé 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.

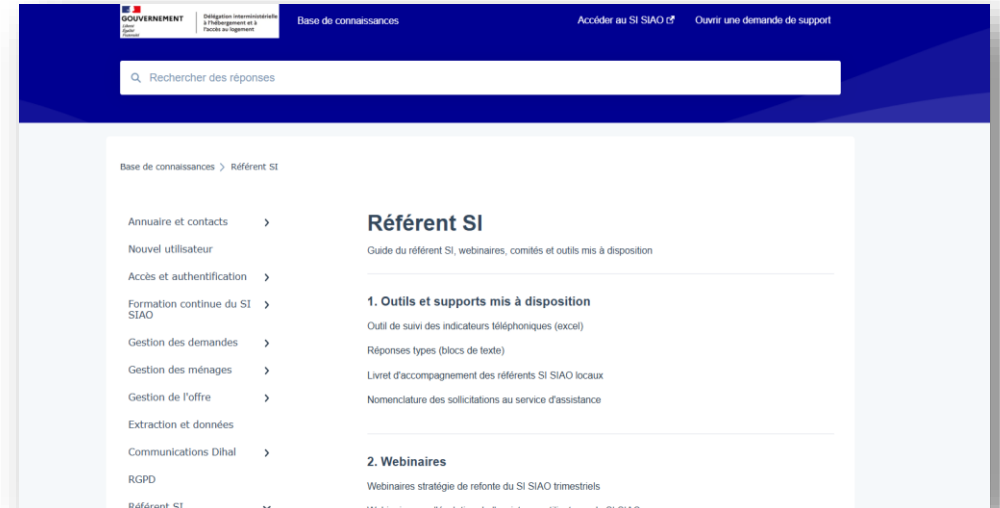
NB : Un temps « Questions / Réponses » est également prévu à la fin de la séance



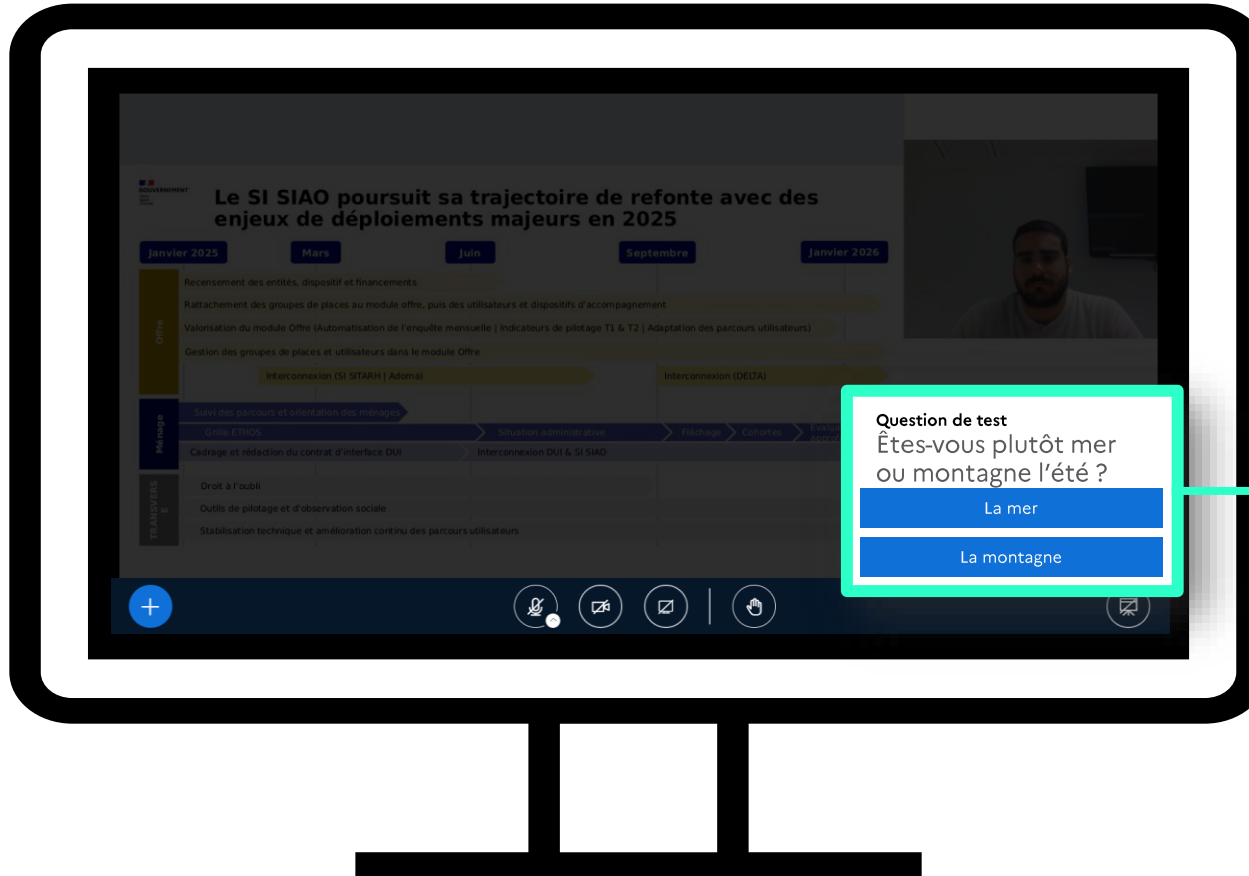
LEVER LA MAIN

Si vous souhaitez participer oralement, pensez à l'activer

Vous pourrez retrouver cette présentation ainsi que l'enregistrement de la session sur la [base de connaissances](#) (« **Référent SI** » puis « **Webinaires sur l'évolution de l'assistance utilisateurs du SI SIAO** »)



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.



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

La refonte du SI SIAO s'accompagne d'une révision du traitement des sollicitations utilisateurs, face aux difficultés rencontrées par l'Assistance nationale

CONSTATS *mars 2025*



Croissance du volume d'utilisateurs

+21% depuis 2021
66000 utilisateurs aujourd'hui



Sur-sollicitation de l'assistance nationale

pour des demandes à faible complexité
+80% des tickets sont considérés «simples»



Délais de réponse importants



Difficultés à catégoriser et prioriser les demandes

NOUVELLE PROCEDURE

Deux niveaux d'assistance pour traiter les demandes par niveau de complexité

SIAO LOCAL

Sollicitations de Niveau 1

ASSISTANCE NATIONALE

Sollicitations de Niveau 2

MOYENS MIS EN PLACE

Mises à jour

- Base de connaissances
- Mail de Bienvenue pour les utilisateurs
- Formulaire de demande

Nouveautés

- Blocs de réponses types
- Livret d'accompagnement
- Outil de suivi (Excel)
- FAQ sur l'évolution de l'assistance

Nos deux premières réunions ont été l'occasion de faire un état des lieux sur les outils mis à votre disposition et de réaliser des ajustements suite à vos retours

Récapitulatif des 2 dernières réunions de suivi :

- Lancement de la nouvelle version du **formulaire de support** et démonstration de **l'outil de suivi (excel)**
- **Evolutions apportées** suite à vos retours : ajustements de la **nomenclature**, ajout de colonnes correctifs techniques dans **l'outil de suivi (excel)**
- Mise à jour continue de la **base de connaissances** :
 - Nouvelle arborescence structurée autour des thématiques de la nomenclature, avec une entrée dédiée aux Référents SI SIAO
 - Ajout du **livret d'accompagnement** et de la **FAQ** sur l'évolution de l'assistance
- Présentation et envoi de **l'enquête sur les appels utilisateurs reçus au niveau local**



NB : Si vous n'avez pas suivi les dernières réunions, vous pouvez retrouver les enregistrements dans la [base de connaissances](#)
→ « **Référent SI** » puis « **Webinaire sur l'évolution de l'assistance utilisateurs du SI SIAO** »

Ordre du jour



1. Etat des lieux de l'assistance nationale

2. Etat des lieux des outils

3. Temps de questions-réponses

Ordre du jour



1. Etat des lieux de l'assistance nationale

2. Etat des lieux des outils

3. Temps de questions-réponses

L'assistance nationale, une équipe mobilisée face à une charge de tickets en constante croissance

Aujourd'hui, l'équipe de l'assistance nationale c'est :



1 ETP dédiés au traitement des tickets



1 ETP supplémentaire à temps plein dédié à l'assistance à partir de mi-octobre ET 1 renfort supplémentaire à l'étude



~20 tickets reçus en moyenne chaque jour



Un traitement en priorité des nouveaux tickets (70%) avant les plus anciens (30%)

Afin d'harmoniser le traitement des demandes et faciliter leur priorisation, nous avons décidé de requalifier les anciens tickets selon la nouvelle nomenclature

Objectifs :

Depuis le 18/06, nous avons mis en ligne un nouveau formulaire respectant une nomenclature plus cohérente et adaptée à vos besoins.



Avoir une base de tickets homogène et catégorisable

En clôturant les anciens tickets, nous garantissons que toutes les demandes respectent la nouvelle nomenclature, facilitant leur catégorisation et leur hiérarchisation.



Réduire le stock de tickets obsolètes

Avec le temps et les mises à jour successives du SI SIAO, certains tickets sont devenus obsolètes.



Améliorer la qualité des réponses

En réduisant le stock global, nous gagnons en réactivité et pouvons consacrer davantage de temps aux tickets prioritaires.

2 scénarios sont envisagés

pour les tickets antérieurs au 18/06

1

Clôture des tickets antérieurs au 18/06

Ces tickets ne sont pas catégorisés selon la nouvelle nomenclature et ne permettent pas un traitement optimal.

2

Option clôturer ou conserver à la main de l'utilisateur

Sous réserve de faisabilité technique, les utilisateurs recevront un mail pour chaque ticket créé avant le 18/06 et restés non résolus. Ce mail leur permettra de cliquer sur l'un de ces deux options :

- **Clôturer le ticket** si la demande n'est plus d'actualité
- **Conserver le ticket** s'il nécessite encore un traitement

Ordre du jour



1. Etat des lieux de l'assistance nationale

2. Etat des lieux des outils

- a. Nouveautés et bonnes pratiques à adopter sur le formulaire
- b. Mise à jour de la base de connaissances
- c. Premiers constats issus de l'enquête des appels (outil de suivi excel)
- d. Proposition d'un canal de communication privilégié des référents SI SIAO

3. Temps de questions-réponses

Nous avons intégré trois nouveaux ajustements au formulaire afin de le rendre aussi complet que possible

1. Modification du profil

Remplacement des profils existants par des **profils métiers mieux adaptés à la réalité opérationnelle**

Quel est votre profil ?*

Rechercher

- Référent SI SIAO
- SIAO
- Travailleur Social de Premier Accueil
- Services déconcentrés
- Travailleur Social d'un dispositif d'accompagnement / hébergement logement
- Gestionnaire d'entité / Responsable de dispositif

2. Nouvelle thématique

Ajout d'une **nouvelle thématique « Modification de l'annuaire »** pour la mise à jour régulière et continue de l'annuaire des SIAO

Sélectionnez la thématique de votre sollicitation :*

Rechercher

- ASSISTANCE TECHNIQUE
- SOUSCRIPTION AUX COMMUNICATIONS DIHAL
- MODIFICATION DE L'ANNUAIRE**
- RGPD

3. Modification de thématique

Remplacement de la thématique « Lenteur de l'outil » par « **Panne et Lenteur de l'outil** » afin d'avertir l'assistance en cas de panne du logiciel

Sélectionnez la thématique de votre sollicitation :*

Rechercher

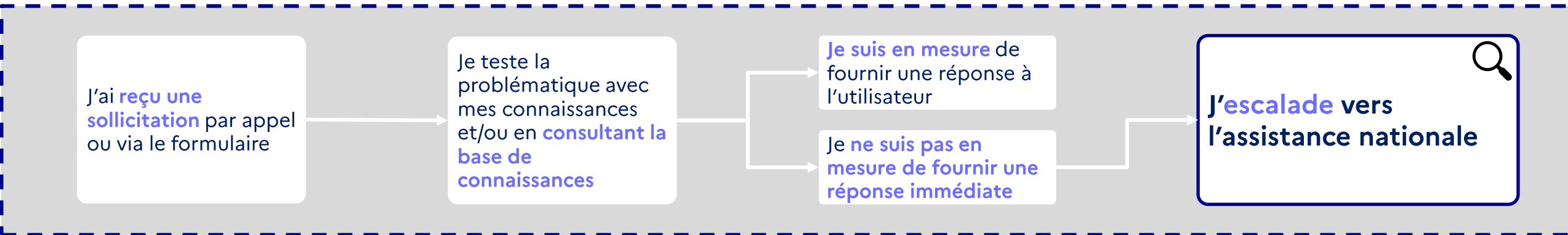
- ACCES ET AUTHENTIFICATION
- PRISE EN MAIN DE L'OUTIL ET ACCOMPAGNEMENT
- GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET GROUPES DE PLACES
- PANNE ET LENTEUR DE L'OUTIL**
- EXTRACTION ET DONNEES



Pensez à **ajouter le lien du formulaire à vos favoris** : certains utilisent encore l'ancienne version
<https://basedekonnaissances.sisiao.dihal.gouv.fr/support/kb-tickets/new>

Pour harmoniser et accélérer le traitement des tickets, nous vous partageons quelques bonnes pratiques

Rappel : Parcours - En tant que référent, je reçois une sollicitation utilisateur



Comment escalader correctement un ticket ? Quelques bonnes pratiques ...

- ✓ Ne faire qu'**UNE** escalade (pas deux pas trois)
- ✓ Ajouter des **captures d'écran** dès que possible
- ✓ Consulter et orienter les utilisateurs vers la **base de connaissances**
- ✓ Vérifier si d'autres collaborateurs rencontrent le problème
- ✓ **En cas d'anomalie, reformuler** la problématique de l'utilisateur dans le formulaire d'escalade de façon détaillée en précisant **les tests réalisés** pour répondre au besoin

NB : N'hésitez pas à continuer à nous signaler tout dysfonctionnement ou anomalie constaté dans le formulaire ou les accusés de réception.

Un script type intégré au formulaire sera mis à votre disposition afin de faciliter la saisie des demandes et d'en améliorer la clarté

La mise en place d'un **script** doit permettre à l'assistance nationale de traiter plus rapidement les demandes grâce à une **meilleure lisibilité de la problématique**

SCRIPT

1. Qui est concerné ?

*Utilisateur : courriel et profil utilisateur
Usager : ID ménage / ID personne*

2. Quelle est la nature de la demande ?

Description de la demande. Préciser :

- ID (demande, structure, dispositifs, etc.)
- Description des étapes pour reproduire l'incident
- Etc.

3. Résultat attendu

4. Résultat obtenu



Exemple

Impossible d'ajouter ou modifier les pièces justificatives d'un ménage

1. Qui est concerné ?

*Utilisateur : cosme.renie@xxxxx.fr
Usager : ID ménage 91XXXX8*

2. Quelle est la nature de la demande ?

Je souhaite ajouter des pièces justificatives et modifier le commentaire existant. Voici les étapes réalisées :

- 1) Aller dans la fiche du ménage ID 91XXXX8*
- 2) Se rendre dans l'onglet situation du ménage*
- 3) Aller dans la liste des pièces justificatives*
- 4) Modifier le commentaire et ajouter des pièces justificatives*

3. Résultat attendu

Je suis en mesure de modifier le commentaire et d'ajouter les pièces justificatives dans la fiche ménage

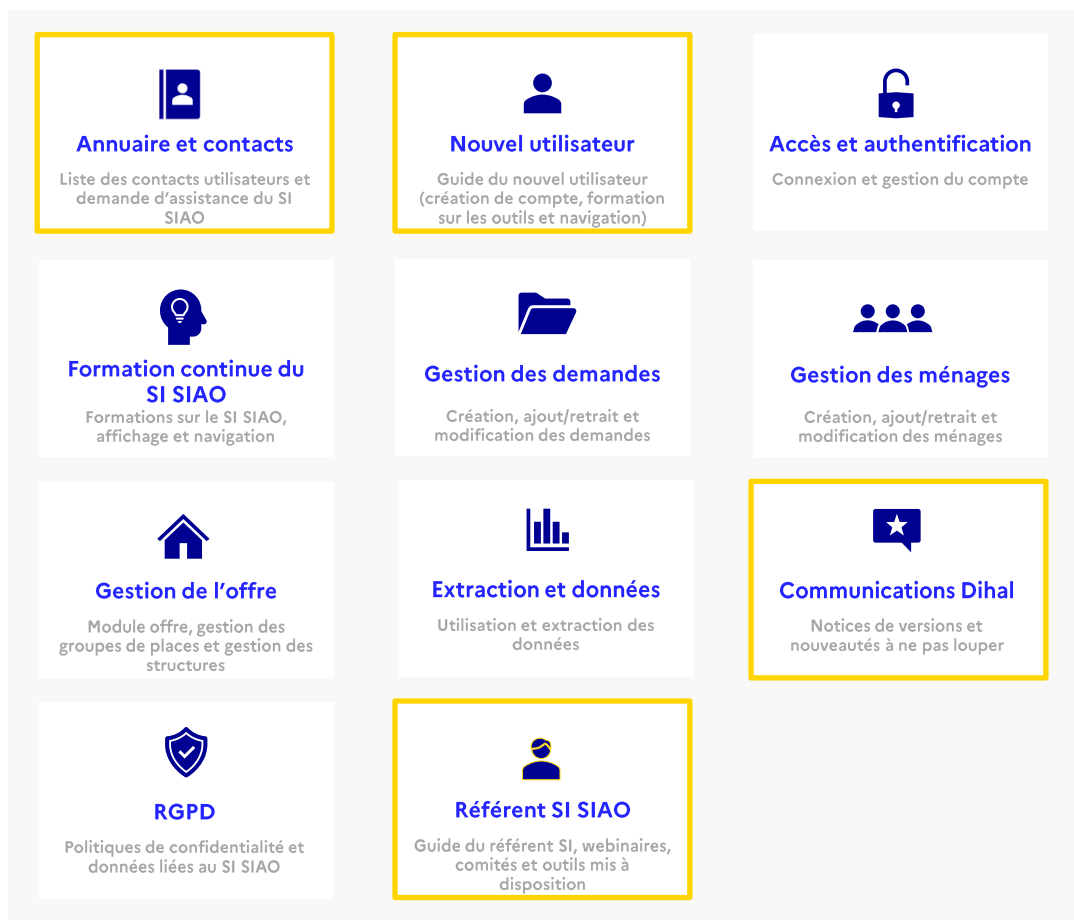
4. Résultat obtenu

Je ne peux pas supprimer le commentaire ; la liste des pièces justificatives est incomplète et ne peut être modifiée.

NB : Le script sera intégré au formulaire d'assistance tout comme au formulaire d'escalade

La base de connaissances a été mise à jour afin de simplifier la navigation et d'assurer la fiabilité des contenus

Nouvelle page d'accueil



Les évolutions majeures

100% des articles ont été actualisés / **37** Articles à rédiger ont été identifiés

1. Nouveaux entrants ajoutés

- Annuaire et contacts
- Nouvel utilisateur
- Communications Dihal
- Référent SI SIAO

2. Mise à jour des contenus existants

- Uniformisation des articles
- Ajout de captures d'écran pour faciliter la compréhension
- Fusion de plusieurs articles en doublons dans « Gestion des demandes » et « Gestion des ménages »

3. Ajout de nouveaux articles

- Création de l'ensemble des articles pour la « **Gestion de l'Offre** »
- FAQ sur l'évolution de l'assistance
- *Guide du nouvel utilisateur – en cours de rédaction*
- *Guide du référent SI – en cours de rédaction*

4. Suggérer une modification/création d'article - prochainement

Ajout d'un bouton dans le corps des articles :

Suggérer une modification/création d'article

Nous lançons un sondage sur la base de connaissances. C'est à vous !

Question 1

Utilisez-vous la base de connaissances lors de vos interactions avec vos utilisateurs ?

Question 2

*Identifiez-vous des **pistes d'évolutions pour améliorer votre utilisation** de la base de connaissances ?*

Merci de répondre dans la conversation

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

L'enquête sur les appels révèle un faible volume d'appels traités par les départements, ainsi qu'une bonne autonomie, illustrée par un faible taux d'escalade

Synthèse des volumes d'appels reçus

22*

la valeur médiane des appels
reçus par département
(MIN 0 | MAX 710)

8 minutes*

passées par appel en
moyenne

12%*

Le taux d'escalade vers
l'assistance nationale

Principales thématiques des appels reçus

Top 3 des motifs

- #1** Gestion de la demande (1 234)
- #2** Gestion du ménage (138)
- #3** Formations liées à l'outil (88)

Top 10 des sous-motifs

- | | | | |
|-----------|--|------------|------------------------------------|
| #1 | Annulation des demandes (419) | #2 | Demandes « à compléter » (354) |
| #3 | Suivi des demandes (133) | #4 | Fusion des personnes (119) |
| #5 | Formations liées à l'outil (88) | #6 | Compte utilisateur au SI SIAO (42) |
| #7 | Demande à mettre à jour (28) | #8 | Demande relevant du métier (24) |
| #9 | Ajout/Retrait de personne à une demande (19) | #10 | Module offre (19) |

**calculé uniquement pour les 18 départements ayant déclaré avoir reçu des appels*

Les SIAO démontrent un besoin persistant de formation des utilisateurs à l'outil et à la gestion de la demande



Gestion de la Demande

1 234

(soit 77% des sollicitations)

Sollicitations émises par les utilisateurs concernant le motif « Gestion de la demande »



Le nombre de requêtes liées à ce motif souligne l'importance de **familiariser les utilisateurs au parcours de demande d'insertion.**

Solutions envisagées

- Réalisation d'un **support sur le parcours de la demande d'insertion** dans la Base de connaissances



Formation à l'outil

88

(soit 6% des sollicitations)

Sollicitations émises par les utilisateurs concernant le motif « Formations liées à l'outil »



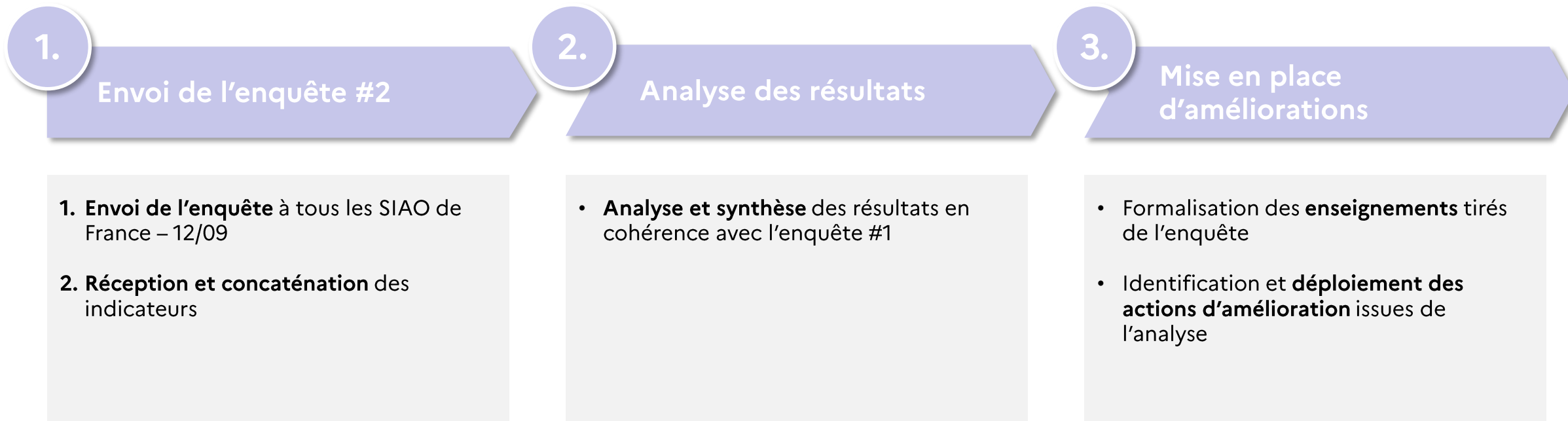
Le nombre de requêtes liées à ce motif souligne le besoin **d'autonomiser les utilisateurs dans la prise en main de l'outil.**

Solutions envisagées

- **Orientation** systématique des utilisateurs vers la base de connaissances
- **Amélioration continue** de la base de connaissances (bouton suggestion d'articles)
- **Entretiens réguliers** avec les SIAO

Suite à vos retours, nous avons décidé d'adopter une procédure d'enquête simplifiée en plusieurs étapes

Le fichier de suivi des indicateurs (excel) **n'est plus obligatoire** ! Une procédure allégée prend le relais



L'enquête #2 sera express : vous recevrez un mail vous invitant à **télécharger le fichier Excel** de suivi des indicateurs téléphoniques.

NB : nous vous encourageons à poursuivre le suivi en local pour piloter votre activité et identifier les irritants

Nous lançons un sondage sur l'enquête. C'est à vous !

Question 1

Souhaitez-vous conserver un **format d'enquête national**, ou préféreriez-vous un envoi ciblé à un **groupe de départements sélectionnés** (avec rotation à chaque enquête) ?

Question 2

Dans le deuxième cas, quelle **méthode de sélection** des départements vous semble la plus pertinente : **par région**, selon un **tirage aléatoire**, ou sur la base du **volontariat** ?

Veuillez noter que ce questionnaire est **totalelement anonyme**

À votre demande, la mise en place d'un canal de communication privilégié à destination des référents est en phase de cadrage

Notre ambition : favoriser le partage des bonnes pratiques et assurer une réactivité collective face aux problèmes récurrents ou bloquants

EN CONSTRUCTION



USAGES



Pour les référents

- Avertir en cas d'**incident sur le SI SIAO**
- Communiquer les **problèmes récurrents rencontrés ou très urgents** (à définir)
- **Diffuser la connaissance** (bonnes pratiques, supports utiles, résolutions de cas d'usages)
- ...

Pour l'assistance

- **Communiquer** en direct les évolutions
- **Communiquer** rapidement en cas de panne ou incident majeur globalisé sur le SI
- **Sonder** les référents sur la mise en place d'améliorations
- ...



RÈGLES DE GESTION



Le canal n'est pas un formulaire de support : les demandes individuelles doivent continuer de transiter par le formulaire



Utilisation de **balises ou d'étiquettes** (exemple : [Incident], [information], ...)



Les messages doivent être **synthétiques et factuels**



Présence des membres de l'équipe d'assistance en tant que **modérateurs**

...

Participez avec nous à la construction du Canal !



Ordre du jour



1. Etat des lieux de l'assistance nationale

2. Etat des lieux des outils

3. Temps de questions-réponses

Séance de questions / réponses





GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Réponse aux questions

Points de contact



Yohan CHATELIN :

Chargé de relation utilisateurs et recette SI SIAO



Cosme RENIE

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