



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Réunion de suivi – Etat des lieux et FAQ (4^e édition)

SI SIAO

06 novembre 2025

Animateurs du webinaire du 06/11



Yohan CHATELIN :

Chargé de relation utilisateurs



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.

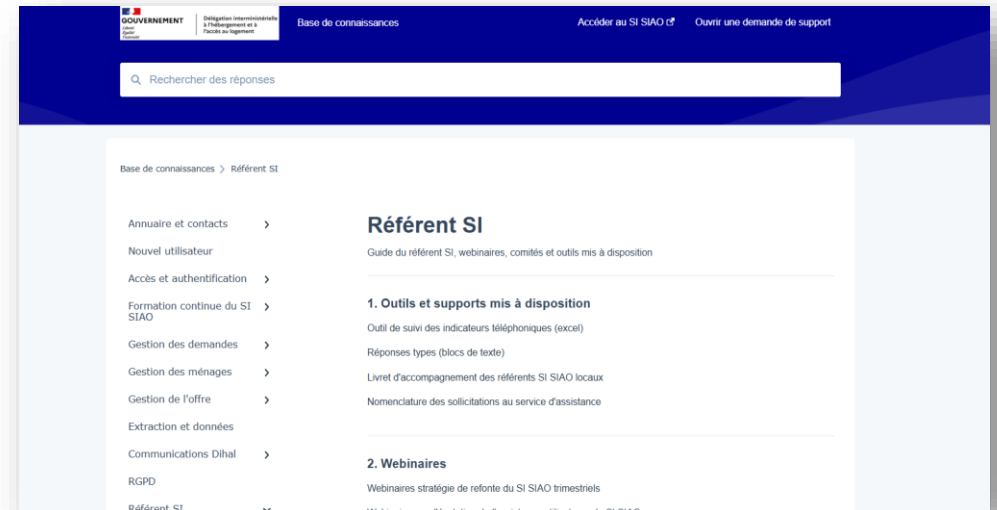
NB : Un temps « Questions / Réponses » est également prévu à la fin de la séance



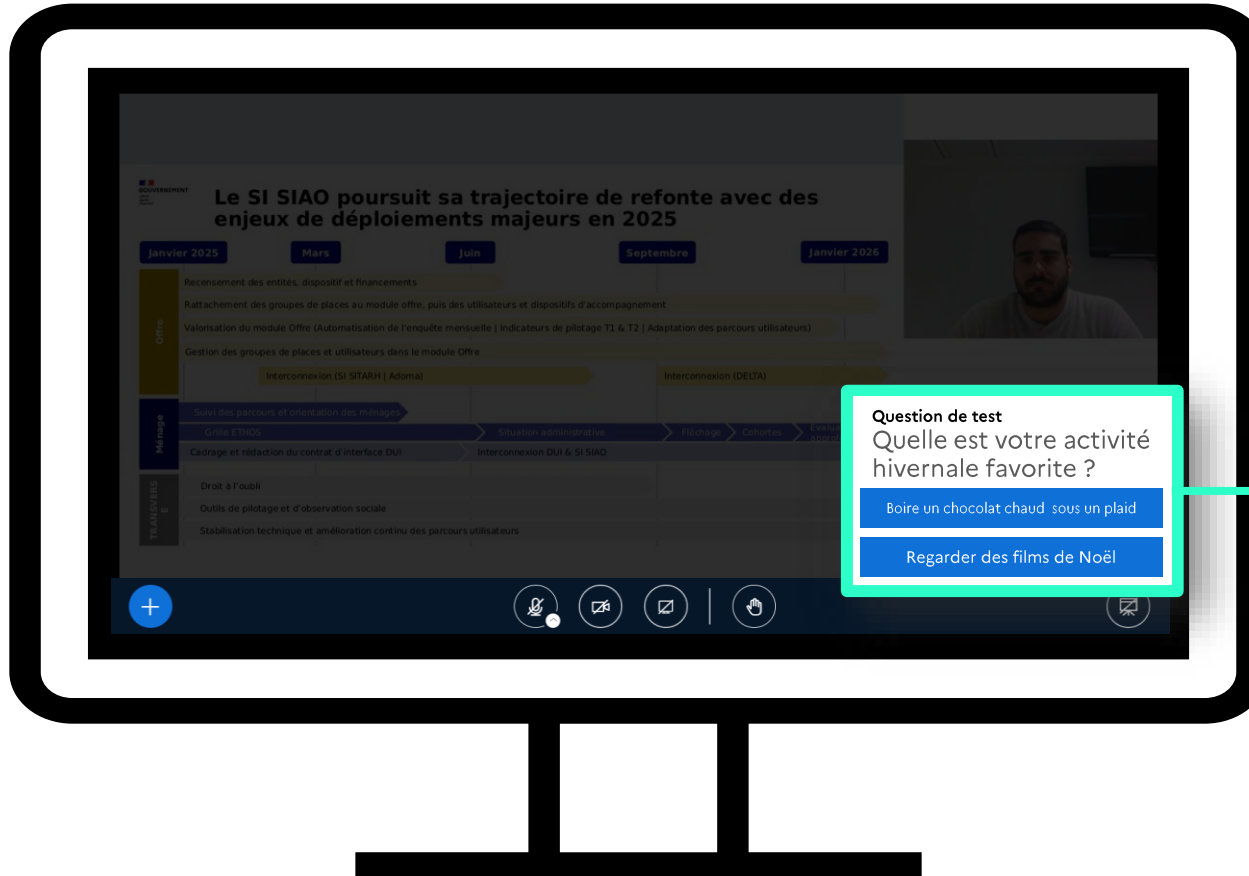
LEVER LA MAIN

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 !



Question de test
Quelle est votre activité
hivernale favorite ?
Boire un chocolat chaud sous un plaid
Regarder des films de Noël

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*

Grâce à vos retours lors de la troisième réunion de suivi, nous avons pu ajuster nos actions d'amélioration des outils

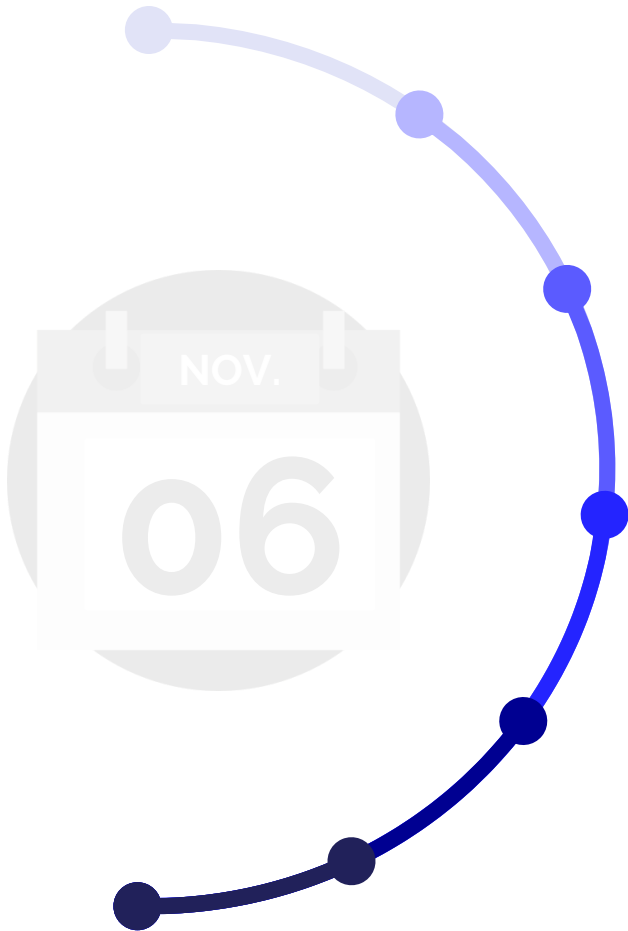
Récapitulatif depuis la dernière réunion de suivi :

- **Mise à jour** des champs de description du **Formulaire de support**
- Envoi de la deuxième **enquête sur les appels utilisateur reçus au niveau local**
- Mise à jour continue de la **base de connaissances** :
 - Ajout d'un article sur le **parcours de la demande d'insertion**
 - Intégration d'un **bouton dédié à la soumission de suggestions**
 - Création d'articles pour améliorer la compréhension du **Module Offre**
 - Création d'articles relatifs à la **situation du ménage**
- Cadrage et mise en œuvre progressive du **FORUM dédié à l'accompagnement des référents SI SIAO**



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

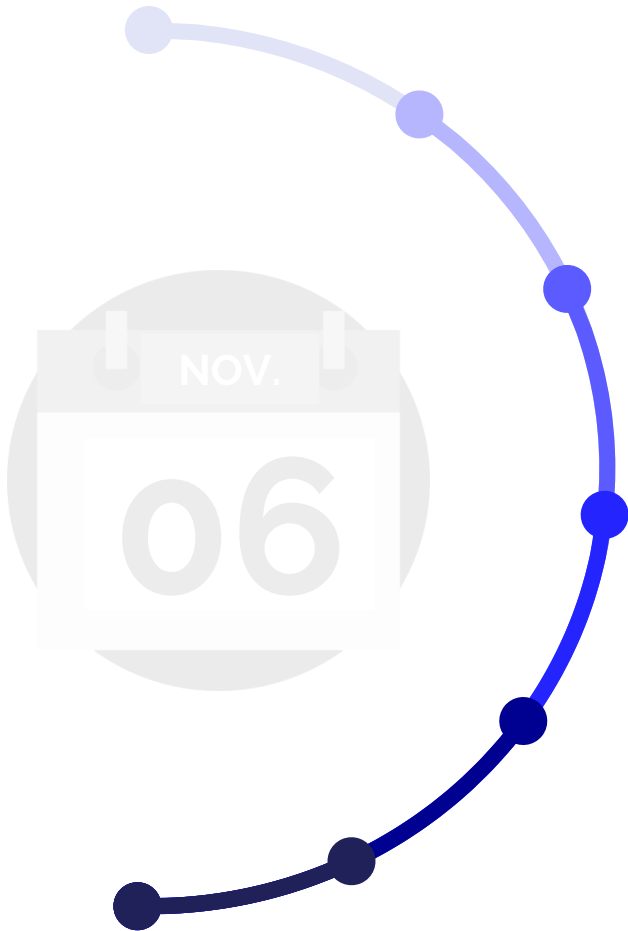


1. Etat des lieux de l'assistance nationale

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

Une équipe renforcée et la mise en place d'initiatives afin d'améliorer le traitement de vos demandes



Une première clôture des tickets antérieurs au 18/06

Au cours de la semaine du 22/09, nous avons procédé à **une clôture des tickets** antérieurs à la mise en place du nouveau formulaire afin de :

- Réduire le stock de tickets obsolètes
- Homogénéiser la base de tickets
- Prioriser les tickets entrants



Une équipe renforcée

Grâce à **l'arrivée d'Andy** et au **retour de Yohan**, l'équipe d'assistance SI SIAO est pleinement mobilisée pour traiter l'ensemble des sollicitations des utilisateurs.

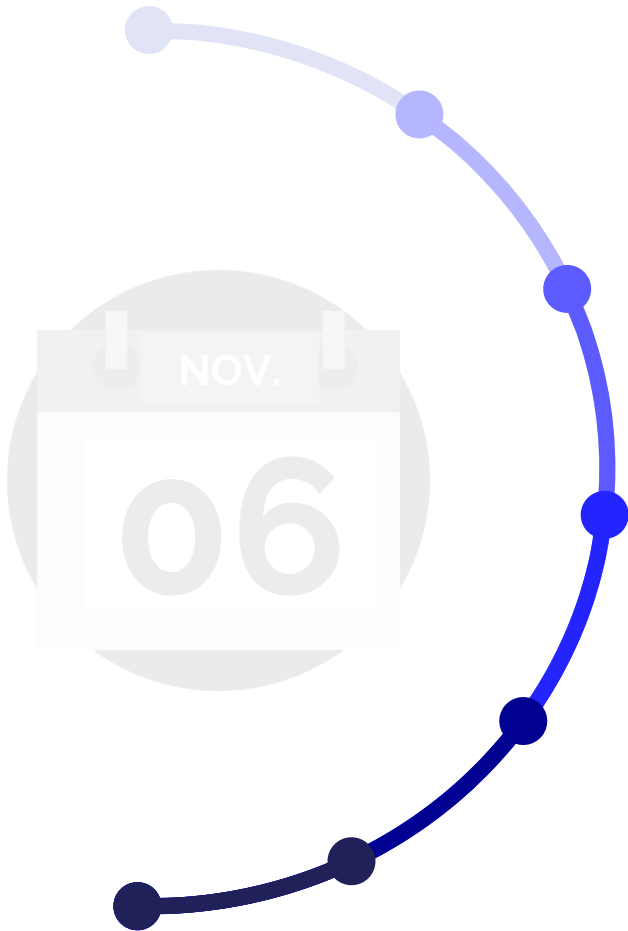


De nouvelles ambitions

Désormais, nous adoptons une **approche en deux temps** pour améliorer le traitement des tickets :

1. **Priorisation du flux entrant**
2. **Réduction progressive du stock de tickets anciens** une fois le flux entrant stabilisé

Ordre du jour



1. Etat des lieux de l'assistance nationale

2. Etat des lieux des outils

- a. Premiers constats issus de l'enquête des appels (outil de suivi excel)
- b. Mise à jour de la base de connaissances
- c. Lancement du canal de communication

3. Temps de questions-réponses

L'enquête #2 confirme les résultats de la première : une majorité de sollicitations à caractères fonctionnelles et liées à la gestion de la demande

Complexité des demandes

94%

Niveau 1

Demandes fonctionnelles

6%

Niveau 2

Demandes complexes

Top 3 des motifs

#1 Gestion de la demande (40%)

#2 Gestion du ménage (10%)

#3 Création de compte (10%)

Top 10 des sous-motifs

#1 Suivi des demandes (138)

#2 Résolution des difficultés de remplissage (113)

#3 Formations liées à l'outil (109)

#4 Création de compte utilisateur au SI SIAO (108)

#5 Demande « à mettre à jour » (58)

#6 Autre – Gestion de la demande (52)

#7 Demande « à compléter » (50)

#8 Accès au compte (46)

#9 Ajout/retrait d'une personne à une demande (32)

10 Demande relevant du métier plutôt que du SI (32)

Pour répondre aux besoins exprimés, nous développons des supports pédagogiques et renforçons l'accompagnement de proximité des SIAO



Gestion de la demande

473

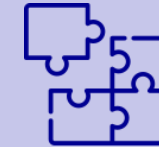
(soit 40% des appels)

Appels émis par les utilisateurs concernant le motif « Gestion de la demande »



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

En ligne



Formation à l'outil

109

(soit 10% des appels)

Appels émis par les utilisateurs concernant le motif « Formations liées à l'outil »



- Amélioration continue de la **base de connaissances**
- **Entretiens réguliers** avec les SIAO

En continu

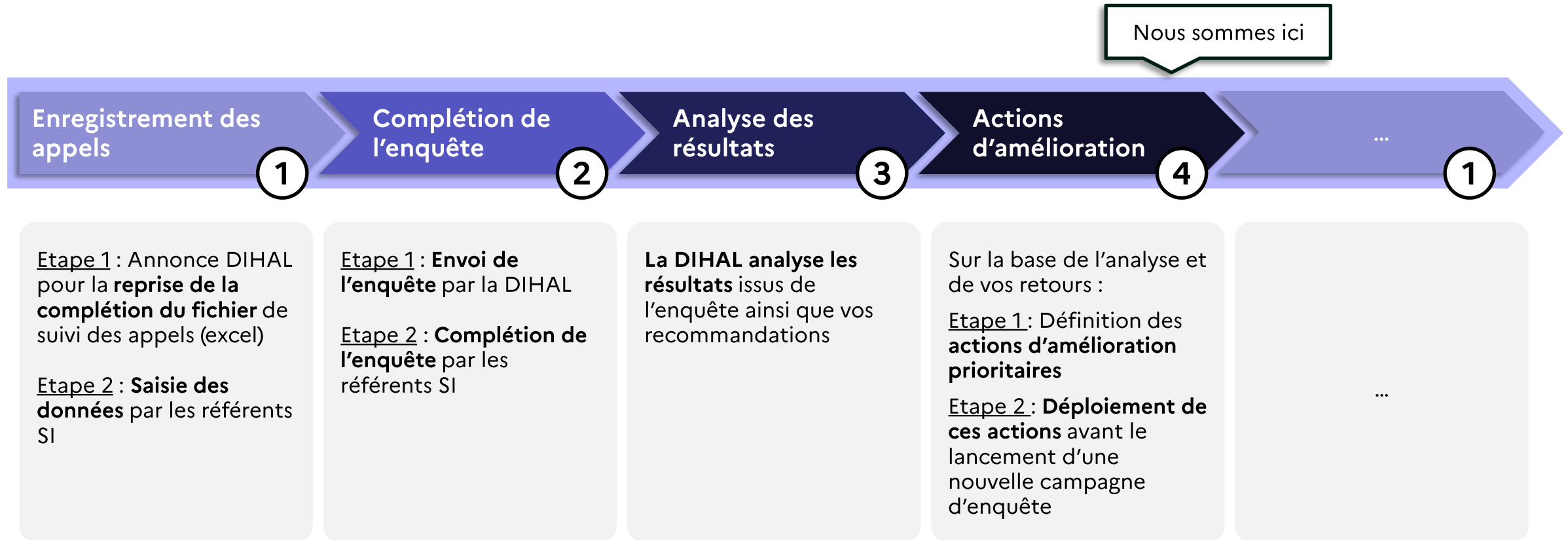
Nous lançons un sondage sur l'enquête. C'est à vous !

Question

*Si vous étiez en charge de relation utilisateur, quelle serait votre **priorité pour améliorer le service d'assistance** ?*

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

Une enquête désormais organisée en cycles pour une meilleure prise en charge de vos besoins



MISE À JOUR

L'enquête évolue : en plus des données chiffrées, **nous recueillerons votre avis sur les améliorations déployées.**

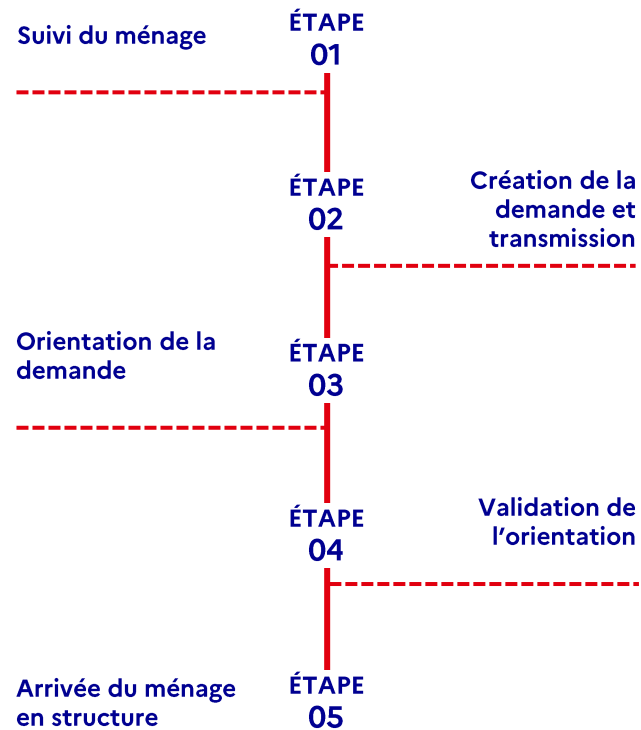
NB : nous vous encourageons à poursuivre le suivi en local pour piloter votre activité et identifier les irritants

Notre travail d'amélioration de la base de connaissances se poursuit avec la création et la mise à jour de contenus adaptés à vos besoins

Parcours d'une demande d'insertion sur le SI SIAO

Autres évolutions majeures

Qui ? Fait quoi ? A quelle étape ?



L'article est disponible dans la base de connaissances

1. Nouveaux articles

- **Accompagnement sur le Module Offre**
 - ✓ 2 articles sur la gestion des entités
 - 🔍 8 articles sur la gestion des dispositifs
 - 🔍 3 articles sur la gestion des groupes de places
 - ✓ 1 article sur la création de structures via dans le cadre du Module offre
- **Accompagnement des référents**
 - ✓ *Tout savoir sur l'évolution du SI SIAO*
 - ⚠ *Guide du nouvel utilisateur*
 - ⚠ *Guide du référent SI*
 - ⚠ *Guide des nouveaux profils*
- **Situation du ménage**
 - ✓ *Evaluation flash*
 - ✓ *Situation résidentielle des personnes*
 - ✓ *Situation administrative*

Légende :

- ✓ Fait
- 🔍 En relecture
- ⚠ En cours

2. Suggestion d'articles ✓

Vous avez repéré une information manquante ou à actualiser ?

[Suggérer un changement](#)

3. Matrice des droits ⚠

→ Nous avons identifié la nécessité de compléter nos articles en précisant, **pour chaque action dans le SI SIAO, le profil habilité à la réaliser.**

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

Que manque-t-il à la base de connaissances pour qu'elle devienne un véritable **outil de référence** pour l'accompagnement ?

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

Suite à vos retours, nous avons le plaisir de vous annoncer la mise en place du FORUM dédié à l'assistance du SI SIAO via l'outil RESANA

A l'issue d'un parangonnage, la solution **RESANA** a été retenue pour héberger le Forum, grâce à de nombreuses fonctionnalités et à une **structure adaptée à l'animation d'une communauté**.



L'outil poursuit 3 objectifs majeurs

- **Harmoniser et partager les pratiques et méthodes** entre SIAO
- **Diffuser les informations clés**
- **Renforcer la réactivité** en cas d'incidents majeurs



L'outil propose des fonctionnalités clés pour l'animation d'une communauté

- **Fil d'infos** pour vous tenir informés des actualités
- **Dialogues** entre membres ou via des canaux thématiques (Panne du SI et Partage des bonnes pratiques)
- **Sondages** pour recueillir votre avis
- ...

ATTENTION : Le FORUM est un espace d'échange entre référents. Il ne doit pas être utilisé pour transmettre les demandes individuelles à l'assistance.

Pour vous accompagner dans la prise en main de l'outil, nous mettons à votre disposition des ressources dédiées

Supports texte

Guide pratique d'utilisation

Un manuel d'utilisation du FORUM est disponible dans la base de connaissances et les documents de l'espace RESANA. Ce support décrit :

1. Le contexte et les objectifs de la mise en place du FORUM
2. Les modalités d'accès
3. Les fonctionnalités et la navigation

Charte d'utilisation

Ce document a pour objectifs :

- ☐ Promouvoir les bonnes pratiques et les utilisations adéquates de l'outil
- ☐ Préciser les comportements à éviter, notamment en matière de confidentialité des données

Support vidéo



La démo est enregistrée et sera disponible dans la base de connaissances.

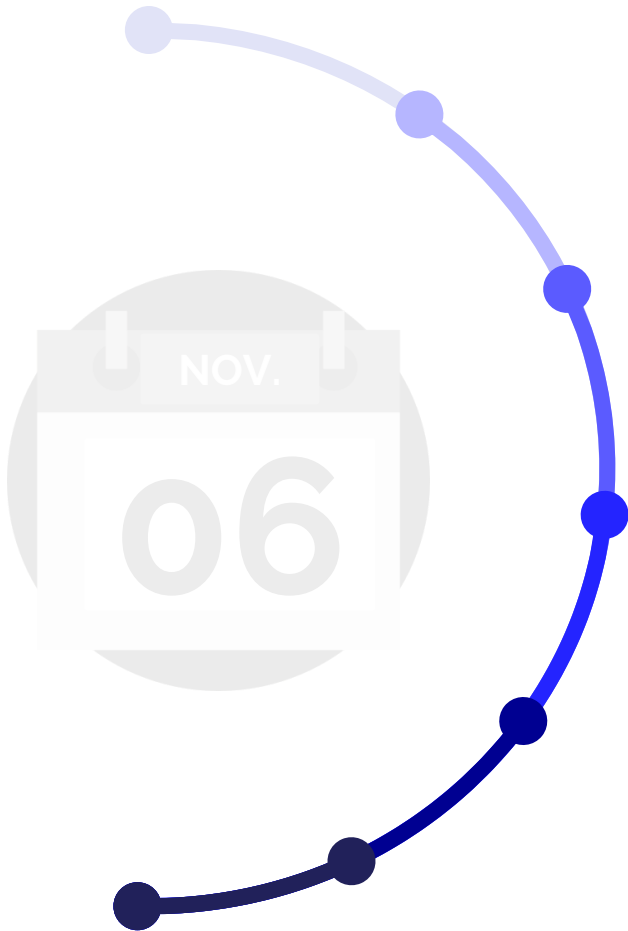
Nous lançons un sondage sur la base de connaissances. C'est à vous !

Question

*Si vous avez déjà utilisé
RESANA, **quelles sont vos
observations ou
recommandations ?***

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

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



Cosme RENIE

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

Rappel : 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