

CHARTRE D'UTILISATION DU FORUM DES REFERENTS SI SIAO

Dans le cadre de son activité, la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) met à disposition de ses partenaires un outil de communication.

La présente charte définit les conditions d'utilisation du FORUM mis à disposition des référents SI SIAO. Elle vise également à sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques à adopter, aux comportements à éviter, ainsi qu'aux risques liés à l'intégrité et à la confidentialité des informations traitées.

Le champ d'application de la charte :

La charte s'applique à tout utilisateur de l'outil de communication mis à sa disposition par la DIHAL pour l'exercice de ses activités professionnelles. On désigne sous le terme « utilisateur » toute personne autorisée à accéder à l'outil de communication et à l'utiliser.

1. Présentation du FORUM

a. Contexte et objectifs

La volonté de mise en place du FORUM dédié à l'assistance de référents SI SIAO fait suite à la réunion de suivi numéro 3 qui s'est tenue le 11 juillet 2025 et au cours de laquelle les référents ont fait part de leur souhait d'avoir plus de proximité entre eux mais également avec l'assistance nationale.

Ainsi, à l'issue d'un parangonnage, il a été convenu que RESANA serait l'outil adaptée à l'hébergement du FORUM grâce à ses nombreuses fonctionnalités et à une structure adaptée à l'animation d'une communauté.

Le FORUM répond à trois objectifs majeurs :

- Harmoniser les pratiques entre SIAO,
- Renforcer la coordination et la réactivité entre l'assistance locale et l'assistance nationale,
- Mutualiser les retours terrain et les solutions techniques pour améliorer l'assistance aux utilisateurs du SI SIAO.

b. Usages de la plateforme

Le FORUM propose plusieurs fonctionnalités clés :

- Fil d'infos** : fil d'actualité pour les annonces importantes (nouvelautés, pannes, mises à jour, événements, ...).
- Annuaire** : recherche rapide des membres de l'espace et accès aux informations de leurs profils.
- Dialogues** : canaux thématiques pour l'ensemble des membres du canal pour traiter de sujets spécifiques à un thème. Il en existe quatre à ce jour : Panne du SI SIAO, problèmes récurrents, partage des bonnes pratiques et propositions d'évolutions.
- Mes dialogues** : conversations directes avec tout membre disposant d'un compte RESANA.
- Documents** : accès aux fichiers enregistrés dans l'espace et classés par dossiers.
- Sondages** : participation à tout type de sondages (questionnaire, outil de vote, sondage de date, question unique, quiz) pour exprimer votre avis.

2. Engagements de l'utilisateur

En tant qu'utilisateurs du FORUM et membres des dialogues d'échange, vous vous engagez à :

- Respecter les règles de courtoisie et de collaboration,
- Contribuer de manière constructive et professionnelle,
- Ne publier que des informations fiables et pertinentes,
- Signaler toute anomalie ou contenu inapproprié,
- Respecter la confidentialité des données.
- Utiliser le FORUM comme un complément au formulaire de support et non comme un substitut.

3. Bonne pratiques et comportements à éviter

a. Bonnes pratiques

Voici quelques bonnes pratiques à suivre afin de permettre une utilisation saine et fluide du FORUM.

1. Utiliser un langage clair et respectueux

- Evitez les abréviations incompréhensibles ou le jargon technique sans explication.
- Adoptez un ton professionnel, même en cas de désaccord.

2. Postez dans le canal approprié

Chaque canal a un objectif précis :

- **Panne du SI SIAO** → signaler un incident technique,
- **Problèmes récurrents** → anomalies fréquentes,
- **Bonnes pratiques** → astuces et méthodes utiles,
- **Propositions d'évolution** → idées d'amélioration.

3. Illustrer son propos par des exemples ou captures d'écran

- Ajouter des visuels pour faciliter la compréhension.
- Indiquer la version du SI ou le contexte (exemple : navigateur utilisé)
- Décrire les étapes pour reproduire le cas

4. Respecter les formats recommandés

Pour garantir la lisibilité et la cohérence, adoptez ce format :

1. **Objet du message** : clair et concis (ex : Bug dispositif – Erreur X)
2. **Description** : contexte et impact (ex : impossible de créer une structure depuis 10h)
3. **Capture d'écran** : si disponible

5. Valider avec la DIHAL le partage de documents avant diffusion

- Evitez d'envoyer des fichiers en message direct pour garantir la traçabilité.

- Privilégiez l'envoi des documents à un membre de la DIHAL afin qu'ils soient correctement enregistrés et répertoriés dans l'espace « Documents » du Forum.

b. Comportements à éviter

Voici quelques comportements à éviter dans votre utilisation quotidienne du FORUM :

1. Diffuser des données sensibles ou personnelles

Ne publier jamais de noms, adresses ou informations relatives aux profils d'un usager.

2. Tenir des propos offensants ou discriminatoires

Respectez la diversité des pratiques locales.

3. Publier des informations non validées ou hors sujet

Évitez les rumeurs ou solutions non éprouvées.

4. Saturer les canaux avec des messages répétitifs

Ne postez pas plusieurs fois la même demande.

5. Utiliser le FORUM comme substitut au formulaire de support

Le FORUM est un espace d'échange et d'entraide. Il n'est en aucun cas destiné à résoudre les demandes individuelles des SIAO.

4. Confidentialité et sécurité

La sécurité des échanges et la protection des données sont des priorités absolues. L'utilisation du FORUM doit respecter les principes suivants :

Principes généraux :

- **Respect de la législation en vigueur (RGPD)** : Ne jamais divulguer d'informations confidentielles : cela inclut les données personnelles des usagers, les informations sensibles ou stratégiques.
- **Usage strictement professionnel** : les informations partagées doivent être liées à l'activité SI SIAO.
- **Signaler immédiatement toute faille ou incident de sécurité** : en cas de suspicion de piratage ou d'accès non autorisé, alertez la DIHAL sans délai.
- **Maintenir la confidentialité des identifiants** : ne jamais partager vos accès avec un tiers et changer régulièrement votre mot de passe.

Sécurité et hébergement des données :

La plateforme RESANA offre un haut niveau de protection des données :

- **Hébergement en France** : toutes les données sont stockées sur des infrastructures situées en France.
- **Certification SecNumCloud** : garantit la conformité aux exigences de sécurité définies par l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information).
- **Homologation RGS** (Référentiel Général de Sécurité) : assure la fiabilité des échanges et la protection des informations sensibles.

- **Conformité RGPD** : respect des obligations légales en matière de traitement des données personnelles.