



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

PRESENTATION DE L'EVOLUTION DE L'ASSISTANCE UTILISATEUR

WEBINAIRE DE LANCEMENT

24 avril 2025

Mot d'introduction



Manuel Hennin

Adjoint au délégué interministériel

Animateurs du webinaire du 24/04



Diane BOULANGER :

Directrice de mission – Plateforme numérique SI SIAO



Yohan CHATELIN :

Chargé de relation utilisateurs et recette SI SIAO



Horacia HENIN :

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

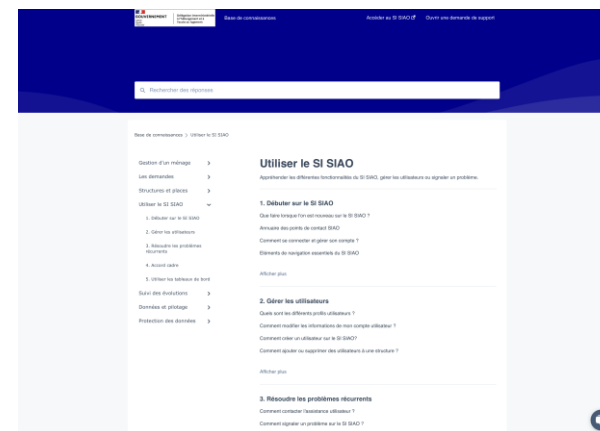
Avant de commencer ...

Vos micros sont coupés.
**Vous avez la possibilité de poser vos questions
dans la section « Discussion publique »**

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



**Vous pourrez retrouver cette présentation
ainsi que le replay du webinar sur la base de
connaissances**



Objectifs du webinaire



Vous présenter les enjeux et raisons liés à la transformation de l'assistance



Vous partager nos conclusions sur le nouveau processus de traitement des sollicitations

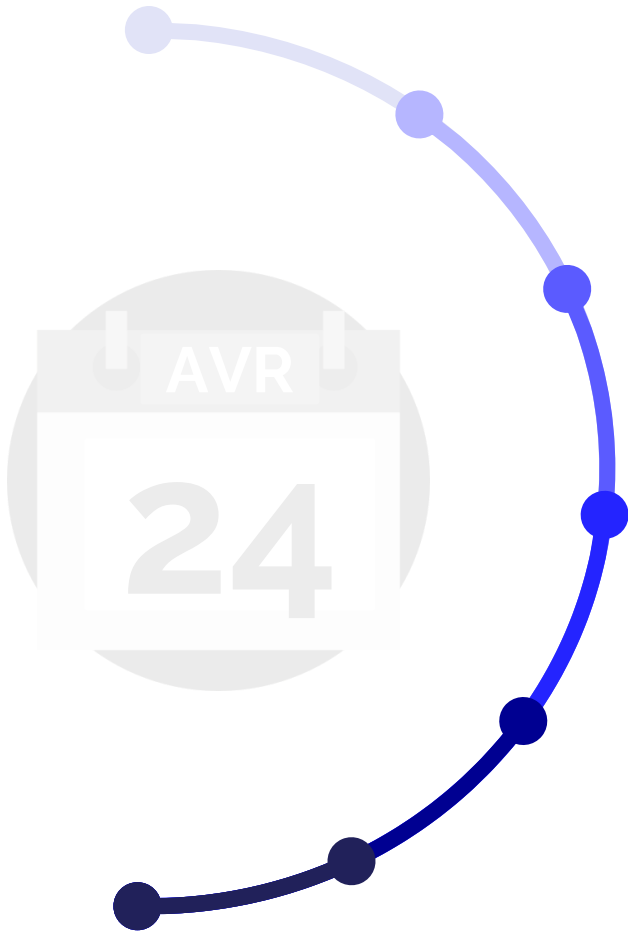


Proposer aux référents des ressources et outils pour optimiser le traitement des sollicitations



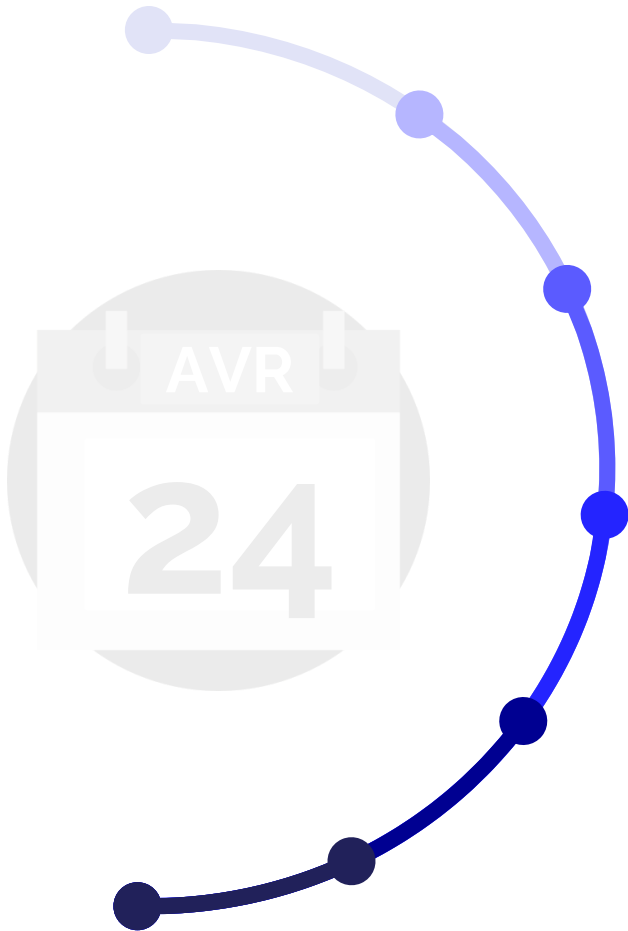
Vous projeter dans le calendrier et répondre à vos interrogations

Ordre du jour



1. Refonte du SI SIAO et enjeux de la transformation
2. Présentation du nouveau modèle d'assistance
3. Outils, calendrier de mise en œuvre et prochaines étapes
4. Réponses aux questions

Ordre du jour



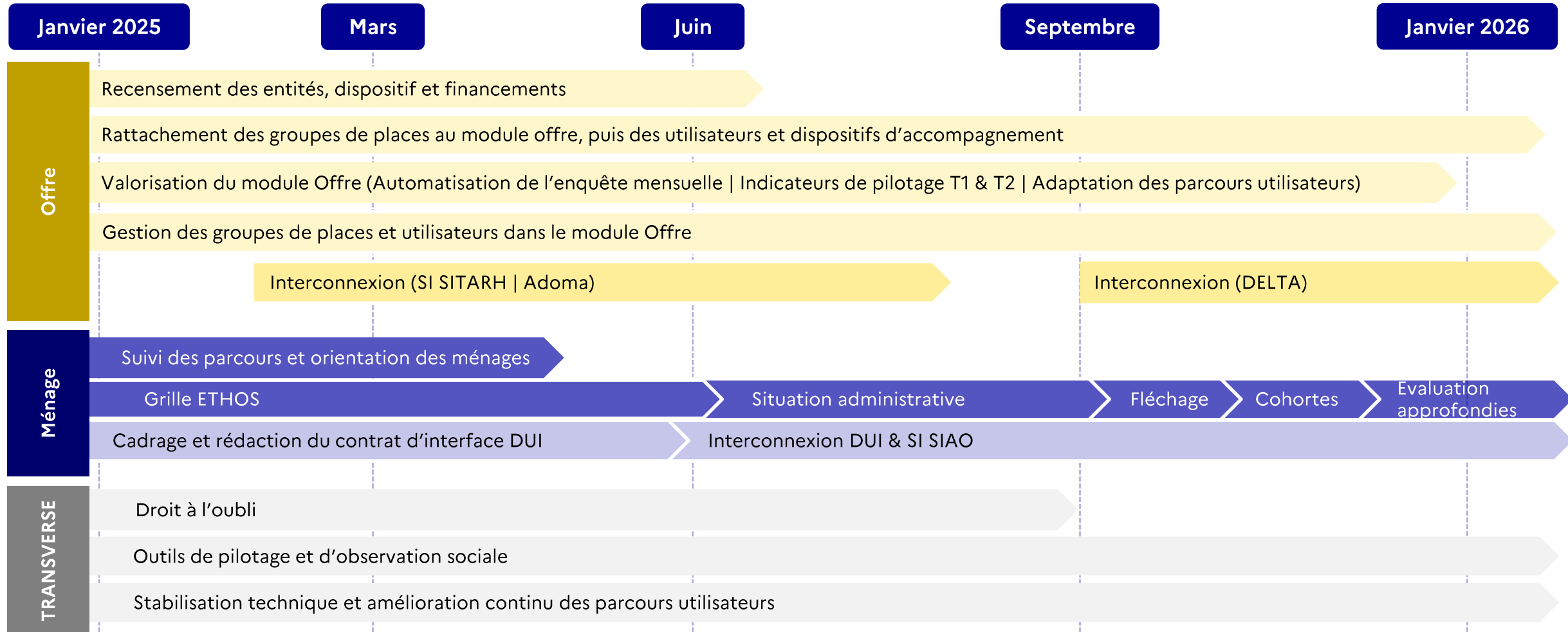
1. Refonte du SI SIAO et enjeux de la transformation

2. Présentation du nouveau modèle d'assistance

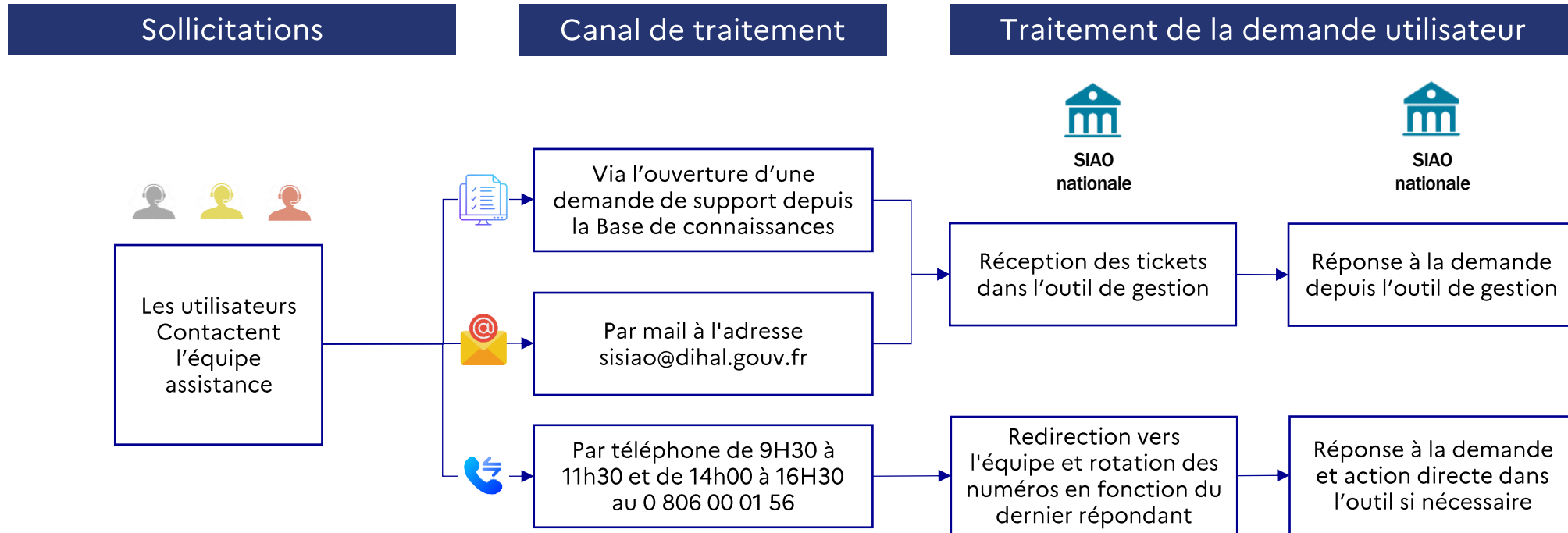
3. Outils, calendrier de mise en œuvre et prochaines étapes

4. Réponses aux questions

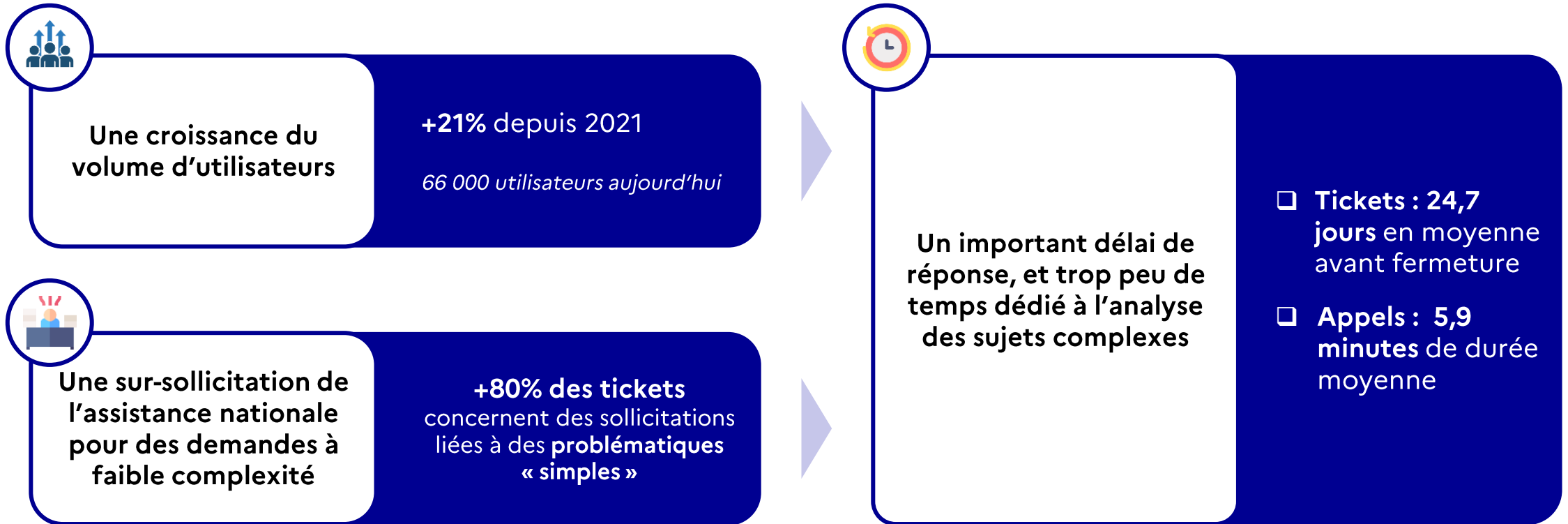
Le SI SIAO poursuit sa trajectoire de refonte avec des enjeux de déploiements majeurs en 2025



Aujourd'hui, le traitement des sollicitations est entièrement géré par l'assistance nationale



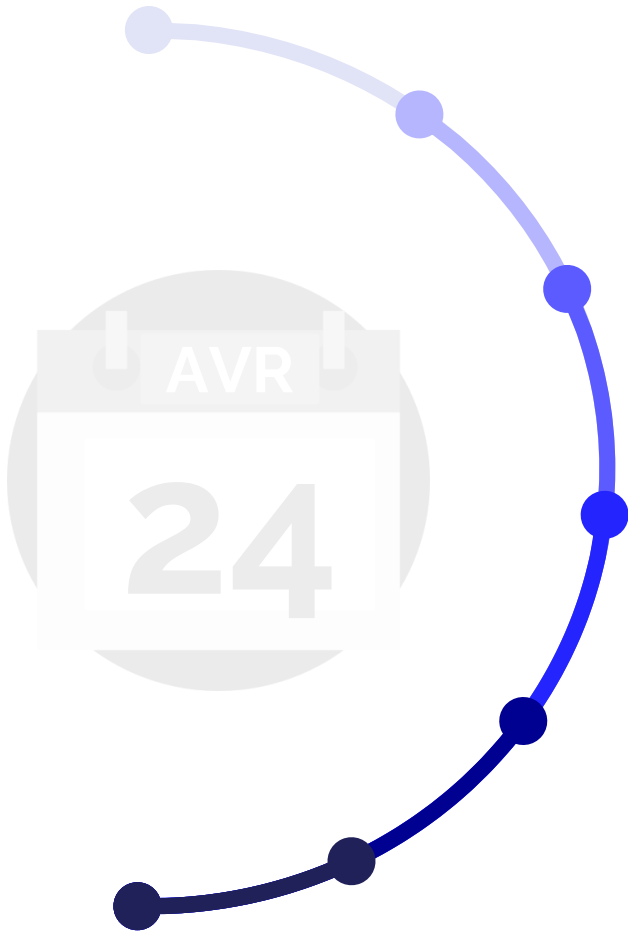
Ce mode d'organisation n'est plus adapté à la taille du projet et doit être mis en regard des enjeux de déploiement du SI SIAO



A noter : la majorité des sollicitations provient de **professionnels travailleurs sociaux** qui pourraient être ou sont aussi déjà accompagnés au niveau local.

Le modèle de gestion actuel ne permet plus de traiter de manière optimale les **activités du SI SIAO**, et souligne le **besoin de définir au modèle de traitement à deux niveaux** pour fluidifier et structurer les demandes d'assistance.

Ordre du jour



1. Refonte du SI SIAO et enjeux de la transformation

2. Présentation du nouveau modèle d'assistance

3. Outils, calendrier de mise en œuvre et prochaines étapes

4. Réponses aux questions

La catégorisation en 2 niveaux permet de mettre en place un routage pertinent des demandes vers le local, afin de mieux gérer l'activité de l'assistance nationale

A la clé : Décharger l'équipe nationale de demandes simples et mieux organiser leur charge de travail au profit des sollicitations de niveau 2, nécessitant une analyse et une coordination avec les autres équipes du SI SIAO

La mise en œuvre est rendue possible par plusieurs actions...

- 
- **Catégoriser les sollicitations** pour les router vers les bonnes compétences
 - **Renforcer les outils à disposition des utilisateurs** pour les rendre plus autonomes
 - **Libérer du temps à l'assistance nationale** pour qu'elle apporte davantage d'expertise aux référents SI SIAO locaux

... et une transition accompagnée

- **Plan d'accompagnement structuré** : sessions de formation, boîte à outils, guide d'accompagnement, outil de suivi Excel
- **Suivi après déploiement** : sessions de suivi, FAQ, enquêtes de satisfaction, point régulier pour ajuster l'organisation

Nous avons décidé de hiérarchiser les sollicitations en deux niveaux, demandes plus ou moins complexes

NIVEAU 1

Les sollicitations de niveau 1 regroupent les **sujets peu techniques** et **peuvent être traités localement par un opérateur SI SIAO formé**. Elles concernent essentiellement des questions de fonctionnalités et d'accès au SI SIAO.

THEMATIQUES

Exemples de motifs
(non exhaustif)

ACCÈS ET AUTHENTIFICATION

Problèmes de connexion au SI SIAO

Création de compte

UTILISATION ET ACCOMPAGNEMENT

Formation

Prise en main de l'outil

NIVEAU 2

Les sollicitations de niveau 2 concernent des **sujets plus techniques** qui nécessitent une action spécifique, souvent via la création d'un ticket et donc **l'intervention de l'équipe nationale**.

THEMATIQUES

Exemples de motifs
(non exhaustif)

GESTION DES DONNÉES ET CONFORMITÉ

Accès aux données personnelles et RGPD

Intervention sur les données d'un dossier

ASSISTANCE TECHNIQUE ET ANOMALIE

Incidents techniques

Anomalies SI

SUPPORT MÉTIER ET COMMUNICATION

Communication DIHAL

SAV gestion des offres

EVOLUTIONS

Cette **nomenclature** (thématiques, motifs) vous sera partagée prochainement plus en détail. À cette occasion, il vous sera possible de nous donner vos retours.

Une nouvelle nomenclature pour simplifier le traitement des sollicitations

POURQUOI ROUTER LES DEMANDES SELON CETTE NOUVELLE NOMENCLATURE ?

- 
- **Structurer le suivi des demandes d'assistance** de manière homogène sur tout le territoire
 - **Mieux comprendre les besoins utilisateurs** et prioriser les actions à l'échelle nationale
 - **Fluidifier les escalades** vers le niveau 2 en apportant un contexte clair
 - **Accélérer les réponses d'assistance** grâce à une grande précision des informations relatives aux demandes

1 nouvelle nomenclature qui permet :

A L'ASSISTANCE NATIONALE

- Traiter plus rapidement les demandes
- Orienter plus efficacement les formulaires vers le bon niveau d'assistance grâce à la complétude des motifs et sous motifs associés

AUX RÉFÉRENTS LOCAUX SI

- Qualifier les demandes reçues localement
- Réaliser un suivi local lisible et assurer un reporting uniforme à transmettre à la DIHAL
- Suivre l'évolution du volume et des typologies de demandes dans le temps

Si la nouvelle organisation de l'assistance constitue un effort collectif, il semble sans grand impact sur l'activité locale des SIAO

A l'issue d'une analyse quantitative des données de l'assistance* en 2024, il est possible d'estimer que le routage des demandes de niveau 1 ne génère pas une **charge de travail supplémentaire significative au niveau local.**

* Données issues de Hubspot (formulaire et mail) et prise d'appels

En moyenne, et par département, cette nouvelle organisation générera :



ENTRE 0 ET 1

Appels hebdomadaires
additionnels *dans 94% des
départements*



ENTRE 0 ET 2

Tickets hebdomadaires
additionnels *dans 98% des
départements*

Concrètement, l'évolution de l'assistance utilisateurs passe par de nouvelles procédures de traitement des sollicitations via les canaux appels et le formulaire



Nouvelle procédure de routage des appels

Les utilisateurs sont directement mis en relation avec leur référent SI local après qualification du département par un SVI. Le référent traite la demande ou l'escalade au national.



Nouvelle procédure de routage des formulaires

Les demandes sont adressées via le formulaire à l'assistance nationale et redirigées vers le référent SI local pour traitement.

Lien du formulaire : <https://basedekonnaissances.sisiao.dihal.gouv.fr/support/kb-tickets/new>



Dans le SI SIAO



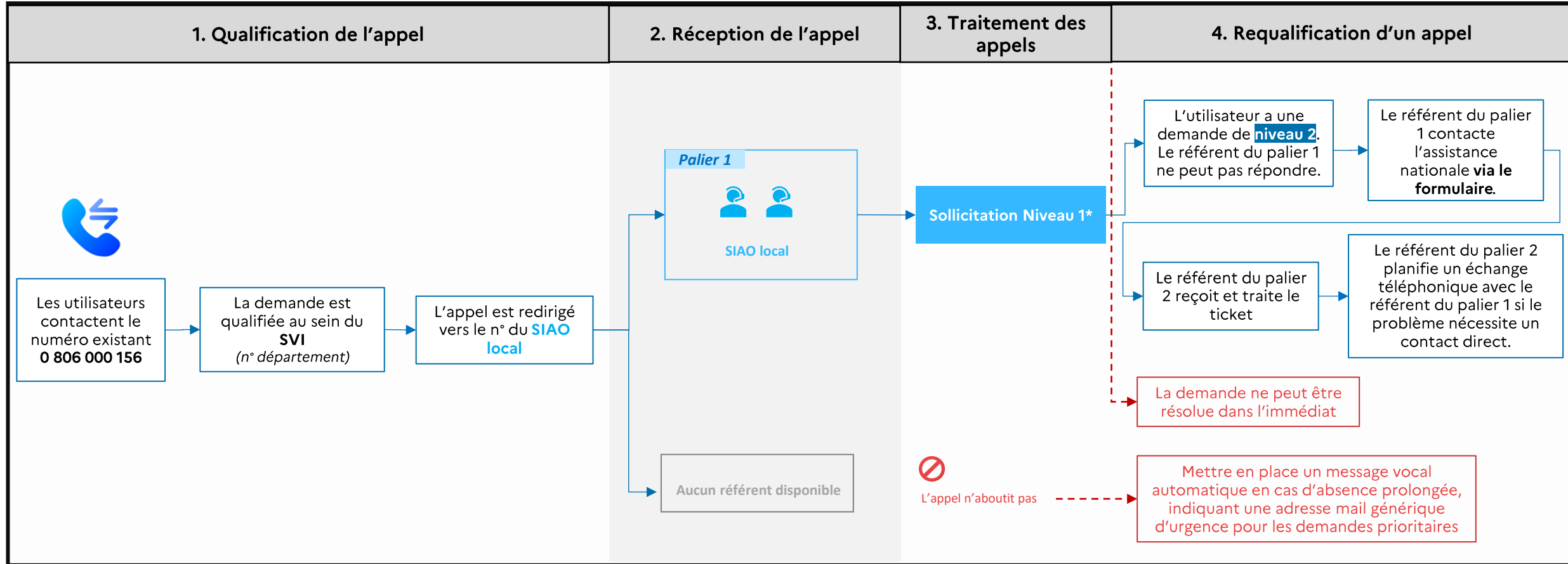
Dans la base de connaissances

NB : le mail n'est plus un canal à privilégier

Canal téléphone

Schéma de routage automatisés au niveau local

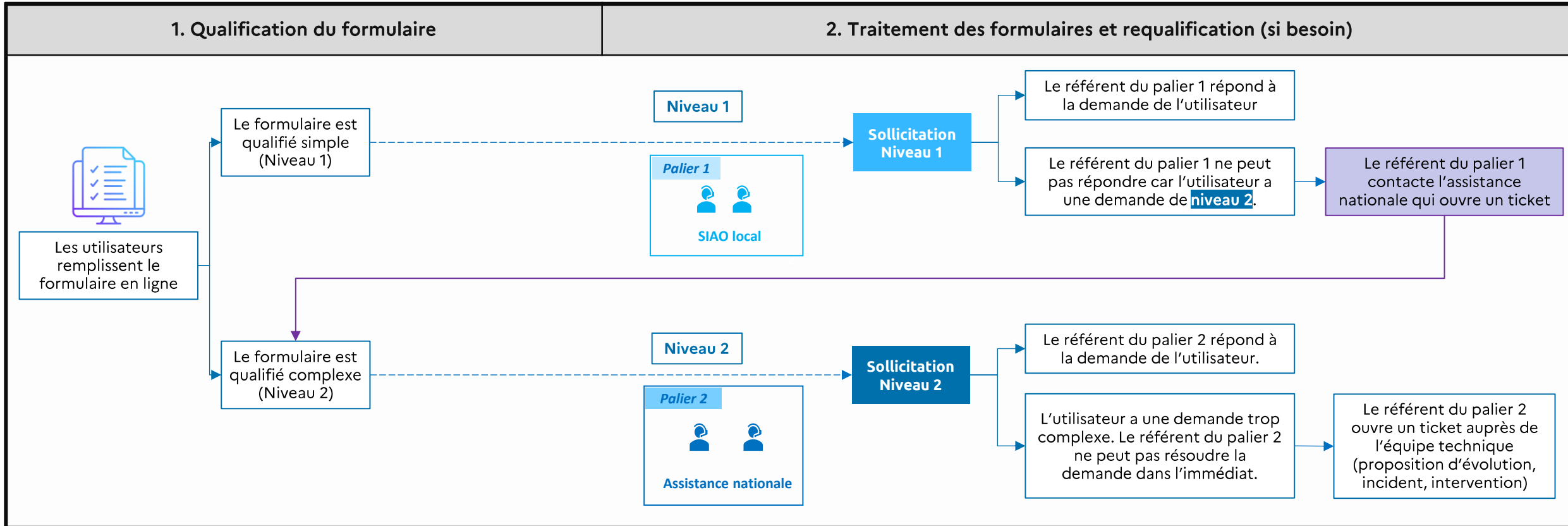
Vision cible



Canal formulaire

Schéma de routage automatisés au niveau local

Vision cible



- A terme, la boîte mail sisiao@dihal.gouv.fr ne doit pas plus être sollicitée en première instance
- Notre ambition est de router automatiquement les demandes à l'assistance national ou local en fonction du niveau sans intervention de la DIHAL

Concrètement, les référents SI SIAO locaux disposent déjà des compétences nécessaires

Référent SI local



Assister : Assurer le support de niveau 1 pour les utilisateurs du SI SIAO en répondant à leurs sollicitations par mail ou téléphone et en escaladant les incidents complexes à l'assistance nationale si nécessaire.



Suivre : Mesurer la performance du traitement des sollicitations et identifier les opportunités d'évolution du processus d'assistance



Former : Suivre la résolution des incidents, mesurer la performance du support, rapporter les résultats à la Dihal, répondre aux enquêtes, participer aux webinaires et proposer des améliorations pour optimiser les processus d'assistance au niveau national.

Référent SI national



Communiquer : Accompagner le changement en proposant des supports adaptés et en structurant la formation continue des référents SI locaux

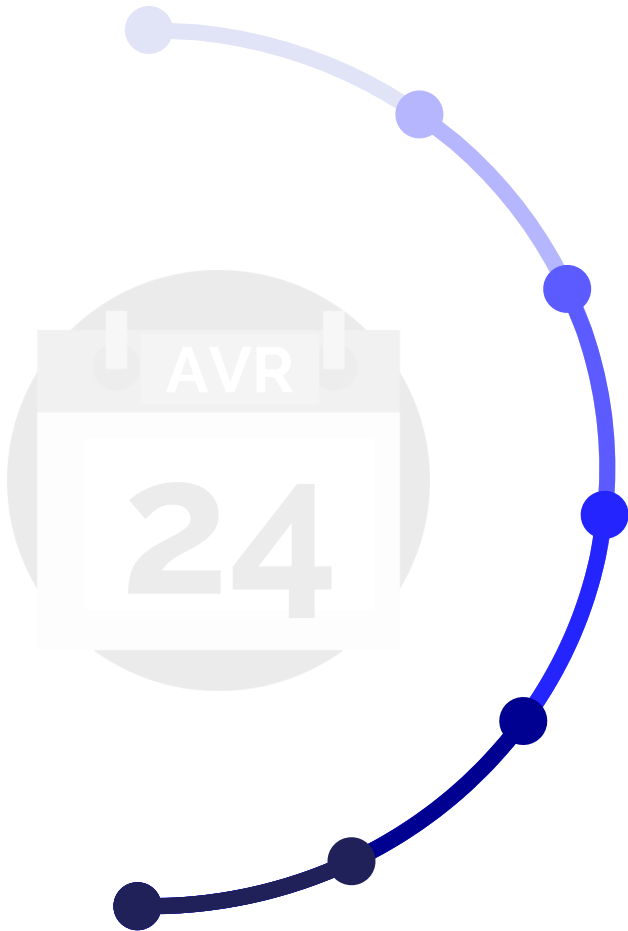


Soutenir : Assurer une assistance de qualité et un relai avec l'équipe technique pour apporter des solutions aux problèmes remontés.



Mesurer : Mettre en place un suivi de l'appropriation des évolutions, assurer la mise à jour de la base de connaissances, et partager les difficultés aux chefs de produit pour concevoir les évolutions.

Ordre du jour



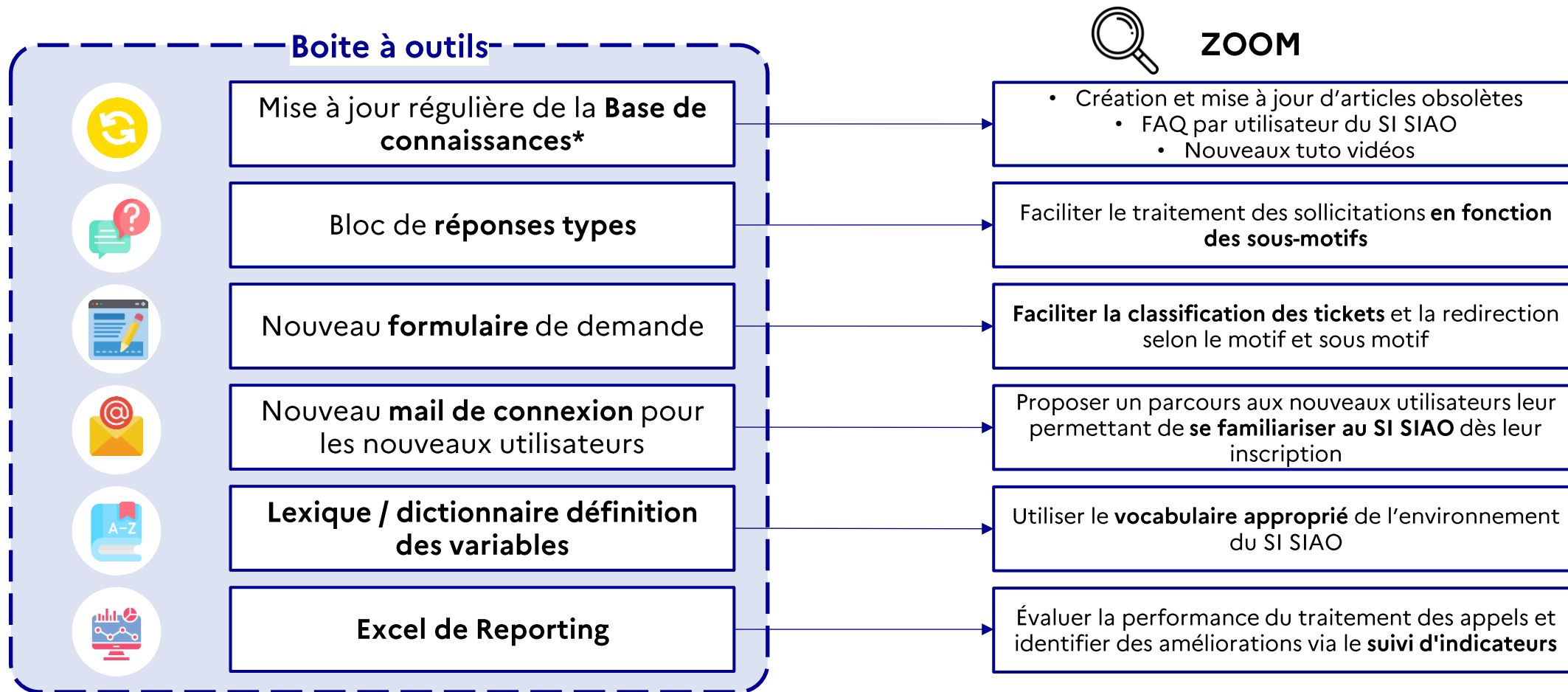
1. Refonte du SI SIAO et enjeux de la transformation

2. Présentation du nouveau modèle d'assistance

3. Outils, calendrier de mise en œuvre et prochaines étapes

4. Réponses aux questions

Des outils seront mis à disposition pour faciliter le traitement des demandes



* Les mises à jour vous seront communiquées dans une newsletter

- Ces outils sont en cours de préparation et mise à disposition prochainement lors d'une **session dédiée aux référents SI SIAO locaux**
- La base de connaissances en cours de mise à jour et opportunité **d'actualisation des contenus**

Des temps de partage seront prévus pour former, prendre en compte les besoins et faire évoluer l'organisation

Instances prévues pour accompagner les référents et répondre à leurs besoins



Réunions de suivi & FAQ*

Présentation des nouveautés et des nouveaux articles de la Base de connaissances

Temporalité à définir

*En complément du comité référents animé par Lucas



Recueil des besoins sur du contenu, de l'interaction avec les référents nationaux

(ex : création d'un article, rédaction d'un bloc de texte...)

Prochaines étapes

IMPORTANT

Pour optimiser le routage des appels et emails avec le nouveau modèle de traitement, **merci de nous envoyer rapidement les contacts des directeurs et référents SI SIAO** (nom, prénom, rôle, adresse-mail, numéro de téléphone), comme demandé par email le 09/04.

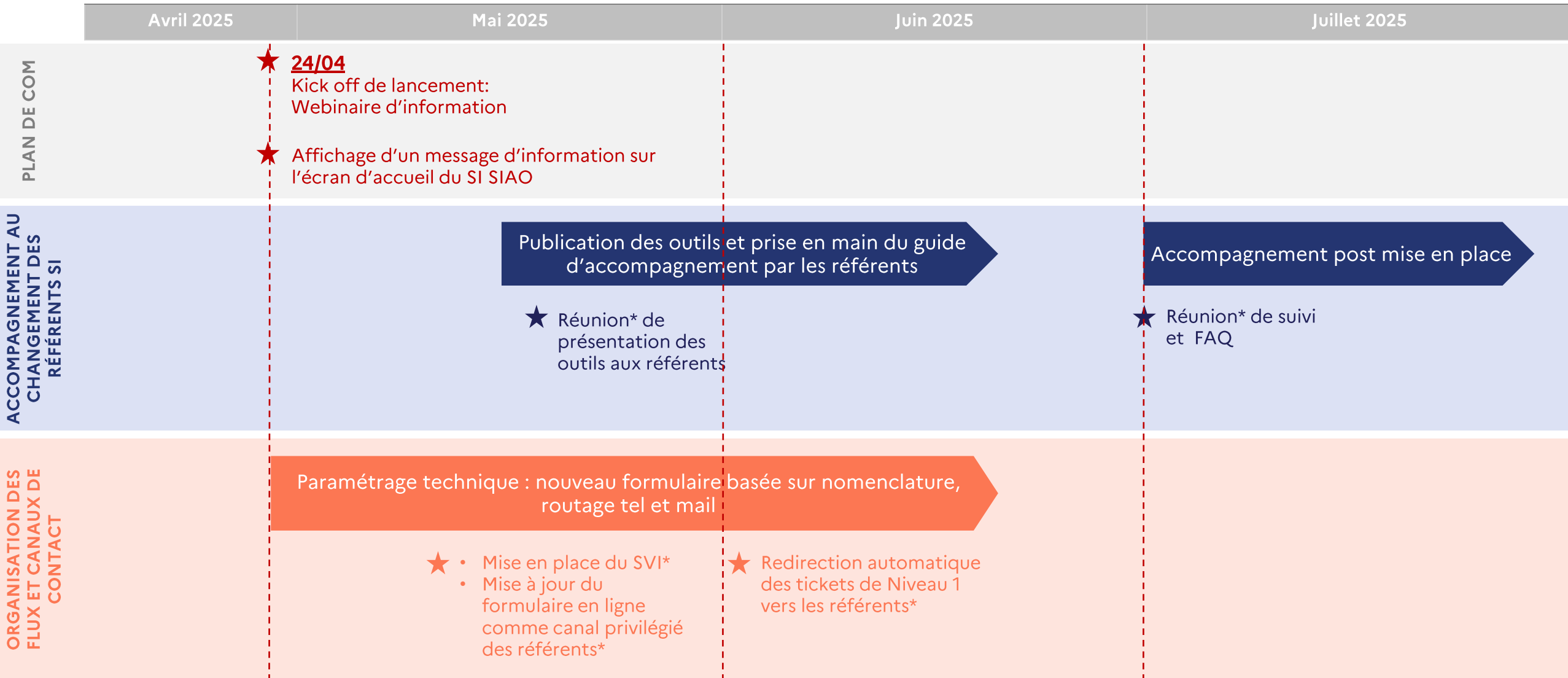


Par ailleurs, une **session plus spécifique de mise en main des supports de formation et outils** est prévue dans les semaines à venir pour permettre aux référents SI de mieux appréhender leurs nouvelles responsabilités et s'appropriier les outils mis à disposition.

La date vous sera communiquée prochainement – surveillez vos emails

Planning de déploiement

* Communication à l'attention des référents SI SIAO à venir



Ce qu'il faut retenir

L'assistance de niveau 1 va être relocalisée au niveau local pour mieux répondre aux sollicitations croissantes.

Cette évolution permet de recentrer la DIHAL sur les sujets **d'accompagnement des référents, déploiement et amélioration du SI.**

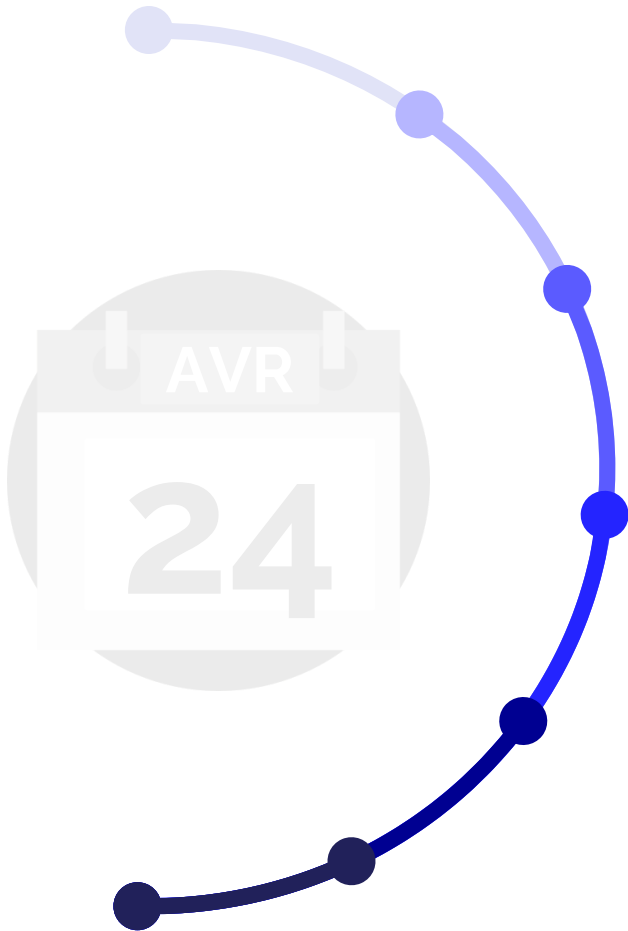
Ce changement ne vise pas à alourdir la charge locale mais à **mieux répartir les demandes** déjà existantes de façon cohérente et efficace.

Des **outils** sont mis à disposition pour accompagner cette transition.

Un **planning d'accompagnement** est prévu pour permettre de vous approprier vos nouvelles responsabilités

Votre mobilisation est essentielle pour garantir une assistance plus fluide, réactive et adaptée aux besoins du terrain.

Ordre du jour



1. Refonte du SI SIAO et enjeux de la transformation
2. Présentation du nouveau modèle d'assistance
3. Outils, calendrier de mise en œuvre et prochaines étapes
- 4. Réponses aux questions**

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



Horacia HENIN :

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



Cosme RENIE :

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



GOVERNEMENT

Liberté

Égalité

Fraternité