

GOVERNEMENT

Liberté

Égalité

Fraternité

PRÉSENTATION DES OUTILS MIS À DISPOSITION DES RÉFÉRENTS SI SIAO

WEBINAIRE

13 mai 2025

Animateurs du webinaire du 13/05



Yohan CHATELIN :

Chargé de relation utilisateurs et recette SI SIAO



Horacia HENIN :

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

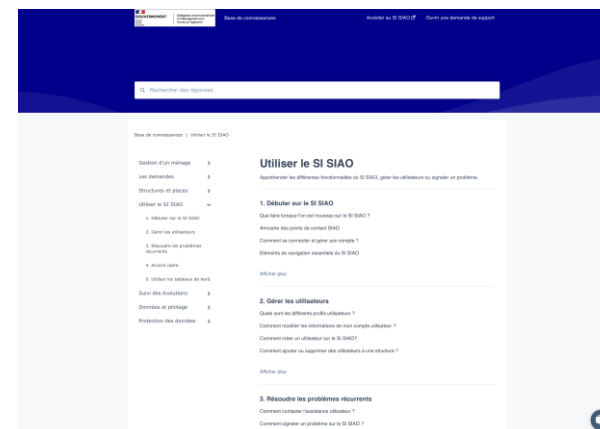


Cosme RENIE :

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

NB. : un temps « Questions / Réponses » est prévu à la fin

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



Objectifs du webinaire

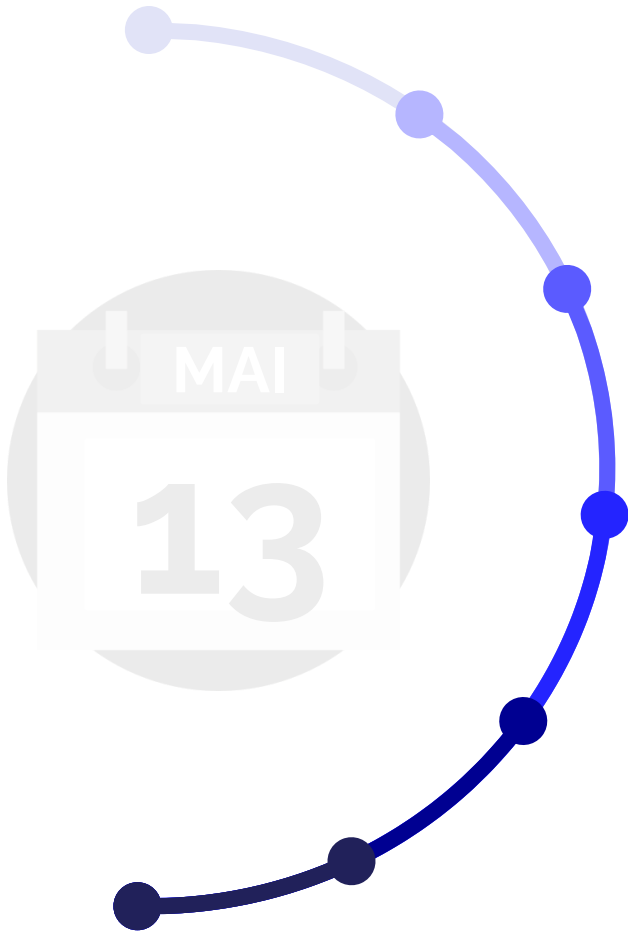


Maîtriser le nouveau modèle de l'assistance



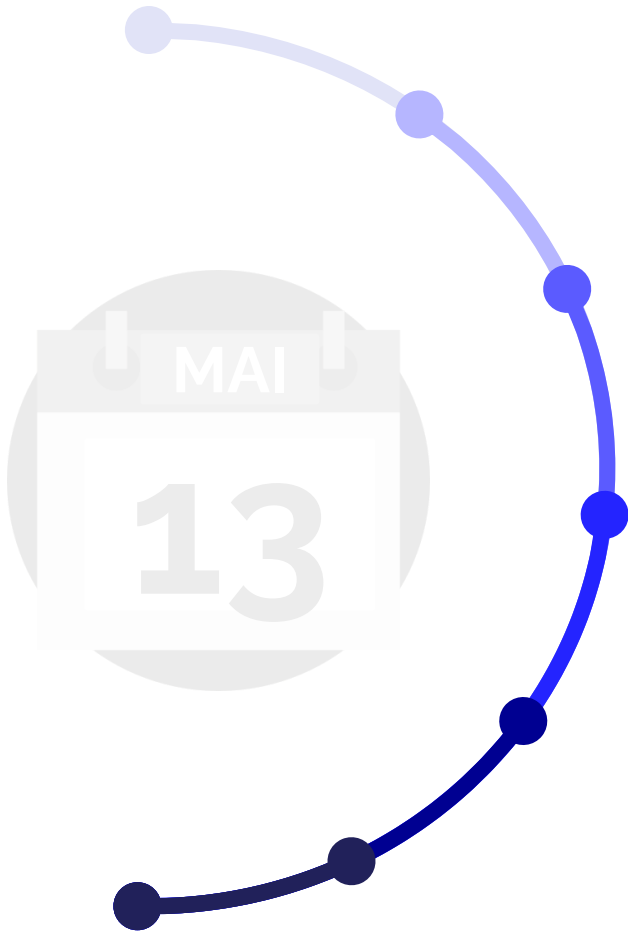
Piloter et améliorer en continu l'assistance grâce aux outils mis à votre disposition

Ordre du jour



1. Rappel du nouveau modèle d'assistance
2. Présentation des outils mis à disposition
3. Prochaines étapes
4. Réponse aux questions

Ordre du jour



1. Rappel du nouveau modèle d'assistance

2. Présentation des outils mis à disposition

3. Prochaines étapes

4. Réponse aux questions

L'évolution de l'assistance doit permettre une meilleure gestion des flux, avec pour effet attendu une amélioration des délais et de la qualité de service

Notre ambition : relocaliser les demandes simples au niveau local pour décharger l'équipe nationale et mieux organiser leur charge de travail au profit des sollicitations de niveau 2

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, livret d'accompagnement, outil de suivi
- **Suivi après déploiement** : sessions de suivi, FAQ, enquêtes de satisfaction, points réguliers 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.

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**.

** Ces deux niveaux de complexité sont détaillés dans les diapositives suivantes*

Cette nouvelle nomenclature a pour objectif de simplifier le traitement des sollicitations tant de niveau 1 que de niveau 2

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

UNE NOUVELLE NOMENCLATURE QUI PERMET :

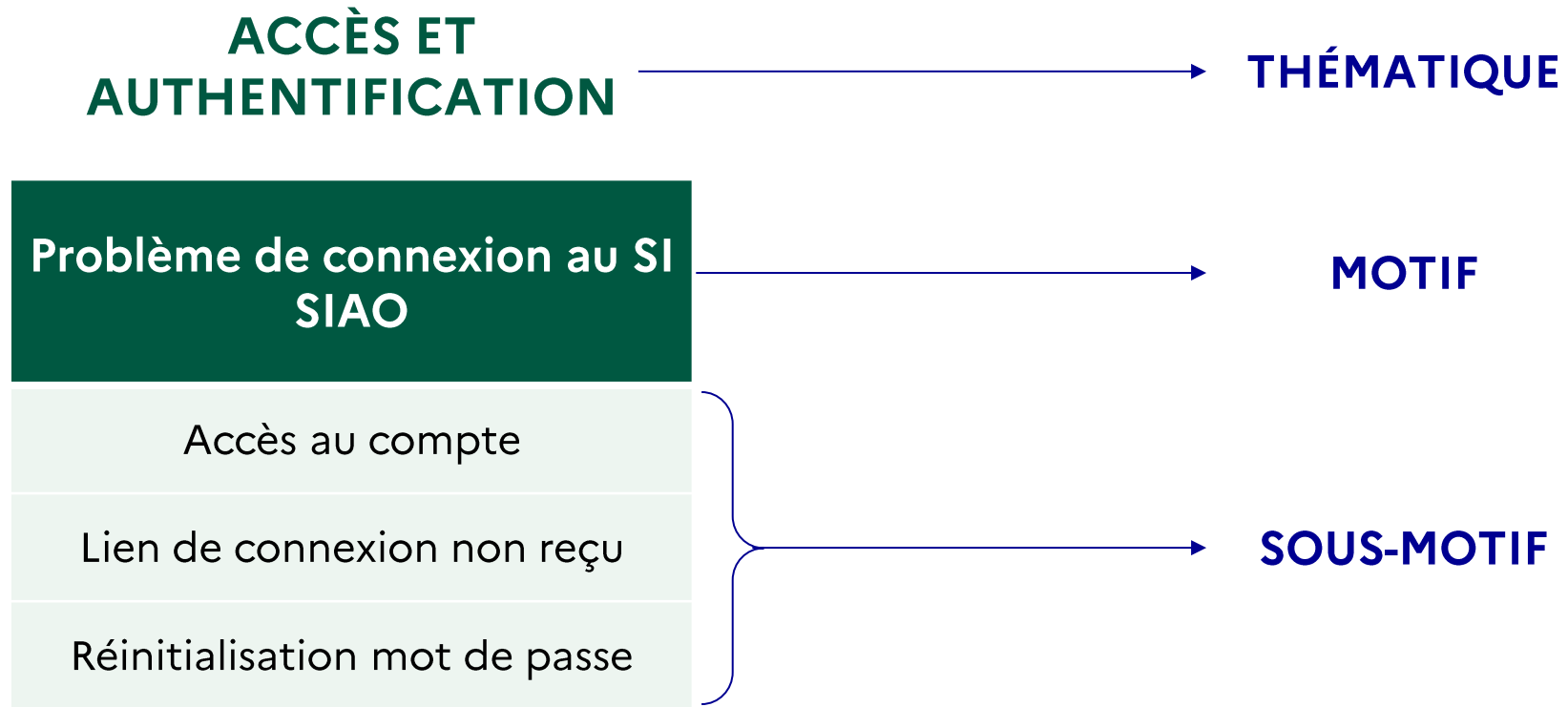
A L'ASSISTANCE NATIONALE

- 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 suivi uniforme à transmettre à la DIHAL
- Suivre l'évolution du volume et des typologies de demandes dans le temps

Comment faut-il comprendre la nomenclature ?



La nomenclature dans le détail

NIVEAU 1

ACCÈS ET AUTHENTIFICATION	PRISE EN MAIN DE L'OUTIL ET ACCOMPAGNEMENT	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET GROUPES DE PLACE
Problème de connexion au SI SIAO	Formations liées à l'outil	Gestion de la demande
Accès au compte		Suivi des demandes
Lien de connexion non reçu	Gestion des notifications	Réactivation d'une demande annulée
Réinitialisation mot de passe		Demande « à compléter »
	Affichage	Demande « à mettre à jour »
Création de compte		Ajout/retrait d'une personne à une demande
Compte utilisateur	Question métier	Résolution des difficultés de remplissage
Compte formation	Demande relevant du métier plutôt que du SI (<i>insertion, 115</i>)	
Gestion des accès et habilitations		Gestion du ménage
Modification de profil	Autre	Ajout/retrait d'une personne à un ménage
Modification de structure		Fusion des ménages
		Complétion de la fiche ménage
Autre		Gestion des groupes de places
		Problèmes d'activation/désactivation
		Désimmobilisation
		Gestion des places éphémères
		Autre
LENTEUR DE L'OUTIL		

NIVEAU 1/2

INDICATEURS ET DONNÉES
EXTRACTION DES INDICATEURS
Réaliser une extraction
Erreur dans les résultats de l'extraction
Autre

NIVEAU 2

ASSISTANCE TECHNIQUE ET ANOMALIE	GESTION DES DONNÉES ET CONFORMITÉ
Incidents techniques	Accès aux données personnelles et RGPD
Ménage	
Demande insertion	
Demande 115	
Structure	Intervention sur les données d'un dossier ménage
Groupe de places	
Liste d'attente	Autre
Autre	
ÉVOLUTIONS	COMMUNICATION
Proposition d'évolution	
Ménage	
Dispositif	SAV MODULE OFFRE
Demande insertion	
Demande 115	
Liste d'attente	
Extraction	
Autre	

NB : Cette nomenclature n'est pas figée et pourra évoluer en fonction de vos retours et besoins

L'évolution de l'assistance utilisateurs passe également 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 le Serveur Vocal Interactif (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://basedeconnaissances.sisiao.dihal.gouv.fr/support/kb-tickets/new>



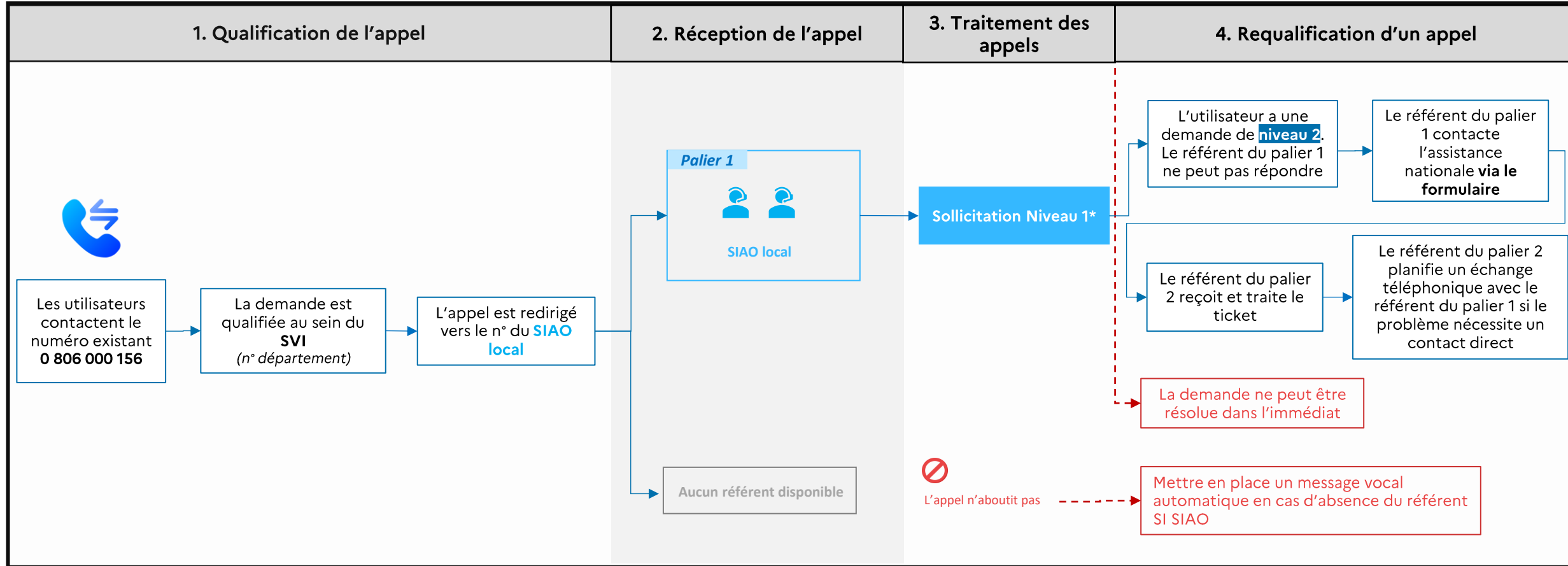
Dans le SI SIAO



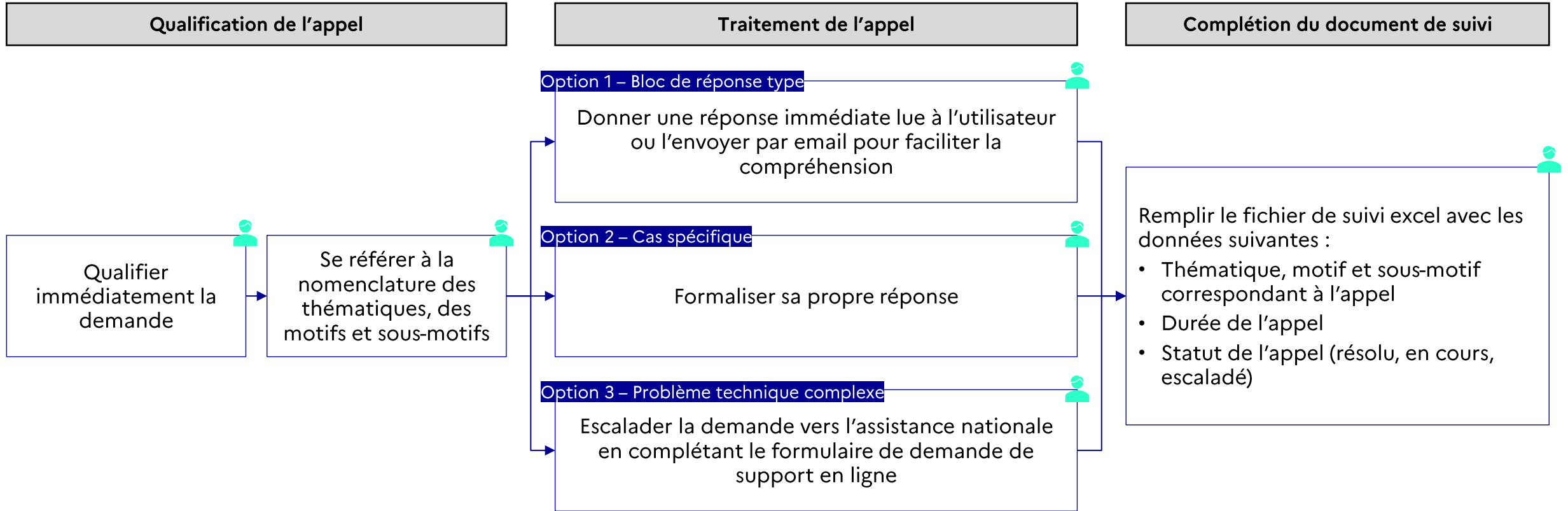
Dans la base de connaissances

Le mail n'est plus un canal à privilégier

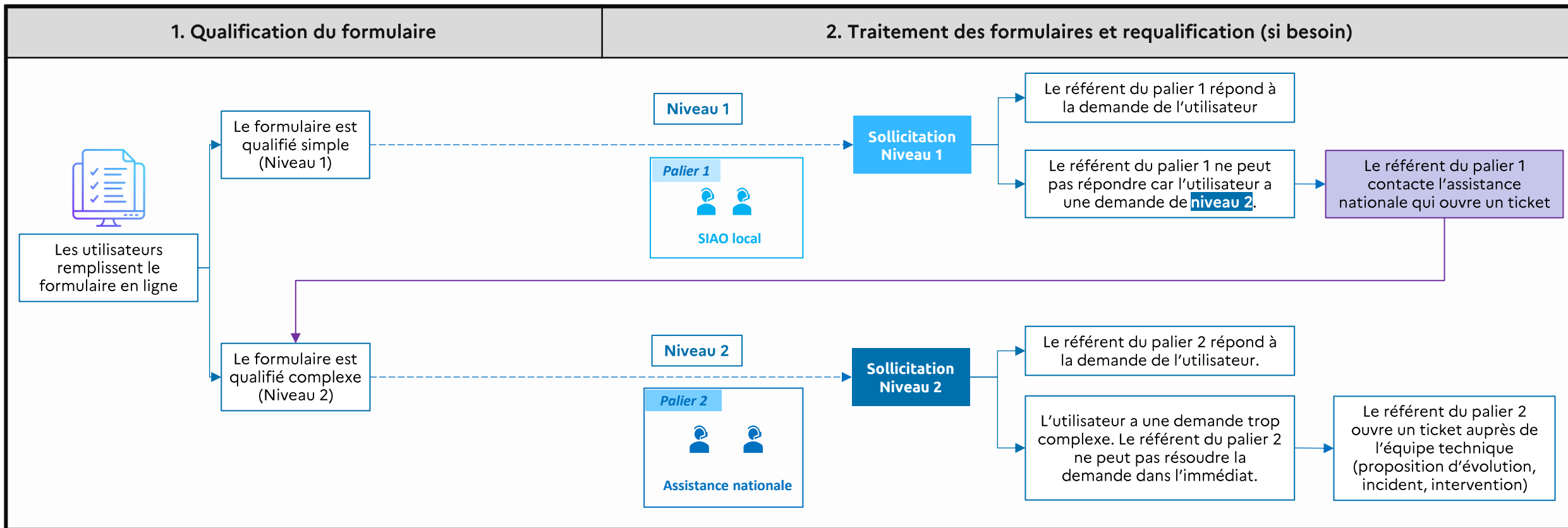
Un nouveau routage automatisé vers le niveau local dans le but d'améliorer le traitement des sollicitations



Le référent SI local aura les tâches suivantes à réaliser lors d'une sollicitation téléphonique

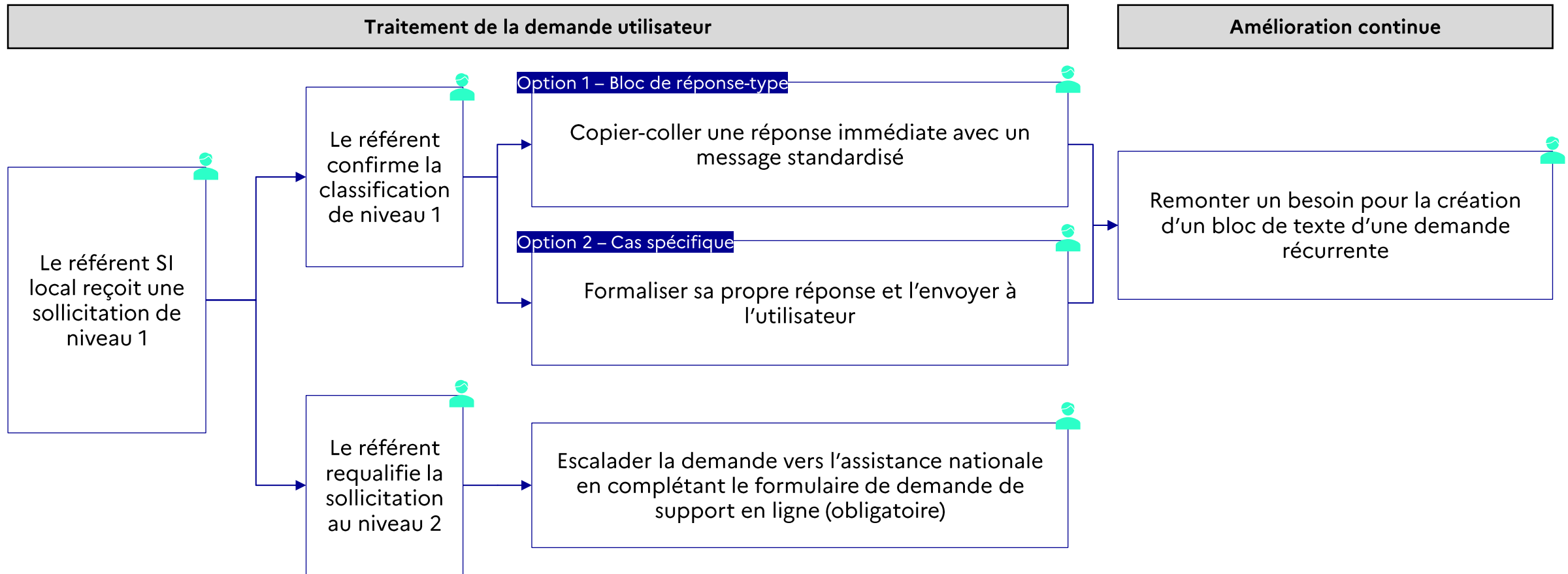


Un nouveau routage automatisé vers le niveau local dans le but d'améliorer le traitement des sollicitations

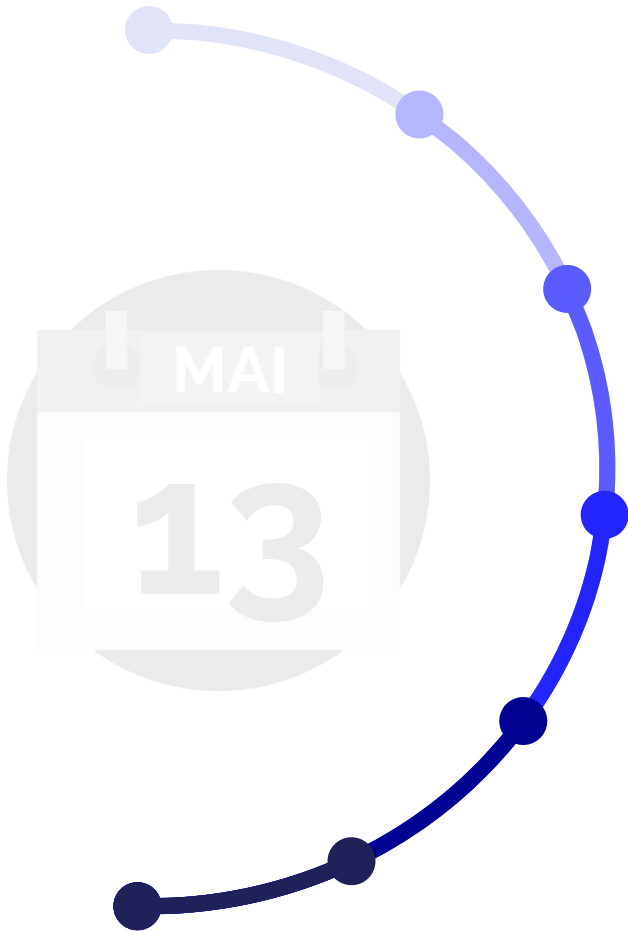


- A terme, la boîte mail sisiao@dihal.gouv.fr ne doit pas plus être sollicitée en première instance
- Notre ambition est de router automatiquement les demandes à l'assistance national ou local en fonction de la complexité de la demande

Le référent SI local aura les tâches suivantes à réaliser lors du traitement d'un formulaire



Ordre du jour



1. Rappel du nouveau modèle d'assistance

2. Présentation des outils mis à disposition

3. Prochaines étapes

4. Réponse aux questions

La nomenclature est un socle commun à tous les outils que nous vous mettons à disposition

De la **nomenclature** découle
plusieurs éléments...

Les **réponses types utilisées** pour répondre aux sollicitations des utilisateurs

La **classification des appels** au sein de l'outil de suivi (excel)

La **classification des formulaires**

Une **meilleure maîtrise des points irritants** qui seront ensuite traduit en **contenus intégrés** à la base de connaissance

Pour faciliter le traitement des demandes, une boîte à outil est disponible

3 outils mis à jour



Mise à jour régulière de la **Base de connaissances***



Nouveau **formulaire** de demande



Mail de bienvenu pour les nouveaux utilisateurs

2 nouveaux outils



Bloc de **réponses types**



Outil de suivi (excel)

* Les mises à jour vous seront communiquées dans une Newsletter

La base de connaissance est l'outil de référence pour **développer la compréhension et la maîtrise de la plateforme SI SIAO**



Cas d'usages actuels :

- Gestion d'un ménage
- Les demandes
- Structures et places
- Utiliser le SI SIAO
- Suivi des évolutions
- Données et pilotage
- Protection des données

Les limites actuelles

- ☐ La base de connaissances n'est pas suffisamment utilisée
- ☐ Les articles deviennent rapidement obsolètes, ce qui peut réduire l'utilité et la confiance des utilisateurs dans l'outil
- ☐ La structure actuelle peut rendre inefficace la recherche et la compréhension des informations

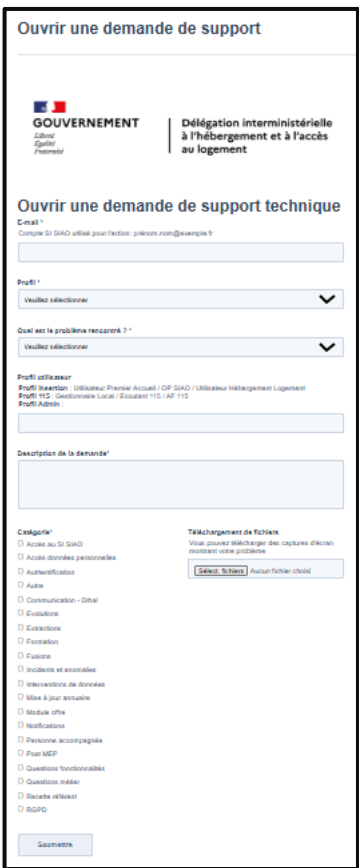
Notre ambition : faire la promotion systématique de l'utilisation de la base de connaissances pour permettre l'autonomisation des utilisateurs et mettre à jour les contenus

Quelles évolutions ?

- Ecran d'accueil répertorié en fonction des **besoins de chaque profil utilisateur** :
 - Nouvel utilisateur
 - Utilisateur Premier Accueil (UPA)
 - Utilisateur Hébergement (UH)
 - Opérateur SIAO
 - Gestionnaire Local
- **Création et mise à jour** régulière d'articles obsolètes
- Création de **tuto vidéos**

➔ La base de connaissances, en cours de mise à jour, vous offre l'opportunité de **participer à l'identification des informations obsolètes afin de permettre l'actualisation du contenu**

Le formulaire de demande de support joue un rôle essentiel dans le **roulage des sollicitations** au sein de notre outil CRM, il **simplifie la classification des tickets** et assure une **redirection efficace en fonction des motifs et sous-motifs**



Critères de remplissage actuels :

- E-mail*
- Profil (liste déroulante)
- Quel est le problème rencontré ?* (liste déroulante)
- Description de la demande*
- Catégorie* (choix multiples)
- Téléchargement de fichiers

* Champ obligatoire

Les limites actuelles

- ☐ Le roulage des sollicitations vers l'assistance nationale ou locale n'est pas automatisé
- ☐ Le système ne permet pas de distinguer les tickets soumis pas les utilisateurs de ceux soumis par les référents
- ☐ L'absence de motifs et sous-motifs complique la catégorisation des tickets

Notre ambition : imaginer un nouveau formulaire capable de router les sollicitations à l'assistance nationale ou locale en fonction du motif et de l'expéditeur (utilisateur ou référent SI local)

<i>Je suis référent SI ?</i>	<i>Profil *</i>	<i>Nom*</i>	<i>Prénom*</i>
Liste déroulante ▼			
<i>E-mail*</i>			
<i>Département*</i>			
Liste déroulante ▼			
<i>Thématique*</i>	<i>Motif*</i>	<i>Sous motif*</i>	
Liste déroulante ▼	Liste déroulante ▼	Liste déroulante ▼	
<i>Objet de la demande*</i>			
<i>Description de la demande*</i>			

Le mail de bienvenu accompagne les utilisateurs dans leur première connexion au SI SIAO

 Cliquez avec le...

Bonjour Cosme RENIE,

Bienvenue sur le SI SIAO !

Votre gestionnaire d'entité vous a créé un compte utilisateur.

Ce compte est strictement individuel et professionnel, il ne peut en aucun cas être cédé ou partagé. En utilisant le SI SIAO, vous vous engagez à respecter la confidentialité des données qui y sont traitées.

Pour accéder à l'application, veuillez suivre ce lien afin de définir votre mot de passe :

[Lien pour définir votre mot de passe](#)

Ce lien expire dans 1 jour*.

(*) Si le lien est expiré, veuillez cliquer sur "Mot de passe oublié ?" de l'écran de connexion.

Bien cordialement,

L'équipe SI SIAO

 Cliquez avec le...

Format actuel

- Message sur la confidentialité du compte
- Lien pour définir le mot de passe

Les limites actuelles

- ☐ L'e-mail permet de créer un mot de passe et de se connecter pour la première fois, mais il ne guide pas l'utilisateur dans ses premiers pas
- ☐ Le message manque de personnalisation et de contenu éducatif

Notre ambition : Fournir un **accueil personnalisé et éducatif** qui guide les nouveaux utilisateurs lors de leur première connexion au SI SIAO

Quelles évolutions ?

- **Ajout de nouveaux éléments :**

- ☐ Vidéo tuto sur la connexion et la gestion du compte
- ☐ Liens vers l'espace de formation permettant à l'utilisateur de s'entraîner
- ☐ Lien vers la base de connaissances

Notre ambition :

- Améliorer les capacités des référents à fournir une **réponse directe et synthétique** aux utilisateurs concernant des demandes récurrentes, afin d'accroître leur efficacité
- Permettre aux référents SI SIAO de traiter la majorité des sollicitations plus rapidement

Quelles évolutions ?

Une réponse pour chaque sous-motif de la nomenclature :

1. Le référent SI local **réceptionne la demande** utilisateur par téléphone ou mail
2. Il la **requalifie au besoin** selon la nomenclature
3. Réponse à la demande :
 - **Par téléphone** : le référent peut directement lire la réponse et accompagner l'utilisateur
 - **Par mail** : le référent copie-colle la réponse type dans le contenu de son mail



Point d'attention : il est essentiel de comprendre la problématique avant de répondre à la sollicitation. Assurez-vous de bien comprendre la demande et vérifiez que la réponse proposée y répond adéquatement.

Cas d'usages



ACCÈS ET AUTHENTIFICATION

Problème de connexion au SI SIAO

Accès au compte

Lien de connexion non reçu

Réinitialisation mot de passe

Création de compte

Compte utilisateur

Compte formation

Gestion des accès et habilitations

Modification de profil

Modification de structure

Autre

”

Bonjour,

Si vous ne recevez pas le lien de réinitialisation, merci de procéder aux vérifications suivantes :

- Votre adresse mail n'est pas la bonne. Vous devez demander la création d'un nouveau compte afin de vous connecter avec votre nouveau mail.

(...)

Cordialement,

”

Bonjour,

Votre compte utilisateur a été créé. Vous pourrez vous connecter à l'aide de votre mail.

Vous avez également reçu un lien par mail pour initialiser votre mot de passe.

Pour toute autre interrogation, nous vous invitons à consulter la base de connaissances du SI SIAO : <https://basedeconnaissances.sisiao.dihal.gouv.fr/support>

Cordialement,

Outil de suivi (excel)

Suivi des indicateurs liés aux demandes d'assistance téléphonique

Notre ambition :

- Évaluer la **performance du traitement des appels** et identifier des **améliorations** pour simplifier votre mode de traitement des appels
- Mettre en place une **procédure unifiée de suivi des indicateurs** liés aux **demandes d'assistance téléphonique**

Quelles évolutions ?

- 3 onglets distincts :
 1. **Guide d'utilisation** : le mode d'emploi du fichier
 2. **Historique d'appel** : une synthèse des appels effectués sur la période
 3. **Résultats** : une vision consolidée des statistiques d'appels sur le département

Page de garde

Guide d'utilisation

Historique d'appel

Résultats

- Des **indicateurs** de suivi définis
- Une **procédure** de suivi mensuelle établie entre référents SI locaux et l'assistance nationale
- Une **enquête** envoyée par le national à remplir tous les mois pour identifier les irritants et faire évoluer le modèle

Outil de suivi (excel)

Suivi des indicateurs liés aux demandes d'assistance téléphonique

Onglet « historique des appels »

Mode d'emploi :

- Je reçois un appel
- A la fin de l'appel, je remplis les critères suivants :
 - Numéro de téléphone
 - Date
 - Durée de l'appel (en secondes)
 - Thématique / motif / sous motif dans le menu déroulant
 - Problème résolu : oui / non
 - Escalade au national : oui / non

Nomenclature

	THEMATIQUE	MOTIF DE SOLLICITATION	SOUS MOTIF DE SOLLICITATION
NIVEAU 1	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Problème de connexion au SI SIAO	Accès au compte
	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Problème de connexion au SI SIAO	Lien de connexion non reçu
	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Problème de connexion au SI SIAO	Réinitialisation du mot de passe
	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Création de compte	Compte utilisateur
	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Création de compte	Compte formation
	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Gestion des accès et habilitations	Modification de profil
	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Gestion des accès et habilitations	Modification de structure de rattachement
	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Autre	Autre
	PRISE EN MAIN DE L'OUTIL ET ACCOMPAGNEMENT	Formations liées à l'outil	Montée en compétences
	PRISE EN MAIN DE L'OUTIL ET ACCOMPAGNEMENT	Maniement de l'outil	Gestion des notifications
	PRISE EN MAIN DE L'OUTIL ET ACCOMPAGNEMENT	Maniement de l'outil	Affichage
	PRISE EN MAIN DE L'OUTIL ET ACCOMPAGNEMENT	Question métier	Demande relevant du métier plutôt que du SI (insertion, T15)
	PRISE EN MAIN DE L'OUTIL ET ACCOMPAGNEMENT	Autre	Autre
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Gestion de la demande	Mise à jour d'une demande
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Prise en main de l'outil	Suivi des demandes
NIVEAU 2	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Prise en main de l'outil	Réactivation d'une demande annulée
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Prise en main de l'outil	Demande "à compléter"
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Prise en main de l'outil	Demande "à mettre à jour"
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Prise en main de l'outil	Ajout/retrait d'une personnes à une demande
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Prise en main de l'outil	Résolution des difficultés de remplissage
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Gestion du ménage	Ajout/retrait d'une personne à un ménage
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Gestion du ménage	Fusion des ménages
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Gestion du ménage	Complétion de la fiche ménage
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Gestion des groupes de places	Problèmes d'activation/désactivation
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Gestion des groupes de places	Désimmobilisation
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Gestion des groupes de places	Gestion des places éphémères
	GESTION DES DEMANDES, MENAGES ET EVOLUTIONS	Autre	Autre
	INDICATEURS ET DONNEES	Extraction des indicateurs	Extraction des données du SI SIAO
	INDICATEURS ET DONNEES	Extraction des indicateurs	Utilisation des indicateurs métiers
	ASSISTANCE TECHNIQUE ET ANOMALIE	Incidents techniques	Dysfonctionnement
NIVEAU 2	ASSISTANCE TECHNIQUE ET ANOMALIE	Anomalies SI	Post MEP
	ASSISTANCE TECHNIQUE ET ANOMALIE	Anomalies SI	Autres
	GESTIONNN DES DONNEES ET CONFORMITE	Accès aux données personnelles et RGPD	Autorisation extraction
	GESTIONNN DES DONNEES ET CONFORMITE	Accès aux données personnelles et RGPD	Accès aux indicateurs
	GESTIONNN DES DONNEES ET CONFORMITE	Intervention sur les dossiers d'un ménage	Intervention sur les dossiers d'un ménage
	EVOLUTIONS	Proposition d'évolution	Gestion du dossier ménage et demandes
	EVOLUTIONS	Proposition d'évolution	Gestion des offres
	EVOLUTIONS	Proposition d'évolution	Autres
	SUPPORT METIER ET COMMUNICATION	Communication	Gestion des listes de diffusion
	SUPPORT METIER ET COMMUNICATION	Communication	Campagnes ciblées
	SUPPORT METIER ET COMMUNICATION	SAV gestion des offres	SAV gestion des offres
	SUPPORT METIER ET COMMUNICATION	SAV gestion des offres	SAV gestion des offres
	SUPPORT METIER ET COMMUNICATION	SAV gestion des offres	SAV gestion des offres
	SUPPORT METIER ET COMMUNICATION	SAV gestion des offres	SAV gestion des offres
	SUPPORT METIER ET COMMUNICATION	SAV gestion des offres	SAV gestion des offres
	SUPPORT METIER ET COMMUNICATION	SAV gestion des offres	SAV gestion des offres

Numéro de téléphone	Date	Durée d'appel (en secondes)	Durée en minutes	Thématique	Motif	Sous motif	Niveau de sollicitation	Problème résolu ?	Escaladé au national ?
0656844329	12/04/2025	240,00	04:00	ACCES ET AUTHE	Problème de connexion au SI SIAO	Réinitialisation mot de pas	Niveau 1	oui	non
0736839450	17/03/2025	740,00	12:20	ACCES ET AUTHE	Gestion des accès et habil	Modification de structure	Niveau 1	non	oui

Onglet « résultats »

Mode d'emploi :

1. A la fin de chaque période, je me rends dans l'onglet 'résultats'
2. Je filtre sur la bonne période

Date	(Tous)	▼
------	--------	---

3. Je clique droit sur chaque tableau croisé dynamique
4. Je clique sur 'actualiser'
5. Je renseigne les cases du formulaire que j'ai reçu par mail avec les données des Tableaux croisés dynamiques

Onglet « résultats »

STATISTIQUES DE TRAITEMENT DES APPELS

Nombre d'appels	Durée en moyenne par appel	Taux de résolution	Taux d'escalade au national
2	08:10	50%	50%

MOTIFS LE PLUS CITÉS PAR LES UTILISATEUR

Niveau de sollicitation	Thématique	Motif	Sous motif	Nombre de sollicitation	Durée moyenne par appel
Niveau 1	ACCES ET AUTHENTIFICATION	Gestion des accès et habilitations	Modification de structure de rattachement	1	12:20
		Problème de connexion au SI SIAO	Réinitialisation mot de passe	1	04:00
			Total général		2

Outil de suivi (excel)

Suivi des indicateurs liés aux demandes d'assistance téléphonique

Enquête soumise aux référents

Département*

Liste déroulante ▼

* Section obligatoire

Nombres d'appels reçus*

Durée en moyenne par appel*

Taux de résolution*

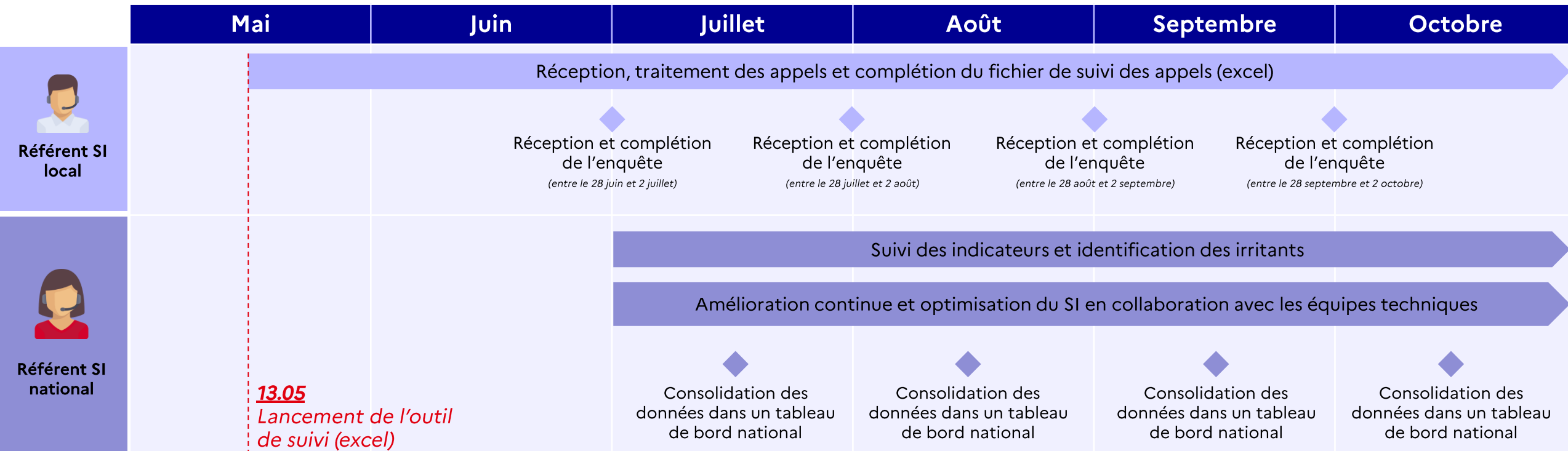
Taux d'escalade*

Sous motif	Nombre d'appels	Durée moyenne par appel
Accès au compte		
Compte utilisateur		
Gestion des notifications		
Ajout/retrait d'une personne à une demande		
Utilisation des indicateurs métiers		
...		

Commentaires*

Procédure de suivi des indicateurs

A titre d'exemple



Outil de suivi (excel)

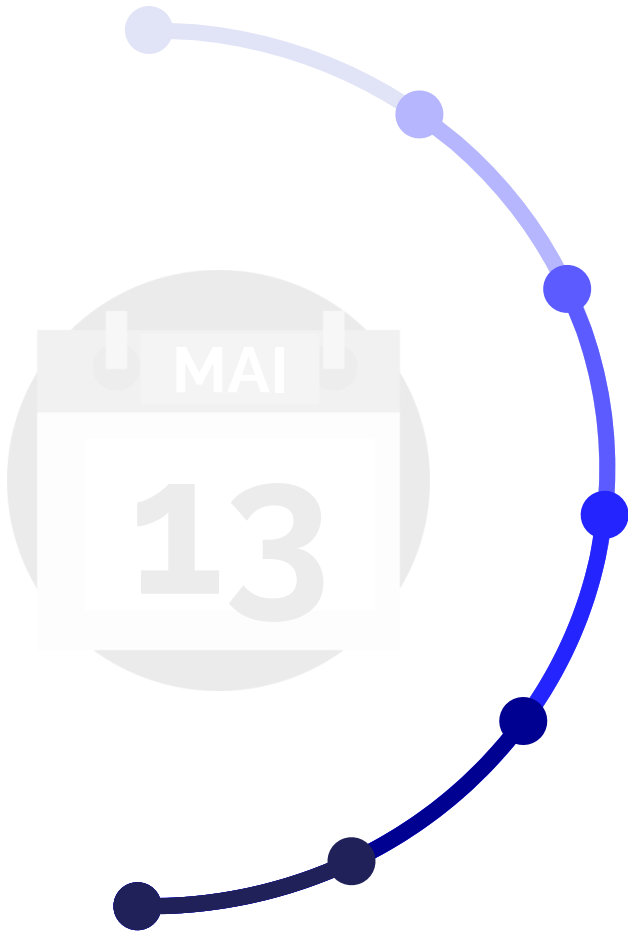
Suivi des indicateurs liés aux demandes d'assistance téléphonique



Démonstration de l'outil



Ordre du jour



1. Rappel du nouveau modèle d'assistance

2. Présentation des outils mis à disposition

3. Prochaines étapes

4. Réponse aux questions

Prochaines étapes

Des instances prévues pour vous accompagner et répondre à vos 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...)

Des actions à réaliser de votre côté pour faciliter cette transition

1.

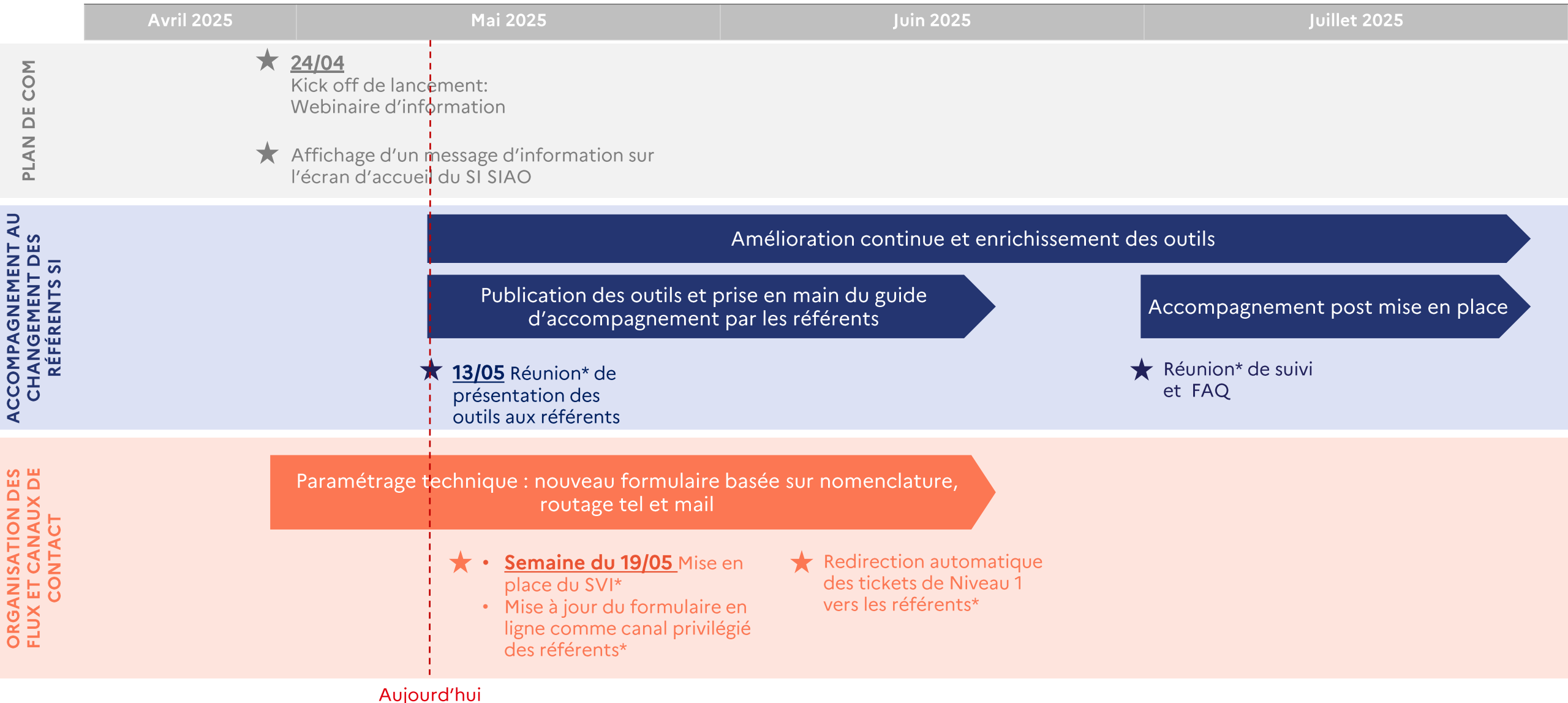
Nous envoyer rapidement les contacts des directeurs et référents SI SIAO (nom, prénom, rôle, adresse-mail, numéro de téléphone), comme demandé par email le 09/04.

Vous pouvez également nous communiquer les adresses mail génériques de formation, les contacts de suppléants...

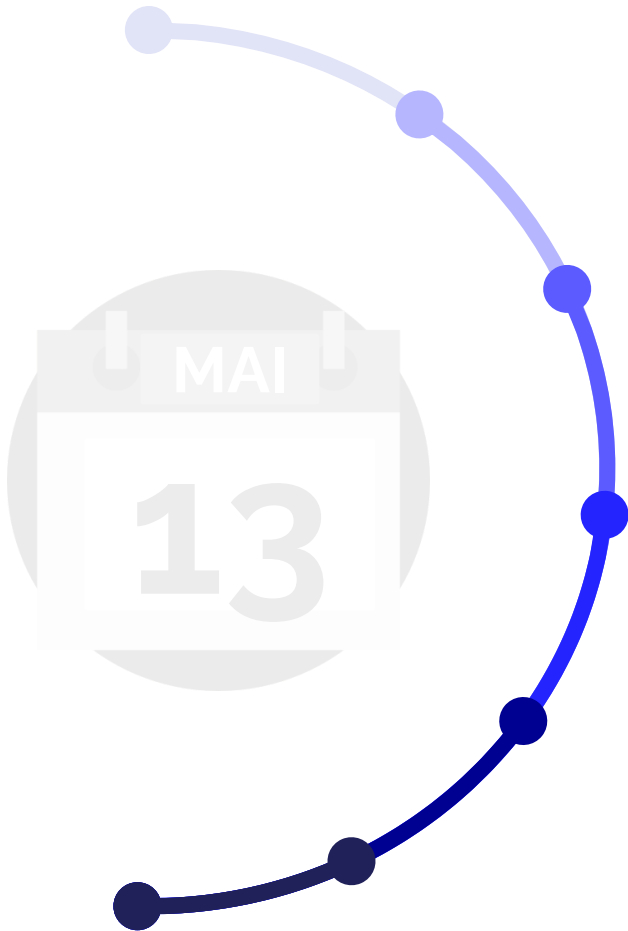
2.

Nous partager :

- Les articles de la Base de connaissance obsolètes / à mettre à jour
- Vos besoins en termes de contenus



Ordre du jour



1. Rappel du nouveau modèle d'assistance

2. Présentation des outils mis à disposition

3. Prochaines étapes

4. Réponse 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