SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation
samusocialParis

Recommandations aux directeurs.trices et chef.fes de services transmettant des demandes sur le SI SIAO

L'accès des personnes sans abri aux places d'hébergement stable ou de logement adapté, mises en place par l'Etat et régulées par le SIAO 75, se fait sur la base d'une **évaluation sociale et d'une demande, réalisées par un.e travailleur.se social.**

Toutes les « demandes » sont à **transmettre sur le système national SI SIAO** (https://sisiao.dihal.gouv.fr).

Les directeurs.trices ou chef.fes de service ont la plupart du temps le statut « gestionnaire local ». Ce sont elles et eux qui peuvent donner les accès « Utilisateur premier accueil » nécessaires aux membres de leur équipe, travailleurs sociaux, pour qu'elles.ils puissent transmettre des demandes sur le SI SIAO. Ces demandes sont nécessaires pour que le SIAO puisse orienter vers un dispositif d'hébergement stable (structure/ hôtel) ou logement d'insertion ou encore assurer un appui à l'accès au logement.

Les seules demandes qui peuvent donner lieu à une orientation du SIAO sont celles qui sont en statut « sur liste d'attente ». Nous vous invitons à une **attention particulière pour le suivi des demandes de votre service qui sont suspendues. Une demande ne peut pas donner lieu à une orientation si elle est en statut « à compléter », ou « à mettre à jour », ou encore « transmises ».**

Vous trouverez dans ce document les 3 recommandations aux directeurs.trices / chef.fes de service pour le bon suivi des demandes portées par leur service.
Pour votre bonne information, un autre document recense des recommandations aux travailleurs sociaux, il a été envoyé aux personnes concernées et il est accessible aussi sur notre site internet. Nous souhaitons attirer votre attention sur le fait que sans votre expertise et vos éléments d'évaluation, l'équipe du SIAO ne pourra pas apporter de réponse adaptée

1. Actualiser régulièrement la liste des "gestionnaires locaux" et "travailleurs sociaux" référents de votre service

Les gestionnaires locaux sont choisis librement par chaque structure, dans la rubrique "administration" - "gérer les structures" Ce sont le plus souvent les directeurs.trices et/ou cheff.es de service. **Il est important d'actualiser régulièrement le nom et les coordonnées des gestionnaires locaux**, car ils.elles reçoivent des messages qui leur sont dédiés. Seuls.les les gestionnaires locaux peuvent actualiser leurs profils, créer de nouveux comptes tant pour d'autres gestionnaires locaux que pour des travailleurs sociaux.
Par ailleurs, nous vous invitons à vérifier régulièrement que le **nom et les coordonnées des travailleurs sociaux renseignés dans les demandes soient exacts** (prises en compte des départs, des absences longues..). Ils.elles reçoivent des messages qui leur sont dédiés (demandes à mettre à jour, infos à compléter dans les demandes transmises..). Idéalement il convient de remplir les informations à la fois sur "travailleur social 1" et "travailleur social 2".

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation
samusocialParis

2. Encourager les travailleurs sociaux de votre équipe à suivre le statut de leurs demandes

Les travailleurs sociaux de votre équipe, qui ont le statut « Utilisateur premier accueil », peuvent à tout moment avoir une vue sur le statut des demandes qu'ils ont réalisés. Pour cela il .elles peuvent aller dans l'onglet « Accueil » sur le logiciel SI SIAO. Ils.elles y trouveront la liste complète de leurs demandes et leur statut. **Nous les encourageons à vérifier régulièrement l'absence d'anomalies**. Le nombre de demandes en statut « transmise », « à mettre à jour » ou « à compléter » doit rester limité; seules les demandes "sur liste d'attente" pourront donner lieu à une orientation. Si la demande n'est plus nécessaire, le travailleur social doit l'annuler.

Le SIAO envoie régulièrement des mails personnalisés et détaillés à chaque travailleur social. Ils apportent des précisions sur les raisons qui empêchent leur mise sur liste d'attente; ils informent de l'expiration prochaine d'une demande, et de la nécessité de l'actualiser tous les 3 mois pour la maintenir sur liste d'attente. Nous vous invitons à encourager les travailleurs sociaux à consulter dans leur boite les mails envoyés par les adresses noreply-siao@samusocial-75.fr et noreply-siao2@samusocial-75.fr . Attention, il convient de paramétrer les boites mails pour que nos messages ne soient pas traités en spam. Des observations sont aussi notées directement dans SI SIAO.

Enfin, nous vous serions reconnaissants de conseiller aux travailleurs sociaux de se référer au guide et aux recommandations aux prescripteurs, accessibles sur notre site internet : https://www.siao.paris/p/documentation-si-siao
Ils y trouveront toutes les réponses utiles au bon suivi de leurs demandes.

3. Assurer la supervision et le suivi des demandes de votre équipe

En tant que responsable de service, il est **utile que vous puissiez voir l'état de toutes les demandes réalisées par votre service, et leur statut**. Pour cela **il convient que vous sélectionnez votre profil « Utilisateur premier accueil »** (en vous le créant au préalable si vous ne l'avez pas), puis d'aller **dans l'onglet « Accueil » sur SI SIAO**. Vous y trouverez la liste complète des demandes de votre service et leur statut. Nous vous encourageons à vérifier régulièrement qu'il n'y a pas d'anomalies, et que le nombre de demandes en statut «transmise», «à mettre à jour » ou « à compléter » reste limité car ces demandes ne donneront pas lieu à orientation tant qu'elles resteront dans ce statut. Il convient donc que les travailleurs sociaux prennent en compte les observations qui leur ont été adressées et puissent faire les démarches nécessaires pour que le SIAO les mette sur liste d'attente. Si la demande n'est plus nécessaire, le travailleur social doit l'annuler.
Si la demande porte sur l'accès au logement social, il est indispensable d'avoir auparavant veillé à la bonne actualisation de la DLS (demande de logement social). Tous les éléments attendus dans le dossier et l'évaluation sociale sont précisés dans le document recommandations aux travailleurs sociaux.

Précision : Pour les services qui accompagnent des personnes hébergées, **le dossier du ménage doit être actualisé très régulièrement même s'il n'y a pas de demande de réorientation associée.**

Vous trouverez ci-dessous quelques précisions sur les actions possibles au regard du statut des demandes :

- **Demandes transmises**

La règle est simple : remplir l'intégralité du dossier avant de transmettre une demande. Des informations spécifiques et supplémentaires sont parfois nécessaires dans l'évaluation sociale ; elles sont expliqués dans les recommandations aux prescripteurs. Lorsque le dossier est incomplet, les travailleurs sociaux référents de ces demandes reçoivent un mail précisant les données manquantes (message depuis la boite « noreply », cf. information précédente). Il conviendrait que ces données soient renseignées. A défaut de complétude de leur part, les demandes resteront en statut transmise, ne seront pas sur liste d'attente et ne feront pas l'objet d'une orientation.

- **Demandes à mettre à jour**

Cela s'explique principalement par le fait que ces demandes n'ont pas été actualisées tous les trois mois, et ne sont donc plus sur liste d'attente. Le SIAO demande que l'évaluation sociale et le dossier ménage soient actualisés tous les trois mois maximum. En amont de ce changement de statut, les travailleurs sociaux référents ont reçu un message d'avertissement ; ils informent qu'en absence d'actualisation, leur demande sera retirée des listes d'attente (message depuis la boite « noreply » (cf. information précédente), et basculée en statut « à mettre à jour ». Pour remettre ces demandes sur liste d'attente, une manipulation spécifique est nécessaire dans la demande d'insertion (dans le module « informations de mise à jour »). A défaut, les demandes resteront en statut « à mettre à jour », ne seront pas sur liste d'attente et les demandeurs ne pourront pas être orientés .

- **Demandes à compléter**

A la lecture des demandes, l'équipe du SIAO a identifié des besoins de précisions, et a indiqué les informations dont elle a besoin, dans le dossier du ménage dans le SI SIAO. Pour que ces demandes soient mises sur liste d'attente, il convient d'apporter les précisions dans le dossier du ménage, et retransmettre la demande. A défaut, les demandes resteront en statut « à compléter », ne seront pas sur liste d'attente, et les demandeurs ne pourront pas être orientés .

- **Demandes annulées**

Ce sont des demandes que les travailleurs sociaux ont annulées, ou qui ont été automatiquement annulées par le SIAO en l'absence de mise à jour. Elles peuvent facilement être réactivées par le travailleur social référent, elles seront alors examinées de nouveau par le SIAO.

Nous vous remercions vivement de votre attention et de la bonne prise en compte de ces recommandations. Elles permettront, autant que possible, un meilleur traitement de vos demandes et l'orientation des demandeurs.