



FAQ

Ce document est actualisé régulièrement, pour intégrer les évolutions du SI SIAO. La version la mieux actualisée est toujours disponible sur le site : <https://www.siao.paris/>

Si vous ne trouvez pas réponse à vos questions, si vous avez des suggestions pour améliorer ce guide, écrivez nous à : supportsisiao@samusocial-75.fr

Annexe 2: FAQ

1. [Notre structure n'a pas d'accès au SI SIAO comment demander la création de notre structure? Page 2](#)
2. [Comment puis-je avoir un compte utilisateur SI SIAO? Page 2](#)
3. [J'ai oublié mon mot de passe, comment faire? Page 2](#)
4. [Comment savoir si le ménage que j'accompagne à une demande en cours? Page 3](#)
5. [Le ménage que j'accompagne a une demande faite par un travailleur social de ma structure, comment la récupérer? Page 3](#)
6. [Le ménage que j'accompagne a une demande active faite par un travailleur social d'une autre structure, comment la récupérer Page 4](#)
7. [Le ménage que j'accompagne a un nouveau référent social, comment puis-je lui transférer la demande? Page 5](#)
8. [Quelle est la durée de validité d'une demande transmise au SIAO 75? Page 6](#)
9. [Comment actualiser une demande? Page 6](#)
10. [Comment faire si ma demande est à compléter? Page 6](#)
11. [Comment faire si ma demande est en statut à mettre à jour? Page 7](#)
12. [J'ai créé une demande mais je n'arrive pas à modifier les préconisations? Page 7](#)
13. [Le ménage que j'accompagne a plusieurs demandes, comment faire? Page 7](#)
14. [Comment ajouter ou retirer des personnes à une demande ? Page 8](#)
15. [Je reçois des mails du SIAO pour des demandes qui concernent des ménages que je n'ai pas en suivi, comment ne plus les recevoir? Page 9](#)

FAQ SIAO 75

1. Notre structure n'a pas d'accès au SI SIAO comment demander la création de notre structure?

Pour demander la création de votre structure sur le SI SIAO, renseignez le formulaire de demande via le lien ci-après.
<https://www.siao.paris/p/demande-de-creation-de-structure>

2. Comment puis-je avoir un compte utilisateur SI SIAO?

Rapprochez-vous du responsable de votre structure pour qu'il vous le crée. Lui seul est habilité à le faire depuis le SI SIAO grâce à son rôle « Gestionnaire Local ».

3. J'ai oublié mon mot de passe, comment faire?

Pour demander la réinitialisation de votre mot de passe, cliquez sur « Avez-vous un problème de connexion? » puis renseignez votre identifiant, votre nom et territoire.

Connexion

Identifiant

Mot de passe

Se connecter

Avez vous un problème pour vous connecter ?

Pour vous connecter à la plateforme SI SIAO, il faut saisir votre identifiant de la manière suivante :
siao_ + première lettre de votre prénom + votre nom + 0 + votre code départemental (sauf pour les DOM, retirer le 0)
Exemple : siao_adupont075

Pour un compte Administrateur territorial, il faut saisir votre identifiant de la manière suivante :
siao_at_ + première lettre de votre prénom + votre nom + 0 + votre code département (sauf pour les DOM, retirer le 0)
Exemple : siao_at_ppaul045

Les champs indiqués par une * sont obligatoires

Identifiant *

Identifiant

Email *

Email

Territoire *

Veuillez sélectionner votre territoire...

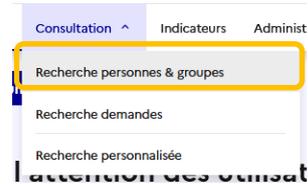
Envoyer la demande

Retour à l'écran de connexion

4. Comment savoir si le ménage que j'accompagne à une demande en cours?

Pour vérifier l'existence du ménage sur le logiciel

1/ Cliquez sur l'onglet « Consultation » puis « recherche personne & groupe ».



2/ Recherchez le ménage en indiquant le: nom, prénom et/ou date de naissance. Si vous ne le trouvez pas, utilisez la fonction recherche phonétique dans les recherches avancées

5. Le ménage que j'accompagne a une demande faite par un travailleur social de ma structure, comment la récupérer?

Si le ménage que vous accompagnez a une demande active, vous pourrez la prendre en charge

1/ Recherchez la fiche ménage

2/ Cliquez sur l'onglet « demandes du ménage »



3/ Cliquez sur la demande Insertion active « sur liste d'attente ou transmise »

4/ Dans le formulaire de création, cliquez sur l'onglet « prendre en charge la demande »

▼ Formulaire de création

Les champs indiqués par une * sont obligatoires

Horodatage automatique

Structure d'accueil *

Territoire *

SIAO compétent *

Nom du service

Type de service *

Travailleur social 1

Nom
Issabhay

Département
075

Téléphone *

Courriel 1 *

Courriel 2

Prendre en charge la demande

Travailleur social 2

Numéro de Demande	Nombre de personnes	Demandeur principal	Date de la demande	Type de la demande	Statut	Créateur	SIAO Compétent	Structure Premier Accueil	Date de transfert entre structures PA	Structure	Date de début	Date de fin	Demande clôturée
44759646	2	Aby Dupony	30/09/2022	Insertion	Transmise	BELHANI Hadjar	SIAO 75	ADMINS					Non

FAQ SIAO 75

6. Le ménage que j'accompagne a une demande active faite par un travailleur social d'une autre structure, comment la récupérer?

Pour récupérer la demande il faut vous rapprocher du travailleur social créateur de la demande.

1/ Consultez la demande active à l'aide du bouton « consultation »



2/ Cliquez sur « demandes du ménage »



Historique des demandes Insertion (1/1 au total)

Numéro de Demande	Nombre de personnes	Demandeur principal	Date de la demande	Type de la demande	Statut	Informations de contact			Date de transfert entre structures PA	Structure	Date de début	Date de fin	Demande clôturée
						Téléphone	Courriel	Fax					
44757991		Cindy V	17/03/2022	Insertion	Transmise	ISSABHAY Virginie	SIAO 75	admin2					Non

FAQ SIAO 75

7. Le ménage que j'accompagne a un nouveau référent social, comment puis-je lui transférer la demande?

Le travailleur social exerce dans un autre département, contacter le service support à supportsisiao@samusocial-75.fr

Attention: Si la demande est transférée dans un autre département nous ne pourrons plus y accéder.

Nous vous conseillons de contacter le SIAO du département souhaité avant de la transférer, l'annuaire des SIAO de France est disponible via le lien:

<https://basedeconnaissances.sisiao.social.gouv.fr/support/annuaire-des-points-de-contact>

Le travailleur social exerce dans une structure parisienne:

1/ Accédez à la demande « Insertion » en cliquant sur «demandes du ménage »



2/ vérifiez le statut de la demande, cette action est possible uniquement si la demande est en statut "En cours de création" ou « transmise ».

Historique des demandes Insertion (1/1 au total)

Numéro de Demande	Nombre de personnes	Demandeur principal	Date de la demande	Type de la demande	Statut	Créateur	SIAO Compétent	Structure Premier Accueil	Date de transfert entre structures PA	Structure	Date de début	Date de fin	Demande clôturée
44759646	2	Aby Dupony	30/09/2022	Insertion	Transmise	BELHANI Hadjar	SIAO 75	ADMINS					Non

Si elle le statut est « Sur liste d'attente »

1/Annulez la demande



2/ Renseignez le formulaire puis réactiver la demande



3/ La demande sera à nouveau « Transmise » et transférable vers une autre structure.



Attention :Si vous transférez la demande Insertion à une structure à laquelle vous n'êtes pas rattaché, vous n'y aurez plus accès.

8. Quelle est la durée de validité d'une demande transmise au SIAO 75?

Les demandes sont à actualiser tous les 3 mois.

9. Comment actualiser une demande?

Pour actualiser vos demandes, vous devez

1/ Mettre à jour l'ensemble des items de la fiche



2/ Modifier le rapport social

Territoire	Personne concernée	Demande associée	Contenu	Date et heure de création	Créateur	Date et heure de dernière édition	Dernier éditeur	Confidentialité	Action
Paris		44759646	fjuytètitu	05/10/2022 21:55	Hadjar BELHANI h.belhani@samusocial-75.fr 00 00 00 00 00	05/10/2022 21:55		PRIVE	

Enregistrer le rapport social

Puis enregistrer la demande Insertion.

Attention, si les préconisations changent, vous devez annuler la demande puis la réactive

10. Comment faire si ma demande est à compléter?

Un commentaire vous indiquant les éléments à ajouter ou à supprimer vous a été laissé par l'opérateur SIAO qui a étudié la demande.

Suivez ses recommandations puis cliquez sur transmettre au SIAO.



FAQ SIAO 75

11. Comment faire si ma demande est en statut à mettre à jour?

1/ Vous devez accéder à l'onglet « demande insertion » et descendre jusqu'à l'item « Information de mise à jour »

Information de mise à jour

2/ Renseigner ensuite tous les éléments rosés puis cliquer sur « valider la mise à jour »
Votre demande passera de nouveau en statut « transmise au SIAO compétent ».

- Saisir mise à jour

Horodatage automatique *

05/05/2022 22:04

Origine de la mise à jour

Premier accueil

Commentaire de mise à jour *

rapport social

Valider la mise à jour

12. J'ai créé une demande mais je n'arrive pas à modifier les préconisations?

Vérifier le statut de votre demande et votre rôle pour modifier vos demandes.

Vous devez être connecté en « Utilisateur premier accueil » et ne pouvez modifier les demandes qu'en statuts « sur liste d'attente », « en création » ou « transmise ».

Attention les demandes en statut présence ne sont pas modifiables

13. Le ménage que j'accompagne a plusieurs demandes, comment faire?

1. Si le ménage a plusieurs fiches, vous pouvez demander au service supportsisiao@samusocial-75.fr si la fusion des fiches est possible.
2. Si le ménage a plusieurs demandes insertion, vous pouvez supprimer les doublons de demande depuis l'onglet « demande du ménage »

Historique des demandes Insertion (2/2 au total)

Numéro de Demande	Nombre de personnes	Demandeur principal	Date de la demande	Type de la demande	Statut	Créateur	SIAO Compétent	Structure Premier Accueil	Date de transfert entre structures PA	Structure	Date de début	Date de fin	Demande clôturée
44758447	1	Julia Dupont	10/05/2022	Insertion	Transmise	ELHANI hadjar	SIAO 75	admin2					Non
44758367	1	Julia Dupont	29/04/2022	Insertion	Transmise	ELHANI hadjar	SIAO 75	ADMINS					Non

Cliquer sur la demande puis « supprimer »

Annuler Supprimer Transférer Enregistrer la demande

14. Comment ajouter ou retirer des personnes à une demande ?

Pour ajouter ou retirer une personne à une demande, il n'est pas nécessaire de refaire entièrement la demande.

1/ Accéder à la fiche ménage

2/ Au dessus des fiches individuelles vous avez accès à quatre manipulations:

a) Ajouter une personne,

b) Rechercher une personne existante

c) Retirer des personnes du ménage

d) Déclarer un décès.



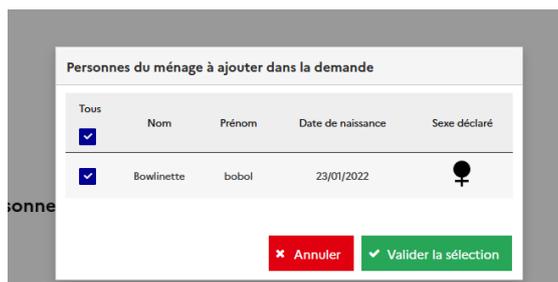
Fiches individuelles

Si vous ajoutez une personne, vous serez alors convié à remplir une fiche individuelle concernant la nouvelle personne.

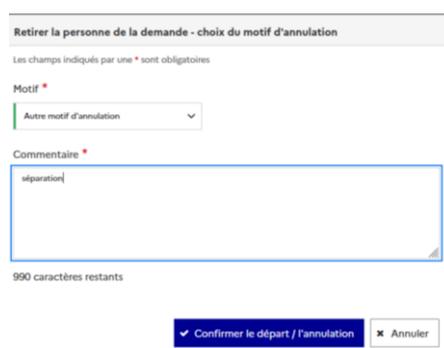
Cliquez ensuite sur « Valider »

Sélectionner la demande insertion active, cliquer sur ajouter une personne et désigner la personne à ajouter à la demande.

Ajouter / Retirer une personne



Si vous retirez une personne de la demande:



1/ Sélectionner la personne à retirer dans le bloc synthèse, si la personne est déclaré en tant que demandeur principal, modifier l'information pour vous permettre de le supprimer en le décochant.

2/ Renseigner le formulaire d'annulation

N'oubliez pas de mettre à jour les informations de la demande avec les nouvelles données.

15. Je reçois des mails du SIAO pour des demandes qui concernent des ménages que je n'ai pas en suivi, comment ne plus les recevoir?

Les demandes sont liées à votre service, pour ne plus les recevoir vous devez cliquer sur votre identifiant puis cliquer sur le paramétrage des notifications, les désactiver et enregistrer.

Gestion de compte

Profil **Paramétrage Des Notifications**

Utilisateur Premier Accueil

Demande insertion à mettre à jour	Transférer une demande à une structure de Premier Accueil
<input checked="" type="checkbox"/> Désactivée <input type="checkbox"/> Activée	<input checked="" type="checkbox"/> Désactivée <input type="checkbox"/> Activée
Demande à compléter	Rappel demande toujours à mettre à jour
<input checked="" type="checkbox"/> Désactivée <input type="checkbox"/> Activée	<input checked="" type="checkbox"/> Désactivée <input type="checkbox"/> Activée
Rappel demande toujours à compléter	Fin de validité demande à mettre à jour
<input checked="" type="checkbox"/> Désactivée <input type="checkbox"/> Activée	<input checked="" type="checkbox"/> Désactivée <input type="checkbox"/> Activée
Demandes orientées vers une structure H/L par le SIAO	Demandes annulées par le SIAO
<input checked="" type="checkbox"/> Désactivée <input type="checkbox"/> Activée	<input checked="" type="checkbox"/> Désactivée <input type="checkbox"/> Activée
Demandes refusées par le SIAO	
<input checked="" type="checkbox"/> Désactivée <input type="checkbox"/> Activée	



Retrouvez l'actualité du SIAO PARIS sur
notre site internet :



Notre espace ressources

<https://www.siao.paris/p/ressources>



Nos formations

<https://www.siao.paris/p/agenda-des-formations>

Nous contacter :

contact.siao@samusocial75.fr





Pour toutes informations complémentaires
contactez nous à l'adresse mail :
supportsisiao@samusocial-75.fr



Lien ressource documentaire :



Lien ressource Tuto vidéo :