

TRANSMISSION d'une « DEMANDE SIAO » en vue d'une ORIENTATION
Recommandations aux travailleurs sociaux prescripteurs

L'accès des personnes sans domicile fixe 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 réalisée par un travailleur social**.

Toutes les « demandes » sont à **transmettre sur le système national SI SIAO** (<https://sisiao.social.gouv.fr>) . **L'accès nécessite l'ouverture de droits**. Si vous n'en avez pas, vous devez vous adresser à votre responsable d'établissement (« le gestionnaire local »). Il est fortement conseillé d'accéder par un navigateur Internet autre que Explorer.

Les demandes peuvent concerner une orientation en centre d'hébergement (CHU, CHS et CHRS, Hôtels), ou une orientation **en logement adapté** (résidence sociale, FJT, pension de famille & résidence accueil et intermédiation locative). Les travailleurs sociaux peuvent aussi transmettre une demande d'appui pour l'accès **au logement social**.

Par ailleurs, les personnes sans domicile peuvent toujours s'adresser au **115** pour solliciter directement par elles-mêmes l'accès à des places de mise à l'abri de court séjour, qui reste très limité au regard des disponibilités.

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.

Recommandations générales aux travailleurs sociaux pour la réalisation d'une évaluation sociale

- 1) Nous encourageons la **réalisation de « demandes SIAO » pour toutes les personnes qui sont dans le besoin** d'hébergement ou d'hôtel et, sous réserve des critères d'éligibilité, pour les personnes en demande de logement d'insertion ou de logement social. Une même demande peut contenir plusieurs préconisations, correspondant à plusieurs dispositifs différents. (Cf Annexe 2)
- 2) Une « demande SIAO » ne peut être réalisée qu'avec **l'accord du demandeur**, et avec sa participation. Le demandeur doit en prendre connaissance au moment avant sa transmission et dispose à tout moment du droit d'accès à son évaluation sociale, dans le respect du RGPD. (cf Annexe 4)
- 3) Lorsque vous souhaitez créer une demande, il est indispensable de **vérifier au préalable** :
 - **si le demandeur est déjà enregistré (1^{ère} vérification)**
 - **si une évaluation n'est pas déjà été faite pour ce demandeur (2^e vérification)**En effet, la demande d'un ménage ne peut être portée que par un travailleur social à la fois. Si une demande existe déjà, nous vous invitons à vous rapprocher du travailleur social prescripteur, pour échanger sur la situation, et convenir avec le demandeur du travailleur social qui sera l'unique référent pour porter la demande. Un travailleur social peut transmettre à un autre la demande déjà réalisée (cf Annexe 4)

- 4) **La demande doit être complète** pour être traitée. Elle doit impérativement comporter un rapport social et certaines données, variables selon le type de dispositif préconisé par le travailleur social. Si elle n'est pas complète, ou si elle apparaît contraire au RGPD, elle est renvoyée comme à compléter par le SIAO. Attention, une demande en statut « a compléter » n'est pas traitée, il convient de la réactiver (cf Annexe 4)
- 5) Une demande transmise a une **durée de validité de 3 mois, mais doit être actualisée et enregistrée aussi souvent que nécessaire**, dès qu'il y a des changements significatifs dans la situation (par exemple dans la composition familiale). La validité est automatiquement renouvelée pour 3 mois à chaque actualisation du travailleur social.
- 6) Lorsque le SIAO oriente un demandeur vers une place disponible, le travailleur social prescripteur en est immédiatement informé et dispose alors des coordonnées de la structure d'accueil. **Dès ce moment, la structure d'accueil et le travailleur social prescripteur sont alors invités à se contacter pour échanger en amont de l'admission.** Un rendez-vous d'admission a lieu dans certaines structures, il permet de vérifier que l'orientation est adaptée.
- 7) Au regard de l'évaluation transmise, et selon les cas d'un échange avec le prescripteur et d'un entretien, le Gestionnaire indique au SIAO la date d'entrée dans la structure, ou son refus d'admission motivé (délai de réponse demandée 48h). **Le travailleur social en est aussitôt informé et informe à son tour le demandeur lorsque celui-ci n'a pu être contacté directement par le gestionnaire.**
- 8) Une demande **doit être annulée lorsqu'elle n'est plus d'actualité** :
 - si la demande a été suivie d'une orientation par le SIAO puis d'une admission, celle-ci bascule automatiquement en présence, et perd son statut de demande en attente, il n'y a donc pas besoin de l'annuler.
 - si la demande n'est pas suivie d'une orientation mais qu'elle n'a plus lieu d'être, il appartient au travailleur social prescripteur de clôturer sa demande. (cf Annexe 4) . 4 mois après la transmission d'une demande ou de la dernière mise à jour, le SIAO peut de lui-même décider de clôturer une demande, après avoir informé de ce risque le travailleur social prescripteur.

Annexes

Annexe 1 : **Informations essentielles à transmettre dans une « demande SIAO »**

Annexe 2 : **Les préconisations possibles pour le prescripteur sur le SI SIAO**

Annexe 3 : **Les listes d'attente du SIAO 75 sur le SI SIAO**

Annexe 4 : **Foire aux questions SI SIAO**

Annexe 1

Informations essentielles à transmettre dans une « demande SIAO »

Afin de pouvoir traiter une demande transmise, le SIAO doit disposer d'informations suffisamment précises pour faire une proposition adaptée. Pour cela il est utile que vous puissiez :

-renseigner tous les champs obligatoires mais aussi d'autres champs pour lesquels vous disposez de l'information, afin que la demande soit aussi complète que possible.

-renseigner au moins une préconisation

- apporter toutes les **précisions utiles dans la partie « rapport social », très importante pour étayer la demande**. Ce regroupement des observations dans le « rapport social » permet d'éviter de les disperser dans les champs commentaires, que nous conseillons d'éviter d'utiliser, mis à part les commentaires sur les préconisations, très utiles. Le rapport social permet de transmettre des éléments relatifs au parcours de la personne, à son autonomie, au type de places qu'elle est prête à accepter (ou ne pas accepter), au type et degré d'accompagnement dont elle a besoin. Cela peut aider le SIAO à faire une orientation adaptée et qui puisse aboutir. Une explication est aussi nécessaire lorsque sont faites des préconisations très différentes (par exemple préconisation résidence sociale et préconisation hébergement). Nous vous conseillons de lire la FAQ (annexe 4) pour voir comment rattacher correctement un rapport social à une demande.

Les principales informations nécessaires à transmettre sont les suivantes :

1 Des données communes pour tous les demandeurs, et toutes les demandes

1.1 Concernant le demandeur

-Certains champs sont obligatoires : Nom, prénom, sexe, date de naissance, Ville, n° de téléphone (indiquer 0000000000 en cas d'absence de n°), situation familiale,

-Certains champs sont non obligatoires pour enregistrer la demande, mais nécessaires pour son bon traitement : La situation professionnelle et les lieux de travail, les revenus et les dettes, l'existence d'une demande de logement social...

- Enfin, **la composition familiale doit être exacte** (pour bien identifier le groupe concerné par la demande), cohérente (toutes les personnes concernées par la demande doivent être rattachées à cette demande) , et actualisée (si évolution : grossesse, naissance, droits de garde,...),

1.2 Concernant la demande et les préconisations

-Le rapport social : Il est indispensable pour que la demande soit traitée par le SIAO. Rappel : Pour transmettre un rapport social, il convient d'abord de créer le demandeur, puis de créer la demande, et seulement ensuite de rattacher le rapport social (cf annexe 4)

-Le champ « zone géographique », dans la partie « préconisations » est essentiel, pour noter les éventuelles restrictions géographiques et vous pouvez aussi préciser dans quelle mesure une proposition en dehors de Paris intra-muros est acceptable dans le champ commentaire des préconisations.

-Le champ « informations générales sur la place » doit être rempli dès lors qu'une place pour personne à mobilité réduite ou une place pour personne avec animal est recherchée

2 Des données spécifiques

2.1 Données à préciser impérativement selon le type de préconisations

- **Pour une demande d'hébergement :**

-Indiquer toujours dans la « catégorie de place » le nombre maximum de personnes par chambre acceptable pour le demandeur. (Attention, si la demande ne porte que sur une chambre individuelle, ou à deux personnes, cela limite fortement le nombre de possibilités d'orientation). (Par exemple, si une personne accepte les chambres de 1 à 4 personnes, faire une seule préconisation hébergement, « 4 » et la recherche de places se fera sur l'ensemble des chambres de moins de 4 personnes.)

-Pour les familles, indiquer si un appartement partagé à plusieurs familles est acceptable.

- **Pour une demande d'hôtel :**

-Indiquer toujours une deuxième précision « hébergement », sauf si la famille demande exclusivement de l'hôtel et refuse par principe les centres d'hébergement.

- **Pour un logement en résidence sociale, FJT ou en intermédiation locative**

-Indiquer si la personne a une autonomie suffisante pour entretenir un logement individuel, si un besoin d'accompagnement social type ASLL est souhaitable, le droit au séjour et les revenus...

- **Pour un logement en pension de famille**

-Indiquer de plus si la personne a le souhait ou un besoin de soutien et de vie semi-collective.

- **Pour un signalement place non régulées CADA**

-Indiquer le droit au séjour, et les ressources (notamment si c'est l'ADA)

- **Pour un signalement place non régulées Personnes âgées ou handicapées**

-Indiquer le type de structure recherchée, s'il y a une notification MDPH, une demande auprès du CASVP pour les résidences personnes âgées...

- **Pour un signalement demande Logement Social**

-Indiquer le Numéro régional de la demande de logement social (DLS), si un dossier Action Logement / AL'IN a été déposé (et indiquer dans le commentaire « situation logement » le n° d'enregistrement), si un accompagnement social est nécessaire, et sur quel contingent la personne est hébergée s'il s'agit d'un ménage qui est en résidence sociale, logement d'insertion,

2.2 Données à préciser selon les situations particulières

- **Pour les personnes victimes de violences :**

Renseigner le champ dédié dans la fiche personne, en précisant la situation de violence grâce au menu déroulant.

- **Pour les femmes enceintes, les personnes à mobilité réduite, avec animal :**

Renseigner les champs dédiés dans l'onglet identité : « femme enceinte », « personne avec problème de mobilité », et pour les personnes avec un animal : renseigner le champ pré rempli « présence d'un animal ».

Pour les familles avec garde séquentielle, l'indiquer dans les informations complémentaires.

Annexe 2

Les préconisations possibles pour le prescripteur sur le SI SIAO

1 Les dispositifs pouvant être préconisés dans une demande au SIAO de Paris

- **Hébergement généraliste**

Indiquer comme préconisation le **dispositif « hébergement »**,
Puis en **type d'établissement 1** : « Non renseigné (Hébergement) »
Et ne pas remplir les champs « Type d'établissement 2 » ni « Type d'établissement 3 ».

Le SIAO 75 a une seule liste d'attente commune pour tous les dispositifs « hébergement », qu'il s'agisse de dispositifs urgence, stabilisation ou insertion, de statut CHRS ou pas, pour les personnes isolées, en couple ou en famille. L'orientation vers l'une ou l'autre des structures se fait au regard de la situation précise de la personne, des caractéristiques et du projet de l'établissement. Le SIAO 75 régule 15 000 places d'hébergement, avec une importante diversité. Les places se situent majoritairement sur Paris mais aussi sur les départements limitrophes en Ile de France. L'offre est composée de structures d'hébergement en regroupé (Semi-Collectif/Collectif) et en diffus (Studios/ Appartements/Colocations/Hôtels) et propose un accueil qui va de la chambre individuelle à la chambre partagée (2 à 4 personnes majoritairement). Le dispositif Hébergement propose également des espaces pour cuisiner (offre plus représentée sur le diffus) et des espaces de restauration collective (offre plus représentée sur le collectif). Ces capacités ont été chaque année jusqu'à présent augmentées au début du « plan hiver ». Un accompagnement social est toujours assuré par le gestionnaire. L'absence de titre de séjour n'est pas un obstacle de principe à l'accès à l'hébergement, mais certaines structures limitent l'accueil de nouvelles personnes dans cette situation au regard de l'équilibre de la structure. Pour les demandes d'hébergement, il est impératif de renseigner la « catégorie de places », en mentionnant le nombre maximal de personnes par chambre acceptable.

- **Hôtel**

Indiquer comme préconisation le **dispositif « hébergement »**
Puis en **type d'établissement 1** : « Hôtels »
Et ne pas remplir les champs « Type d'établissement 2 » ni « Type d'établissement 3 ».

Le SIAO 75 régule actuellement 19 000 places à l'hôtel, dont 95% sont en « long séjour », c'est-à-dire en séjour continu de plus d'un mois. Cette préconisation ne peut être formulée par des travailleurs sociaux que pour des familles. Les places sont réparties en partie sur le territoire parisien (26%), et en partie hors Paris (74%). Une part importante des places ne permet pas de faire la cuisine sur place. Le SIAO a une seule liste d'attente « Hôtel ». L'accompagnement social est actuellement assuré par différents services, mais progressivement et jusqu'au premier trimestre 2021, des plateformes d'accompagnement des familles à l'hôtel sont mises en place dans chaque département pour rendre plus systématique et harmonisé cet accompagnement. Cet hébergement demande une certaine autonomie.

- **LHSS (Lits Halte soins santé)**

Indiquer comme préconisation le **dispositif « hébergement »**
Puis en **type d'établissement 1** : « Hébergement spécialisé »
Et dans « **type d'établissement 2** : « LHSS ».

Ces places sont principalement destinées aux personnes sans abri sortant d'hôpital, ou à la rue, ne nécessitant plus une hospitalisation, mais ayant besoin de soins infirmiers ne pouvant être prodigués dans leur lieu de vie habituel. Le parc parisien est composé de 170 places. En parallèle à l'envoi de l'évaluation sociale, un dossier médical sur formulaire spécifique doit être joint, par fax (01-43-90-91-07). L'admission est prononcée sur avis médical. Ces demandes spécifiques sont essentiellement transmises par les services sociaux des hôpitaux.

- **FJT (Foyer de jeune travailleur)**

Indiquer comme préconisation le **dispositif « logement »**

Puis en **type d'établissement 1** : « Logement foyer »,

Comme **Type d'établissement 2** : « FJT – FTM »

Et en **Type d'établissement 3** : « Logement-foyer FJT ».

Ces dispositifs sont réservés aux jeunes ayant (sauf exception), moins de 25 ans. La régularité du séjour et des ressources financières sont des conditions d'accès. Le SIAO 75 régule 900 places, exclusivement sur Paris.

- **Résidence sociale**

Indiquer comme préconisation le **dispositif « logement »**

Puis en **type d'établissement 1** : « Logement foyer »,

Comme **Type d'établissement 2** « Résidence sociale »

Et ne pas remplir le champ Type d'établissement 3.

La régularité du séjour et des ressources financières sont des conditions d'accès. Un accompagnement social de type ASLL est assuré dans certaines résidences sociales, mais pas dans toutes. Le SIAO 75 régule 2400 logements, exclusivement sur Paris, et principalement destinée aux personnes isolées. Environ 6 000 logements en résidence sociale sont par ailleurs régulés par la Ville de Paris (DLH), Action Logement ou les gestionnaires directement.

- **Intermédiation locative (Solibail ou Louez Solidaire)**

Indiquer comme préconisation le **dispositif « logement »**

Puis en **type d'établissement 1** : « intermédiation locative »,

Et ne pas remplir les champs Type d'établissement 2 ni Type d'établissement 3.

Ce dispositif est principalement destiné aux familles sortant d'hôtel. La régularité du séjour d'au moins un adulte (et si un deuxième adulte n'a pas de titre, il doit avoir au moins un récépissé de 1ere demande de Titre de séjour) et des ressources financières sont des conditions d'accès. Le SIAO 75 dispose d'environ 4000 places en « Solibail », exclusivement situées hors Paris. Un dispositif similaire existe sur Paris, « Louez Solidaire » : Il est piloté par la Ville, le SIAO 75 dispose parfois de places, qui peuvent aussi bénéficier dans certains cas à des sortants d'hébergement.

- **Pension de famille :**

Indiquer comme préconisation le **dispositif « logement »**

Puis en **type d'établissement 1** : « Logement foyer »,

Comme **Type d'établissement 2** « Résidence sociale »

Et en **Type d'établissement 3** « Pension de famille ».

Ce dispositif est principalement destiné aux personnes isolées, souffrant d'isolement, et souhaitant un habitat semi -collectif (appartement individuel + espaces collectifs). La régularité du séjour et

des ressources financières sont des conditions d'accès. La durée d'accueil n'est pas limitée dans le temps. Le SIAO 75 régule 450 places, exclusivement sur Paris.

- **Résidence accueil :**

Indiquer comme préconisation le **dispositif « logement »**
Puis en **type d'établissement 1** : « Logement foyer »,
Comme **Type d'établissement 2** « Résidence sociale »
Et en **Type d'établissement 3** « Résidence accueil ».

La résidence accueil est une forme particulière de pension de famille, destinée aux personnes en souffrance psychique, ayant besoin d'un logement avec accompagnement et soins de proximité (Intervention d'un SAMSAH). La régularité du séjour et des ressources financières sont des conditions d'accès. Le SIAO 75 régule moins de 50 places, exclusivement sur Paris.

- **Logement social :**

Indiquer comme préconisation le **dispositif « logement »**
Puis en **type d'établissement 1** « logement de droit commun »
Et il n'est pas nécessaire de remplir les champs Type d'établissement 2 ni Type d'établissement 3.

La régularité du séjour et des ressources financières sont des conditions d'accès. Le SIAO 75 intervient en appui à l'accès au logement pour les ménages hébergés dans l'ensemble du dispositif d'hébergement mis en place par l'Etat (Sorties de CHU, CHS, CHRS, mais aussi ACT, CADA, LHSS...) et aussi du contingent Etat ou gestionnaire des Résidences sociales, FJT, pensions de famille, ainsi que pour les personnes vivant à la rue. Il n'intervient pas pour l'accès au logement des personnes hébergées chez des tiers ou qui sont sur les contingents Ville ou Action Logement des logements d'insertion.

- **Résidences personnes âgées et résidences personnes handicapées :**

Indiquer comme préconisation le **dispositif « logement »**
Puis en **type d'établissement 1** « non renseigné (logement) »
Et il n'est pas nécessaire de remplir le champs Type d'établissement 3.

Le SIAO 75 ne régule pas de places de ce type, mais pourra soutenir les recherches de place adaptée. Attention : les demandes transmises au SIAO 75 ne dispensent pas des demandes directes auprès des structures spécialisées existantes. La régularité du séjour et des ressources financières sont des conditions d'accès.

2 Précisions sur les préconisations

-**Le champ « structure »**, ne doit normalement pas être renseigné : le SIAO recherche des places adaptées sur l'ensemble des sites qu'il régule. Ce champ peut toutefois être rempli si une structure particulière est souhaitée, il convient alors nécessairement d'en préciser les raisons dans le champ commentaire de la préconisation.

-**Les champs « configuration physique » et « Type de places »** ne doivent pas non plus normalement être renseignés, sauf raison particulière à préciser dans le champ commentaire de la préconisation.

-**Certains items non évoqués ci-dessus n'ont pas besoin d'être utilisés** par les travailleurs sociaux prescripteurs. Il s'agit par exemple de dispositifs (« accompagnement »), de certains types d'établissements 1 (« RHVS », « ALT » ou « DNA »), de certains types d'établissements 2 (Logement conventionné, distinctions CHRS et non CHRS...), de type d'établissement 3

Annexe 3

Les listes d'attente du SIAO 75 sur le SI SIAO

« **Hébergement** » : Pour les personnes relevant d'une structure d'hébergement de type CHU, CHS ou CHRS. Il est nécessaire que le besoin soit spécifié particulièrement concernant le nombre maximal de personnes par chambre acceptable, si le collectif est acceptable, et si une place « Hors Paris » peut convenir. L'inscription sur cette liste est nécessaire en plus de l'inscription éventuelle sur une liste d'attente hébergement spécialisé.

« **Hébergement – réorientation vers Hébergement** » : Pour les personnes déjà en structure d'hébergement, mais pour lesquelles la structure sollicite une réorientation (principalement pour cause de comportement, ou un changement de composition familiale le rendant nécessaire). La fermeture prochaine de la structure, ou le seul dépassement d'une durée d'hébergement ne justifient pas l'inscription sur cette liste d'attente là.)

« **Hébergement spécialisé justice** » : Pour les personnes pour lesquelles un hébergement spécialisé dans l'accueil des personnes sortantes de prison ou suivies dans le cadre d'une mesure judiciaire est souhaitable

« **Hébergement spécialisé santé** » : Pour les personnes pour lesquelles serait adapté un hébergement spécialisé dans l'accueil de personnes en souffrance psychique, et qui ont déjà engagé des démarches de soins.

« **Hébergement spécialisé violence** » : Pour les personnes pour lesquelles un hébergement spécialisé dans l'accueil de personnes victimes de violence serait adapté.

« **Hôtel** » : Pour les familles pour lesquelles un accueil hôtel en séjour stable serait adapté.

« **Hôtel – réorientation vers hôtel** » : Pour les personnes déjà stabilisées en hôtel, mais pour lesquelles le service accompagnateur (ou à défaut la famille) sollicite une réorientation (principalement pour cause de changement de composition familiale)

« **LHSS** » : Pour les personnes en demande de lits halte soins santé

« **FJT** » : Pour les jeunes âgés de 25 ans maximum, en situation de régularité de séjour et ayant des ressources, sortant d'hébergement ou à la rue.

« **Résidence sociale** » : Pour les familles ou personnes isolées, en situation de régularité de séjour, souhaitant un appartement en résidence sociale, (le plus souvent avec accompagnement social), qui sont actuellement à la rue, hébergées dans le dispositif régulé par le SIAO 75 ou PU DAHO

« **Résidence sociale (Hors périmètre SIAO)** » : Pour les personnes ou familles souhaitant une résidence sociale, mais qui ne sont ni à la rue, ni hébergées en structure régulée par le SIAO75, ni PU DAHO.

« **Intermédiation locative (Solibail ou Louez solidaire)** » Pour les familles ou isolés, en situation de régularité de séjour (si seul un conjoint est régularisé, l'autre doit avoir un récépissé), ayant des ressources, souhaitant un appartement avec accompagnement dans le diffus et hors Paris, qui sont actuellement hébergées dans le dispositif régulé par le SIAO.

« **Pension de famille** » : Pour les personnes ou familles, en situation de précarité et d'isolement, en situation de régularité de séjour, pour qui serait adapté une résidence avec une dimension de vie semi collective, sans limitation de durée.

« **Résidence accueil** » : Pour les personnes pour qui serait adaptée une pension de famille spécialisée dans l'accueil de personnes en souffrance psychique.

« **Pension de famille, hors périmètre SIAO** » Pour les personnes ou familles souhaitant une pension de famille, mais qui ne sont ni à la rue, ni hébergées en structure régulée par le SIAO75, ni PU DAHO.

« **CADA** » : Pour les personnes ayant une demande d'asile (Hors procédure Dublin, et hors réexamen), et relevant d'un CADA régulé par l'OFII.

« **Dispositifs médico-sociaux** » : Pour les personnes pour qui serait adaptée une structure spécialisée pour personne porteur de handicap (Type Foyer d'accueil médicalisé)

« **Dispositifs personnes âgées** » : Pour les personnes pour qui serait adaptée une structure spécialisée pour personne âgée (Résidences Services ou Résidences logement du CASVP, EHPAD...)

« **Logement social Hors périmètre SIAO** » : Pour les personnes ayant une préconisation « logement social » et qui ne relèvent pas de la liste « inscription SYPLO par le SIAO »

« **Logement social – inscription SYPLO par le SIAO** » : Pour les personnes qui ont une demande de logement social (DLS), une préconisation « logement social », et qui sont hébergées en CHU, CHS, CHRS, ALT, CADA, CPH, LHSS, ACT, ou sur le contingent Etat ou gestionnaire des RS, FJT, FTM, PDF, LI. Des personnes à la rue qui font l'objet d'un suivi « de la rue au logement » y sont aussi ajoutés.

Existence de listes complémentaires, utilisées temporairement par le SIAO 75 pour enregistrer les orientations vers l'hébergement ou vers les résidences sociales qui n'ont pas encore basculées sur le SI SIAO

FOIRE AUX QUESTIONS SI-SIAO

- 1 - Comment faire pour créer mon compte utilisateur?
- 2 - Comment faire si j'ai oublié mon mot de passe?
- 3 - Comment vérifier si le ménage que j'accompagne a déjà une demande ?
- 4 - Comment transférer la demande à une structure qui reprend l'accompagnement d'un ménage ?
- 5 - Comment reprendre les suivis de mon collègue qui ne travaille plus dans la structure ?
- 6 - Comment ajouter une personne à une demande?
- 7 - Comment transmettre un rapport social et m'assurer qu'il soit visible par le SIAO ?
- 8 - Comment utiliser les différents types de notes et alertes ?
- 9 - Comment gérer ses propres doublons, comment éviter de générer soi-même des doublons
- 10 - Comment actualiser une demande ?
- 11 - Comment retrouver mes demandes ?
- 12 - Comment savoir si ma demande est à compléter ?
 - **Pour toute autre question : supportsisiao@samusocial-75.fr**

1 - Création d'un compte utilisateur

Si vous êtes nouvellement rattaché à une structure vous aurez besoin de créer un compte utilisateur sur le Si-Siao. Il faudra alors vous rapprocher du **responsable de votre structure** (« gestionnaire local ») pour créer ce compte. (« premier accueil » ou « hébergement-logement »)

Lui seul est habilité à le faire depuis le logiciel Si-Siao.

Il pourra trouver une fiche technique sur le site Siao Paris ou en cliquant [ICI](#)

2 - Mot de passe ou identifiant oubliés

Pour vous connecter à la nouvelle plateforme SI SIAO, il faut saisir votre identifiant de la manière suivante :

siao_"première lettre de votre prénom" "votre nom" "votre code départemental"

Exemple : siao_adupont075

Identifiant

Mot de passe

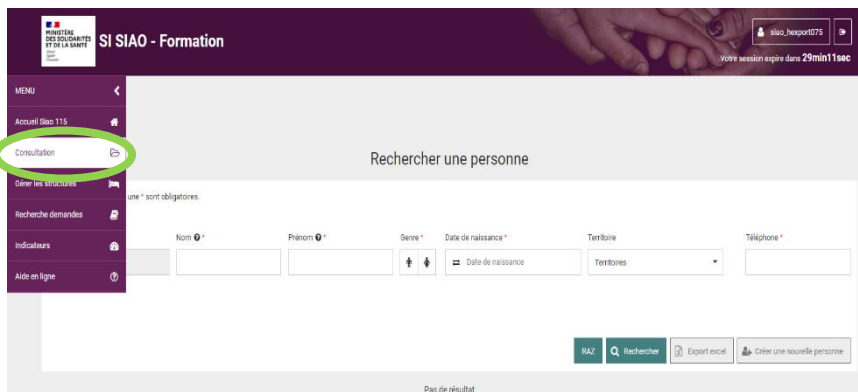
Se connecter

Mot de passe ou identifiant oublié, compte désactivé, compte bloqué ?

En cas d'oubli de votre mot de passe ou de votre identifiant, vous pouvez **vous-même** réinitialiser votre compte. Pour cela, cliquez sur «**mot de passe ou identifiant oublié**» en bas de l'encart d'authentification.

En renseignant vos informations (nom, prénom, mail et territoire) vous recevrez un mail automatique (sous 24heures) avec un lien permettant la réinitialisation de votre compte.

3 - Comment vérifier si le ménage que j'accompagne a déjà une demande auprès d'un SIAO ?



1/ Vous pouvez vérifier si la personne a déjà une demande auprès d'un SIAO en ouvrant l'item «**consultation**» via la barre des tâches.

Vous pouvez ensuite noter le nom et/ou prénom de la personne recherchée. A défaut la recherche se fait sur le territoire national.



2/ Si la personne a déjà une demande dans le SI, vous pouvez, **avec son accord**, la reprendre. Pour cela, après avoir effectué la recherche nationale, vous pourrez avoir les coordonnées du travailleur social qui a initié la demande. En passant votre souris sur le nom du travailleur social, ses coordonnées s'affichent. Demandez-lui alors de vous transférer la demande, si ce transfert est impossible, réalisez alors une nouvelle demande.

4 - Transférer une demande à une autre structure

Si un travailleur social vous contacte parce qu'il a repris l'accompagnement d'un ménage pour qui vous portiez une demande, vous pouvez *avec l'accord du ménage*, lui transférer la demande que vous aviez préalablement créée.

Pour cela, il vous suffit de cliquer sur le bouton  qui se trouve en dessous des items violets.

Vous pourrez ainsi rechercher via l'encart de recherche qui apparaîtra sur votre écran la structure à qui transférer la demande et ensuite confirmer votre saisie.

Si votre demande est sur **liste d'attente** :
il faudra l'annuler  puis la réactiver  afin que le transfert soit rendu possible par le logiciel.

Attention, il n'est possible de transférer les demandes Siao que sur les structures de premier accueil qui appartiennent **au même territoire que le vôtre** (Ici le Siao 75)

5 - Prendre en charge les demandes d'un collègue

Vous trouverez les demandes effectuées par vos collègues dans les bannettes du menu initial. Le nom du travailleur social de votre structure ayant fait la demande sera alors visible à gauche de l'onglet.

Demande en cours de création										1 demande(s)
Numéro de la demande	Nombre de personne	Nom	Prénom	Date de naissance	Statut	Date de création	Structure de Premier Accueil	Travailleur social		
44652867	1	Dalida	Piaf	09/08/1988	En création	15/09/2020 18:00	SAMU SOCIAL DE PARIS - EQUIPE MOBILE FAMILLE	EXPORT Colleague		

Pour prendre en charge la demande, il vous suffit de l'ouvrir et de dérouler l'onglet « **formulaire de création** » sous l'item « **création de la demande** »

Un bouton vert « **prendre en charge la demande** » apparaît alors sous les coordonnées de votre collègue, cliquer dessus pour la récupérer en votre nom.

Identité	Informations complémentaires	Diagnostic social	Entretien	Notes / Rapport social	Historique	Alerte	Demande d'insertion
<p>Annuler Supprimer Transférer Transmettre au SIAO Enregistrer la demande</p>							
Demande en cours de création							
Création Demande							
Formulaire de création							
Les champs indiqués par une * sont obligatoires.							
<p>Horodatage automatique</p> <p>15/09/2020 16:00</p>				<p>Travailleur social 1</p> <p>Nom</p> <p>EXPORT</p>			
<p>Territoire *</p> <p>Paris</p>				<p>Département</p> <p>075</p>			
<p>SIAO compétent *</p> <p>SIAO 75</p>				<p>Téléphone *</p> <p>00 00 00 00 00</p>			
<p>Structure d'accueil *</p> <p>SAMU SOCIAL DE PARIS - EQUIP...</p>				<p>Courriel 1 *</p> <p>YABCDE@associationX.fr</p>			
<p>Nom du service</p> <p></p>				<p>Courriel 2</p> <p>Mail</p>			
<p>Type de service *</p> <p>Accueil de jour</p>				<p>Prendre en charge la demande</p>			

6 - Ajouter ou supprimer une personne à une demande

The screenshot displays the 'Demande d'insertion' form in the SIAO Paris system. The interface is divided into several sections: a sidebar on the left for individual and group profiles, a top navigation bar with various tabs, and a main content area. The 'Demande d'insertion' tab is highlighted, and a green arrow points to the 'Enregistrer la demande' button. Below the main content area, there is a section titled 'Ajouter / Retirer une personne' with three buttons: a plus sign (+), a magnifying glass (🔍), and a minus sign (-). A green arrow points to the plus sign button.

Pour ajouter une personne, il n'est plus nécessaire de refaire entièrement la demande.

Pour cela, la manipulation la plus simple se fait depuis la fiche « **demande d'insertion** ».

➤ Si votre demande est sur liste d'attente : Il faut d'abord l'« **annuler** » puis la « **réactiver** » grâce aux boutons correspondants.

Sous l'item « **Création de demande** », dans la partie « **bloc synthèse** » vous avez accès à trois manipulations

Ajouter une nouvelle personne, Ajouter une personne existante, Retirer une personne

Vous serez alors convié à remplir une fiche individuelle concernant la nouvelle personne. Soyez vigilant à l'onglet « situation » que vous renseignez. Cliquez ensuite sur « Valider » : l'ajout sera alors réalisé automatiquement et visible sur la demande.

N'oubliez pas de détailler les informations personnelles de la personne et le cas échéant mettre à jour la demande avec les nouvelles données.

7 - Comment transmettre un rapport social et m'assurer qu'il soit visible par le SIAO ?

Pour que les équipes du Siao puissent avoir accès votre rapport social, il est **impératif** de la rattacher à la demande d'insertion en cours.

Ainsi, **sous** le cadre permettant d'écrire votre rapport social, se trouve un onglet « **Demande Insertion** » légèrement à **droite**.

Il vous suffit de cliquer dessus et de sélectionner la demande qui correspond au rapport social que vous distinguerez par son numéro et sa date de création.

The screenshot shows the SIAO - Formation interface. On the left, there is a sidebar with 'FICHES INDIVIDUELLES' and a card for 'Hirondelle Printemps' with details like 'Fiche #3901202' and '42, Calbatara 01 23 43 67 89'. The main area contains a text editor with a rich text toolbar and a warning message: 'Les personnes disposent d'un droit d'accès aux informations contenues dans cette zone de texte. Les informations que vous y insérez doivent être PERTINENTES au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciations subjectives, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les moeurs de la personne concernée.' Below the text editor, there are two dropdown menus: 'Territoire' (set to 'Paris') and 'Demande insertion' (set to '44653105, 08/10/2020, créée par...'). The 'Demande insertion' dropdown is circled in green. Below these are 'Statut' (set to 'Privé', which is also circled in red) and buttons for 'Annuler' and 'Enregistrer'.

Afin de ne pas oublier d'effectuer ce rattachement, nous vous conseillons d'écrire le rapport social **après** avoir effectué la « demande insertion » et vos préconisations

N'oubliez pas, le rapport Social est un élément sensible, pour cela il doit toujours être sous le statut

« **privé** »

8 - Comment utiliser les différents types de notes et alertes ?

Le SIAO 75 demande à ce que les boutons « note individuelle », les « note groupe » et « Alerte » ne soient pas utilisés par les prescripteurs.

Identité Informations complémentaires Diagnostic social Entretien **Notes / Rapport social** Historique Alerte

⚠ Seules doivent être saisies les informations susceptibles d'être pertinentes au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciations subjectives, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les mœurs de la personne concernée.

~~+ Note individuelle~~ ~~Note Groupe~~ + Rapport social

Afficher/Masquer l'historique Exporter l'historique

Type de note Filtre les notes...

Les notes individuelles et groupes sont uniquement dédiées à un usage interne au SIAO/115.

Identité Informations complémentaires Diagnostic social Entretien Notes / Rapport social Historique ~~Alerte~~

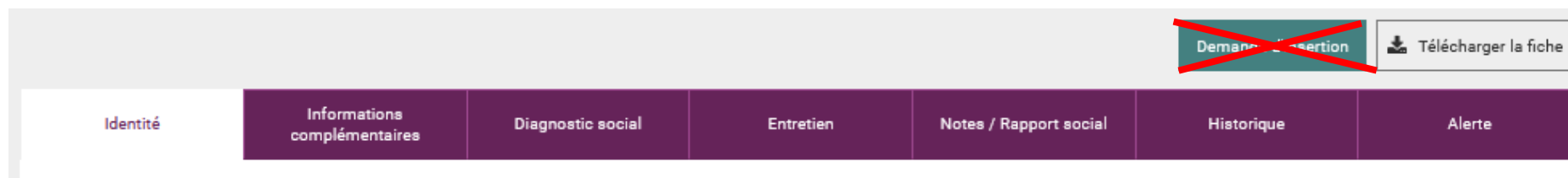
+ Ajouter une alerte

Si vous avez besoin d'alerter le Siao pour des situations de particulière vulnérabilité, vous devrez **envoyer un mail** au coordinateur référent de votre structure.

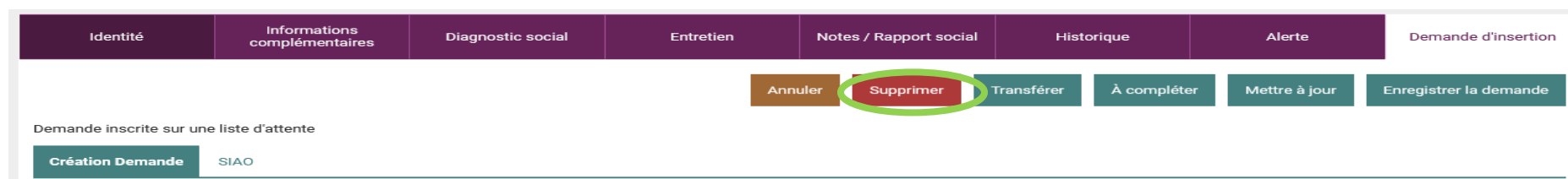
9 - Les doublons : comment les gérer – comment les éviter ?

Lorsque vous avez effectué une « demande insertion » celle-ci reste active jusqu'à son annulation. Vous pouvez la retrouver via les bannettes de la page d'accueil ou via l'onglet historique.

Il **NE FAUT PAS** appuyer de nouveau sur le bouton « demande insertion » auquel cas vous générez une nouvelle demande distincte et donc un doublon !



Si, sous votre référence, vous avez deux « demandes insertion » identiques et actives, il suffit de cliquer sur le bouton « supprimer » de la demande surnuméraire pour l'effacer.



10 - Comment actualiser une demande ?

Ma demande doit être actualisée
tous les 3 mois

Pour ce faire, il faut m'assurer de mettre à jour tous les items des fiches personnes selon l'évolution des situations du ménage.

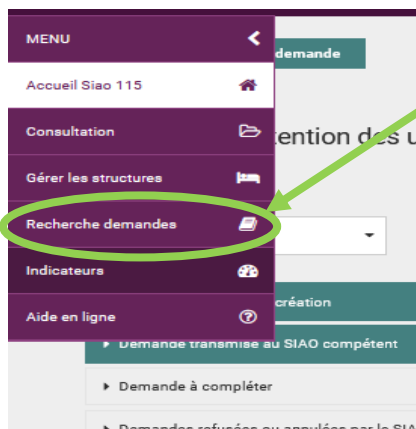
Si nécessaire, je modifie mes préconisations et j'envoie un mail au régulateur référent afin que le Siao soit informé de ce changement de préconisation.

Dans tous les cas, j'accède à la « demande insertion » et je clique sur le bouton «**enregistrer la demande**» afin que l'actualisation soit prise en compte.

The screenshot displays a navigation menu with the following tabs: Identité, Informations complémentaires, Diagnostic social, Entretien, Notes / Rapport social, Historique, Alerte, and Demande d'insertion. Below the menu, there are four action buttons: Annuler (orange), Supprimer (red), Transférer (teal), and Enregistrer la demande (teal). The 'Enregistrer la demande' button is circled in green. Below the buttons, the text 'Demande transmise au SIAO compétent' is visible. At the bottom left, there is a 'Création Demande' button and the text 'SIAO'.

11 - Comment retrouver mes demandes ?

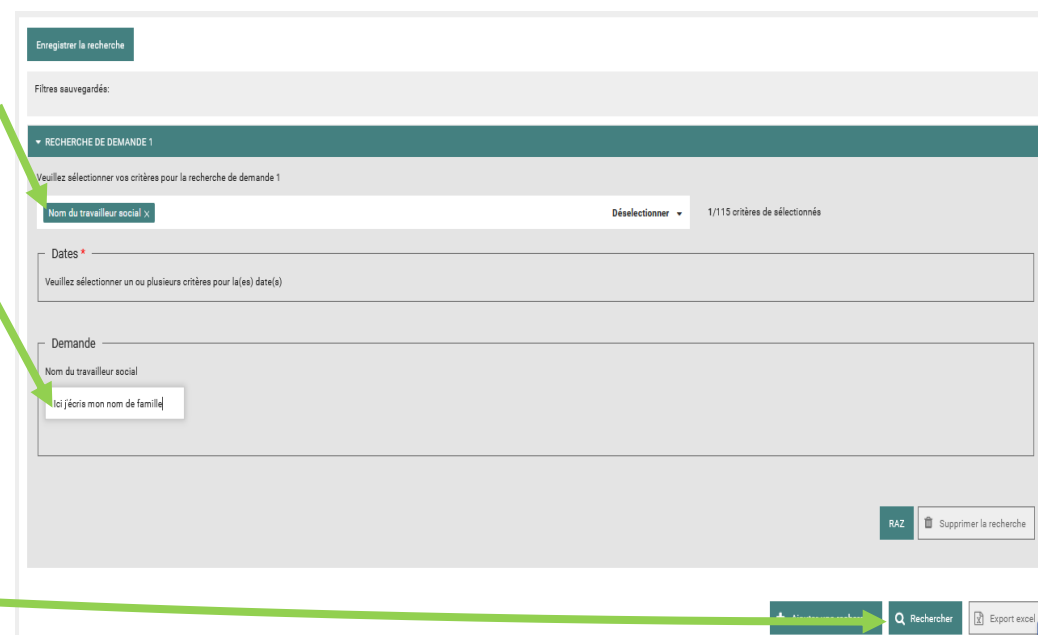
La page d'accueil permet de retrouver les demandes effectuées par l'ensemble des prescripteurs d'une même structure. Ainsi, en cliquant sur la bannette dédiée, je peux retrouver les demandes effectuées par mes collègues et par moi-même.



Pour n'avoir accès qu'à mes propres demandes, il me faut passer par l'onglet « **Recherche demandes** » via la barre de menu.

Il me suffira alors de :

- 1) Rechercher le critère « **nom du travailleur social** » dans le menu déroulant de la recherche de demande 1,
- 2) Inscrire mon **nom de famille** dans l'onglet qui apparaîtra.
- 3) Cliquer ensuite sur le bouton « **rechercher** » l'ensemble de mes demandes apparaîtra en bas de la page.



Si je le souhaite, je peux ajouter des critères afin de préciser le filtre de ma recherche.

12 - Comment savoir si ma demande est à compléter ?

Si des demandes émanant de ma structure ont été renvoyées « à compléter » par le SIAO je les retrouve dans la bannette correspondante **de la page d'accueil** (3^{ème} bannette).

Depuis mon identifiant, je peux **paramétrer des notifications** afin d'assurer une veille :

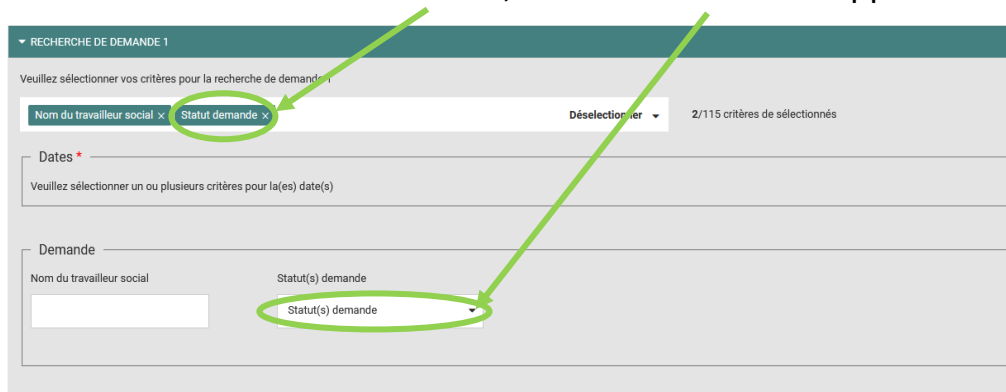
si la notification est « **activée** » un mail me sera alors transmis dès qu'une demande est renvoyée « à compléter ».

Demande à compléter

Désactivée **Activée**



Pour assurer une veille **sur mes propres demandes** « à compléter » : je recherche ma demande via mon nom (voir FAQ « Comment retrouver mes demandes ») et j'ajoute le critère « **statut demande** », un **menu déroulant** apparaît alors, je peux donc y cocher l'item « A compléter ».



The screenshot shows the 'RECHERCHE DE DEMANDE 1' interface. It features a search criteria section with 'Nom du travailleur social' and 'Statut demande' selected. A green circle highlights the 'Statut demande' filter. Below this, there are sections for 'Dates' and 'Demande'. In the 'Demande' section, there is a dropdown menu for 'Statut(s) demande' which is also highlighted with a green circle. A green arrow points from the text 'un menu déroulant apparaît alors' to this dropdown menu.