

SIAO

service intégré de l'accueil

et de l'orientation

samusocialParis

Guide SI SIAO « Foire aux Questions »



MAJ : 28/07/2026 / Version 9.2.7

En cas de question, contactez le supportsisiao@samusocial-75.fr

9. Foire aux Questions

Document annexe :

Fiche récapitulative pour la création et le suivi d'une demande d'insertion [Page 10](#)

Questions :

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 a 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. Le ménage que j'accompagne a plusieurs demandes, comment faire? [Page 7](#)
13. Comment ajouter ou retirer des personnes à une demande ? [Page 8](#)
14. 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](#)

1. Comment demander la création de mon dispositif sur le SI SIAO ?

Il vous suffit de renseigner ce formulaire : <https://www.siao.paris/p/demande-de-creation-de-structure>

Attention, les dispositifs hébergement ou logement doivent être validés par la DRIHL ; Il ne nous sera pas possible de vous informer de la durée de création.

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

Rapprochez-vous du responsable de votre structure, seul une personne avec le rôle Gestionnaire Local peut le faire. ([CF. Guide Gestionnaire local](#))

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

Pour demander la réinitialisation de votre mot de passe, cliquez sur « mot de passe oublié ? ». Une nouvelle page vous demande de renseigner votre mot de passe. Un lien vous sera envoyé sur votre boîte courriel, vous aurez 30mn pour utiliser le lien et créer votre mot de passe

Votre mot de passe est à changer tous les ans

Se connecter

Courriel
Format attendu : nom@domaine.fr, exemple : marc_pierre@mail.fr

Mot de passe ☐ Afficher

[Mot de passe oublié ?](#)

Connexion

Mot de passe oublié ?

i Veuillez renseigner votre courriel : vous recevrez un courriel contenant les indications de création d'un nouveau mot de passe.

Courriel
Format attendu : nom@domaine.fr, exemple : marc_pierre@mail.fr

[« Retour à la connexion »](#)

Soumettre



Mise à jour du mot de passe

⚠ Vous devez changer votre mot de passe.

Nouveau mot de passe

Vous devez définir votre mot de passe pour accéder à votre compte :

- 12 caractères minimum
- 1 chiffre minimum
- 1 caractère majuscule
- 1 caractère minuscule
- 1 caractère spécial
- Ne pas être similaire au courriel

Confirmation du mot de passe

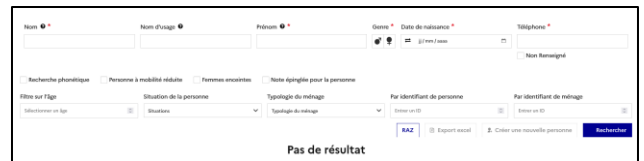
Soumettre

4. Comment savoir si un ménage a déjà une demande en cours?

1/ Cliquez sur l'onglet « Consultation » puis « recherche et création personnes et ménage ».



2/ Recherchez le ménage (En cas de doublon contactez le supportsisiao@samusocial-75.fr)



3/ Allez dans l'onglet ménage, puis descendez jusqu'à « Demande d'insertion »



4/ Cliquez sur la demande d'insertion que vous souhaitez Modifier.

Demandes insertion (2/2 au total)									
2	Total des demandes	2	Demandes actives	0	Demandes clôturées	0	Demandes annulées	0	Demandes refusées
N° de Demande	Nombre de personnes	Demandeur principal	Date de la demande	Type de la demande	Statut	Créateur	SIAO	Structure	Premier
4477289	2	Fleur Catallupernis	10/06/2025	Insertion	Sur liste d'attente	FORMATION Un	SIAO 75	CHU des 3 semaines	
4477273	1	Fleur Catallupernis	10/06/2025	Insertion	En création (Pseudo-demande)	FORMATION Quatre	SIAO 75	CHU des 3 semaines	

☐ Si la demande est rouge, vous n'y avez pas accès
☐ Pour la prendre en main, vous devez [demander un transfert](#)

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

La demande a un statut « annulée » : Demandez sa réactivation au supportsisiao@samusocial-75.fr

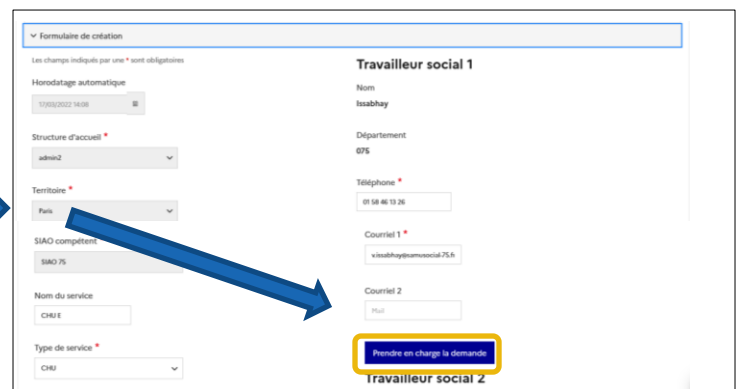
La demande a un statut « à compléter », « transmise » ou « sur liste d'attente » :

1/ Recherchez la fiche ménage

2/ Cliquez sur l'onglet « Ménage »

3/ Cliquez sur la demande Insertion

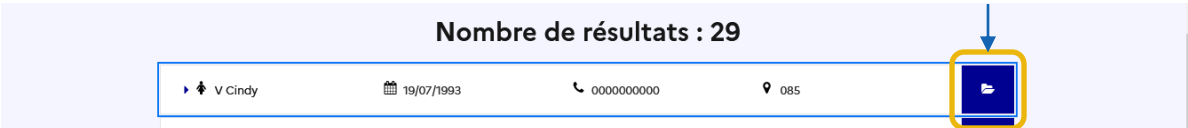
4/ Dans le formulaire de création, cliquez sur le bouton « prendre en charge la demande »



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 « Ménage »



3/ Consultez les coordonnées du travailleur social dans « historique des demandes insertion ».

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	Téléphone : 01 58 46 13 26 Courriel : v.issabhay@samusocial-75.fr Fax :	Date de transfert entre structures PA	Structure	Date de début	Date de fin	Demande clôturée	
44757991		Cindy V	17/03/2022	Insertion	Transmise	ISSABHAY Virginie	SIAO 75	admin2			Non	

4/ Contactez-le pour savoir qui doit continuer le travail d’accompagnement social.

5/ Demandez le transfert au besoin (cf. question 7)

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

Si le travailleur social exerce dans un autre département, contactez 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

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

Si le travailleur social **exerce dans une structure parisienne** ([voir notre tuto vidéo](#)):

1/ Accédez à la demande « Insertion » en cliquant sur « Ménage », puis allez tout en bas de la page.

Ménage	Identité	Situation du ménage	Projet du ménage	Notes	Suivi des modifications
---------------	----------	---------------------	------------------	-------	-------------------------

2/ Entrez dans la demande d'insertion

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

3/ Cliquez sur le bouton « Transfert », puis sélectionnez la structure :

Annuler	Transférer	Enregistrer la demande
---------	-------------------	------------------------



Transfert de la demande

Vers une autre Structure d'Accueil :

Choisir la structure d'accueil

26 MILLEVAQUE
26 MILLEVAQUE
ACCUESS-T
ACCUEIL CHARENTON (EMMAUS)
ACCUEIL DE JOUR ABOUKIR (EMMAUS SOLIDARITE)
ACCUEIL DE JOUR APASO (CRF)

Transférer



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

En cas d'erreur, contactez le support supportsisiao@samusocial-75.fr

8. Quelle est la durée de validité d'une Note Sociale au SIAO 75?

Une Note Sociale est à actualiser **tous les 3 mois**, sans actualisation la demande sort des listes d'attente.

9. Comment actualiser une Note Sociale ?

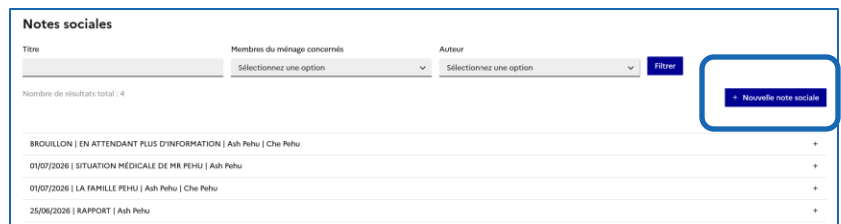
Pour actualiser votre sociale, vous devez (voir notre tuto vidéo)

1/ Mettre à jour l'ensemble des items de la fiche sur les onglets : ménage, identité, situation du ménage et projet du ménage



2/ Dans l'onglet projet du ménage :

- ✓ Copier l'ancien rapport social
- ✓ Créer une nouvelle Note Sociale
- ✓ Coller l'ancien rapport social
- ✓ Actualiser le rapport social



3/ Si les préconisations ont changés :

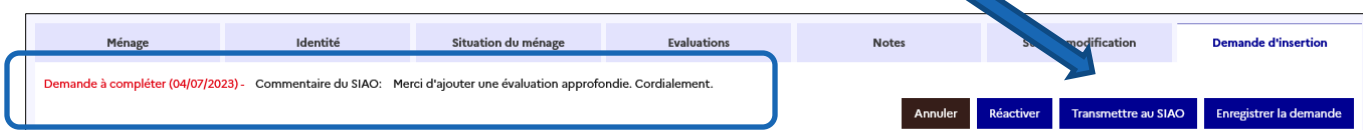
- ✓ Annuler l'ancienne demande d'insertion
- ✓ Créer une nouvelle demande d'insertion



10. Comment faire si ma demande est à compléter?

Vous trouverez un commentaire dans la demande d'insertion avec les éléments à ajouter ou à supprimer pour valider votre dossier.

Suivez ses recommandations puis cliquez sur transmettre au SIAO.



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

1/ Entrez dans votre demande insertion et cliquez sur le volet « Information de mise à jour »

2/ Cliquez sur « Saisir mise à jour »

3/ Entrez au moins 1 caractère (ex : MAJ) ; les mises à jours doivent être renseignées dans le rapport social.

4/ Cliquez sur « valider la mise à jour »

12. Le ménage que j'accompagne a plusieurs dossiers en cours, comment faire?

Si le ménage a plusieurs fiches ménages, contactez supportsisiao@samusocial-75.fr

Si le ménage a plusieurs demandes insertion, vous pouvez supprimer les doublons de demande depuis l'onglet « Ménage ». Contactez le support au besoin

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	ELHANNI ladjar	SIAO 75	advin2					Non
44758367	1	Julia Dupont	29/04/2022	Insertion	Transmise	ELHANNI ladjar	SIAO 75	ADMINIS					Non

Buttons: Annuler, Supprimer, Transférer, Enregistrer la demande

- Cliquer sur la demande d'insertion en doublon
- Cliquer sur supprimer

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

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

Dans la fiche ménage

1/ Vérifiez si celle-ci contient bien toutes les personnes nécessaire.

2/ Au dessus des fiches individuelles vous avez accès à 3 manipulations:

- a) Ajouter une personne (un moteur de recherche va s'ouvrir pour trouver ou créer la personne)
- b) Retirer des personnes du ménage (vous ne pouvez pas retirer le contact principal du ménage. Il suffit de le modifier)
- d) Déclarer un décès. (en ce cas, nous vous conseillons d'également retirer cette personne du ménage)

Dans la demande d'insertion

Pour ajouter/enlever une la personne de la demande d'insertion, contactez le support.

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

Les notifications automatiques sont liées à votre service. Vous recevez donc tous les messages à destination de votre structure.

Pour ne plus les recevoir :

1/ Cliquez sur votre gestion de compte

2/ Paramétrez vos notifications, les désactiver et enregistrer.

SIAO

service intégré de l'accueil

et de l'orientation

samusocialParis

En cas de besoin technique, n'hésitez pas :
supportsisiao@samusocial-75.fr

Nos guides :
<https://www.siao.paris/p/documentation-si-siao>

Nos tutos vidéos :
<https://www.siao.paris/p/tutos-videos-si-siao>

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

