

SIAO

service intégré de l'accueil

et de l'orientation

samusocialParis

Foire Aux Questions – SI SIAO



MAJ : 08/07/2024 / Version 4.0.6.1

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

Annexe 2: Document annexe et FAQ

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

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 disponible ici : <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, 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 sera 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 ?](#)

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 »](#)



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

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

Pour vérifier l'existence du ménage sur le logiciel

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



2/ Recherchez le ménage avec : nom, prénom et/ou date de naissance. Vous pouvez aussi utiliser la fonction recherche phonétique dans les recherches avancées. En cas de doublon, merci de contacter le supportsisiao@samusocial-75.fr

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

Si la demande a un statut « annulée » : Demandez sa réactivation par le supportsisiao@samusocial-75.fr

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

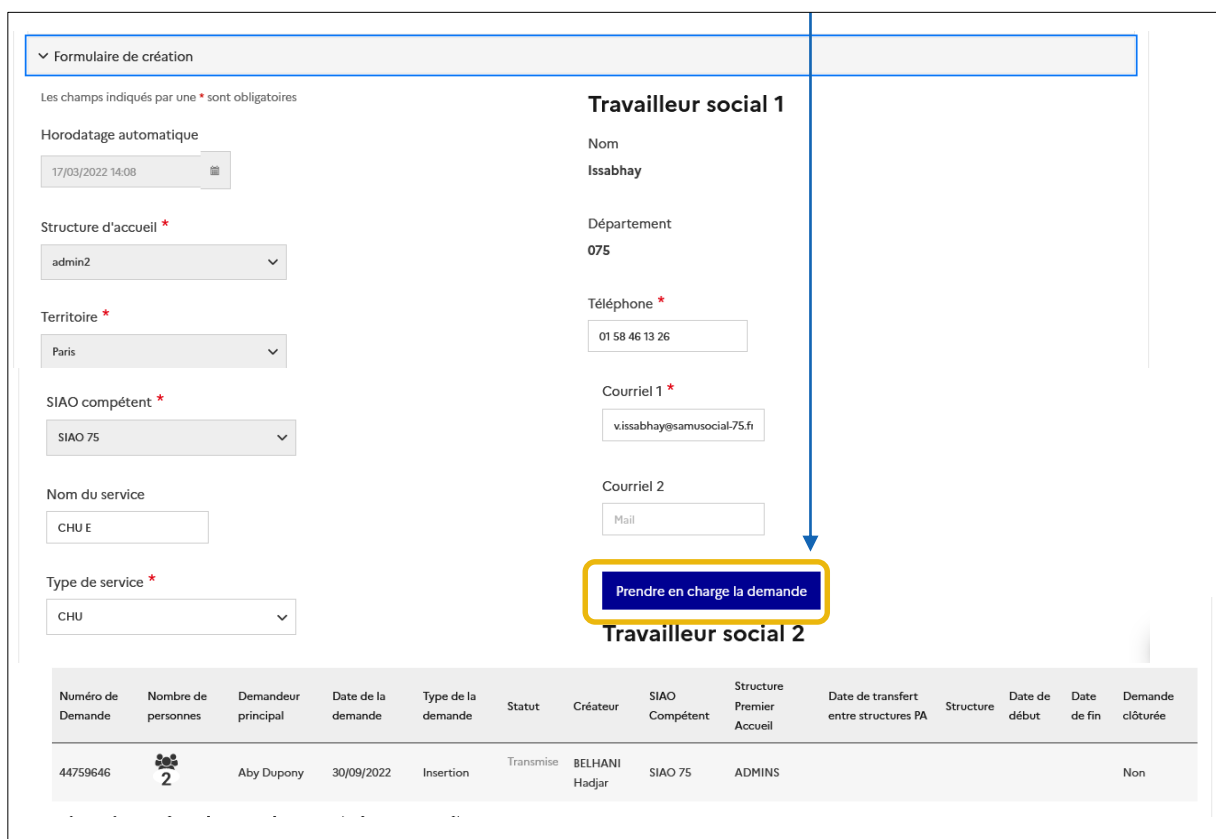
1/ Recherchez la fiche ménage

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 »

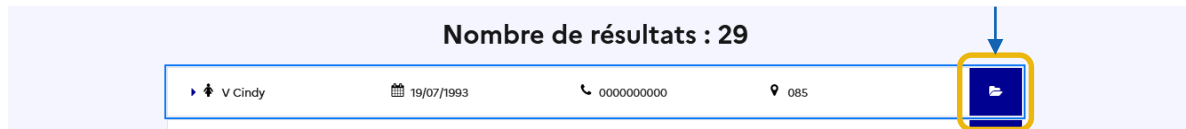
The image shows a screenshot of the 'Formulaire de création' (Creation Form) in the software interface. The form is titled 'Formulaire de création' and contains several sections. On the left, there are fields for 'Horodatage automatique' (17/03/2022 14:08), 'Structure d'accueil' (admin2), 'Territoire' (Paris), 'SIAO compétent' (SIAO 75), 'Nom du service' (CHU E), and 'Type de service' (CHU). On the right, there are fields for 'Travailleur social 1' (Nom: Issabhay, Département: 075, Téléphone: 01 58 46 13 26, Courriel 1: v.issabhay@samusocial-75.fr, Courriel 2: Mail) and 'Travailleur social 2'. A blue arrow points from the 'Travailleur social 1' section down to a button labeled 'Prendre en charge la demande', which is highlighted with a yellow box. Below the form, there is a table with the following data:

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

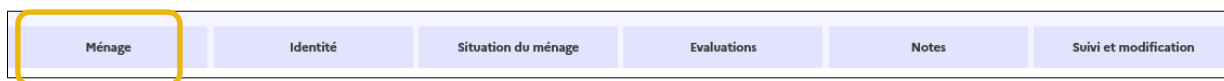
6. Le ménage que j'accompagne a une demande active faite par un travailleur social d'une autre structure, comment la récupérer?

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	Structure	Date de transfert entre structures PA	Date de début	Date de fin	Demande clôturée
44757991		Cindy V	17/03/2022	Insertion	Transmise	ISSABHAY Virginie	SIAO 75	admin2		Non

Téléphone : 01 58 46 13 26
Courriel : v.issabhay@samusocial-75.fr
Fax :

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

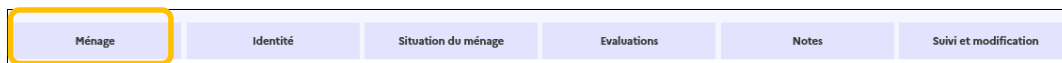
5/ Demandez le transfert au besoin (cf. question 7)

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

Si le travailleur social exerce dans une structure parisienne :

1/ Accédez à la demande « Insertion » en cliquant sur « Ménage »



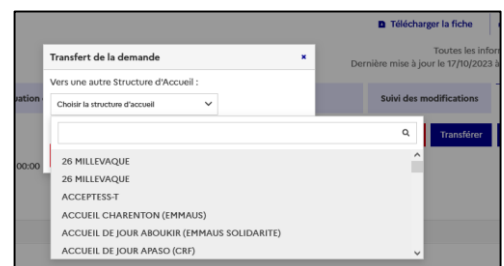
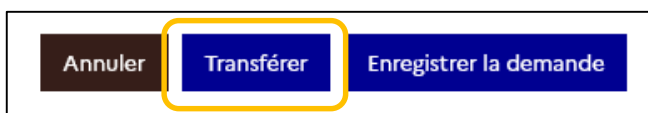
2/ Cliquez sur la demande d'insertion.

Demands insertion (3/3 au total)

Statut	Nombre
Total des demandes	3
Demandes actives	1
Demandes clôturées	1
Demandes annulées	1
Demandes refusées	0

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
44767462	1	Sirius Black	19/07/2024	Insertion	Sur liste d'attente	MARTINET VIERTHELIN Florent	SIAO 75	CHU des 3 sorciers					Non
44767360	1	Sirius Black	07/06/2024	Insertion	Clôturée	MARTINET VIERTHELIN Florent	SIAO 75	CHU des 3 sorciers		CHU des 3 sorciers	09/07/2024	09/07/2024	Oui
44766027	1	Sirius Black	18/03/2024	Insertion	Annulée	MARTINET VIERTHELIN Florent	SIAO 75	EPS 11 (DSOI)					Non

3/ Entrez dans la demande d'insertion et cliquez sur le bouton « Transfert », puis sélectionnez la structure :



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 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

Ménage	Identité	Situation du ménage	Evaluations	Notes	Suivi et modification	Demande d'insertion
--------	----------	---------------------	-------------	-------	-----------------------	---------------------

2/ Mettre à jour l'évaluation approfondie (attention, il n'est pas possible de modifier une évaluation publiée)

3/ Enregistrer demande d'insertion

Ménage	Identité	Situation du ménage	Notes / Rapport social	Alerte	Suivi et modification	Demande d'insertion			
						Annuler	Supprimer	Transférer	Enregistrer la demande



Attention, si les préconisations changent, vous devez contacter le support. Le SIAO 75 pourra alors étudier votre nouvelle demande et la placer sur les bonnes listes d'attente.

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.

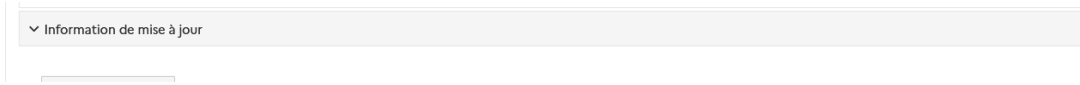
Ménage	Identité	Situation du ménage	Evaluations	Notes	Suivi et modification	Demande d'insertion			
Demande à compléter (04/07/2023) - Commentaire du SIAO: Merci d'ajouter une évaluation approfondie. Cordialement.						Annuler	Réactiver	Transmettre au SIAO	Enregistrer la demande

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

Au bout de 60 jours, celle-ci va automatiquement passer en statut « annulé ». N'hésitez pas contacter le Support pour la réactiver au besoin.

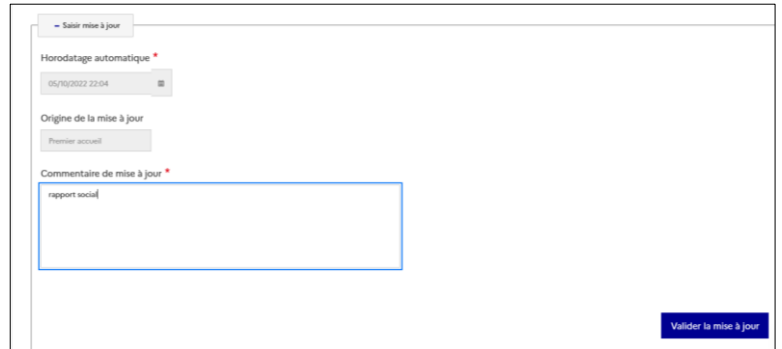
En cas d'urgence de modifier la demande :

1/ Entrez dans votre demande insertion et cliquez sur le volet « Information de mise à jour » (il se trouve tout en bas)



2/ Renseignez les éléments qui ont évolués dans la situation du ménage (ex : ressource, note sociale...)

3/ Cliquez sur « valider la mise à jour »
Votre demande passera de nouveau en statut « transmise ».



12. J'ai crée 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 ». Seules les demandes avec un statut « sur liste d'attente », « en création » ou « transmise » peuvent être modifiées.

Attention les demandes en statut présence ne sont pas modifiables

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

1. Si le ménage a plusieurs fiches ménages, contactez supportsisiao@samusocial-75.fr
2. 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	ELHANI hadjar	SIAO 75	admin2					Non
44758367	1	Julia Dupont	29/04/2022	Insertion	Transmise	ELHANI hadjar	SIAO 75	ADMINS					Non

Cliquez sur la demande puis sur le bouton « supprimer »



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

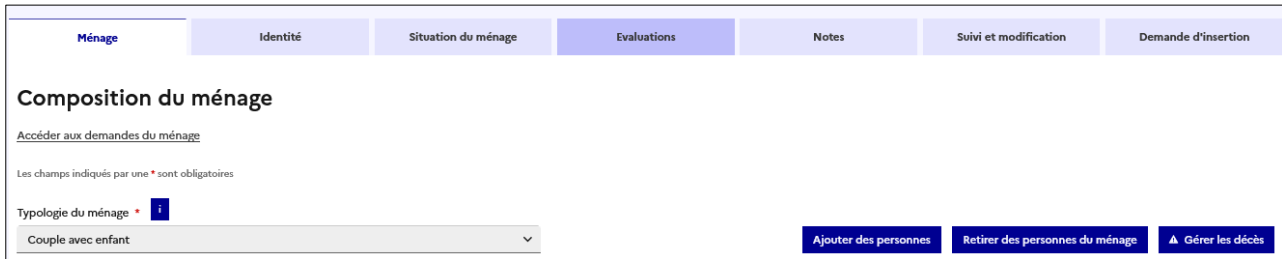
Pour ajouter ou retirer une personne à une demande, il n'est pas nécessaire de la refaire entièrement.

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.

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

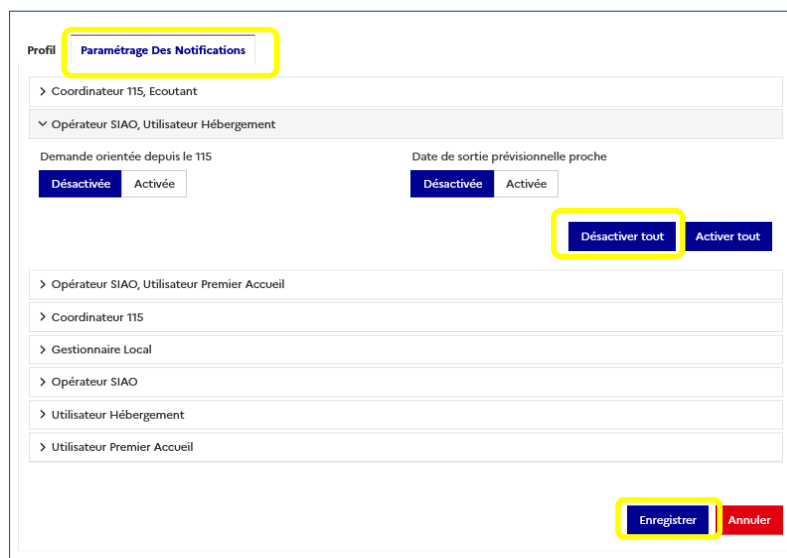
Les notifications automatiques sont liées à votre service. Vous recevez donc tous les messages à destination de votre structure.

Pour ne plus les recevoir :

➤ vous devez cliquer sur votre nom



➤ cliquer sur le paramétrage des notifications, les désactiver et enregistrer.



Fiche récap SI SIAO 75

IMPORTANT : Pour créer une demande d'insertion, il faut le rôle

115



Insertion

Utilisateur Premier Accueil ▾

- Le Pôle Habitat (PH) utilise des filtres pour retrouver les ménages à orienter. Il faut donc **remplir un maximum d'item** sur la fiche ménage (surtout pour les demandes de Logement)
- Un ménage ne peut avoir qu'une demande d'insertion active à la fois (sauf rares exceptions) ; attention à ne pas faire de doublon.

Comment actualiser la note sociale et la demande d'insertion tous les 3 mois ?

Rien n'a changé : Si votre évaluation approfondie à plus de 3 mois, Copiez votre rapport social et créez une nouvelle évaluation approfondie. Enregistrez la demande d'insertion.

La situation a changé : par exemple, vous préconisez désormais un logement plutôt qu'un hébergement ; Faites vos changements, puis contactez le Support ou votre référent pour nous en informer. Nous pourrons ainsi traiter votre demande et la mettre sur les bonnes listes d'attente. Copier votre rapport social et créez une nouvelle évaluation approfondie.

La demande d'insertion a un statut "à mettre à jour" : elle passera automatiquement en statut « annulé » au bout de 60 jours ; dans les 2 cas, il faudra passer par le support pour la réactiver.

**Une question ?**

- En cas de problème technique ou de transfert vers un autre SIAO, **contactez le support** : supportsisiao@samusocial-75.fr
- En cas de questions sur la demande d'insertion d'un usager, **contactez votre référent PH.**

**A savoir !**

- Une fiche notée en « Présence » ne peut pas servir à faire des orientations ; car elle est considérée comme pourvue.
- Ne pas utiliser :
 - Les zones de textes « information » et « commentaire », sauf dans la demande d'insertion.

>> Les informations importantes doivent être mises dans la l'évaluation approfondie<<<

Prérequis d'une demande complète SI SIAO

Prérequis généraux pour toutes les demandes :

Pour une demande transmise, qu'elle que soit la préconisation, doit comprendre :

- Chaque membre du ménage
- Une évaluation approfondie (conforme au RGPD) et actualisé tous les 3 mois max.
- Une évaluation sociale complétée dans les onglets identité et situation du ménage
- Au moins une préconisation

Chaque dispositif régulé par le SIAO 75 a ses propres conditions. Elles doivent apparaître dans la demande.

Préconisation Hôtel

Dispositif à destination des familles quasi exclusivement (pas d'isolés, sauf exception) :

- Préciser l'autonomie du ménage (évaluation approfondie /commentaire de la préconisation)
- Indiquer les contraintes géographiques des ménages et éventuels problèmes de mobilité

Préconisation Hébergement

- Remplir obligatoirement dans la préconisation : Champs "catégorie de place" + "zone géographique"
- Indiquer obligatoirement dans l'évaluation approfondie : justification du motif en cas de demande de réorientation vers un autre hébergement

A remplir de préférence dans la préconisation : Champ "configuration physique"

Certaines structures d'hébergement proposent un accompagnement ciblé sur une thématique. Il faut s'assurer au préalable du **besoin et de l'adhésion du ménage** à cet accompagnement spécifique et l'indiquer dans le rapport social.

- ✓ Public Femmes victime de violences (préciser si emprise, besoin de mise à l'abri, mise en sécurité, violences actives)
- ✓ Public Justice (sortie de moins de 6 mois de détention et/ou personne placée sous main de justice)
- ✓ Public Jeunes
- ✓ Public LGBTQIA+
- ✓ Public souffrant d'addictions (préciser si stabilisé et suivi extérieur)
- ✓ Public souffrant de troubles psychiques (préciser si stabilisé et suivi extérieur)
- ✓ Public famille avec au moins un enfant souffrant d'un trouble envahissant du développement et assimilés (préciser si stabilisé et suivi extérieur)
- ✓ Public famille avec besoin d'accompagnement à la parentalité

Il existe également la préconisation Lits Halte Soins Santé – LHSS

- Transmission du volet médical à part (lits.infirmiers@samusocial-75.fr)
- Ancrage parisien nécessaire

Préconisation en Logement temporaire ou adapté

Pour une demande de logement temporaire ou adapté il doit obligatoirement être indiqué (dans les onglets de l'évaluation sociale et dans l'évaluation approfondie) que le ménage en possession de ces éléments :

- Document d'identité valide** sur le territoire français (CNI, titre de séjour, carte de résident...)
- Dernier Avis d'impôt***, sauf cas particulier (*)
- Type de **contrat de travail** (le cas échéant) et adresse
- Montant et justificatifs des **ressources**
- En cas de **dettes**, précisez les démarches en cours (plan d'apurement, échelonnement de la dette...)
- En cas de ménage **divorcé ou en cours de divorce** : renseignez les documents en possession du ménage, en fonction de sa situation (plaintes, ordonnance de non conciliation etc.)
- Justifiez l'**autonomie** du ménage dans l'évaluation approfondie et précisez les éventuels besoins d'accompagnement

** L'exigence peut varier en fonction de la situation du ménage (les personnes réfugiées, les jeunes quittant le domicile familial...)*

Certains dispositifs existants peuvent demander des prérequis supplémentaires :

Foyer Jeunes Travailleurs

Public prioritaire du SIAO 75 : public en rue, hébergé/logé dans une structure financée par l'Etat, Public DAHO

- Âge (18 à 24 ans)
 - Activité professionnelle ou formation rémunérée
 - Garantie Visale et son montant
- L'ajout du NUR de la DLS est fortement conseillé, mais pas obligatoire
- En cas de prise en charge ASE, préciser la fin de PEC + les sollicitations éventuelles à la DLH

Résidence sociale

Public prioritaire du SIAO 75 : public en rue, hébergé/logé dans une structure financée par l'Etat, Public DAHO

- Précision sur le besoin d'un accompagnement ASLL, le cas échéant
- Garantie Visale et son montant, si le ménage a moins de 30 ans
- L'ajout du NUR de la DLS est fortement conseillé, mais pas obligatoire

Intermédiation locative – dispositif Solibail

Public prioritaire du SIAO 75 : public hébergé dans une structure financée par l'Etat, Public DAHO, femme victime de violence avec suivi par une association spécialisée
Attention ! Les récépissés de demande (1ère demande, renouvellement) ne sont acceptés que dans le cas où un 2ème adulte est en situation administrative stable.

- Localisation acceptée (départements, communes, arrêts de transports en commun et lignes RER et transilien)
- Epargne significative (si les uniques ressources relèvent des prestations CAF/ressources de transfert)

Intermédiation locative – dispositif Louez Solidaire

Public prioritaire du SIAO 75 : public hébergé dans une structure financée par l'Etat

- Justification d'un ancrage parisien non déplaçable
- Justification d'une insertion professionnelle
- Inscription du NUR de la DLS
- Intégration des enfants dans le foyer CAF

Pension de famille

Public prioritaire du SIAO 75 : public en rue, hébergé/logé dans une structure financée par l'Etat

- Justification du besoin spécifique de l'accompagnement proposé sur ce dispositif (rupture de l'isolement, dimension collective du dispositif)
- Précisions sur les accompagnements extérieurs mis en place

Résidence accueil

Public prioritaire du SIAO 75 : public en rue, hébergé/logé dans une structure financée par l'Etat

- Justification du besoin spécifique de l'accompagnement proposé de ce dispositif
- Précisions sur les accompagnements extérieurs mis en place

Préconisation Logement social – Inscription SYPLO

Public prioritaire du SIAO 75 : public hébergé sur un dispositif financé par l'Etat/par une association, ou logé sur un logement temporaire sur le contingent Etat ou associatif

- Ajout du NUR de la DLS
- Etayage du parcours résidentiel du ménage
- Indication du contingent du logement, le cas échéant

➤ Pour les ménages en rue, préciser la situation actuelle exacte du ménage

SIAO

service intégré de l'accueil

et de l'orientation

samusocialParis

En cas de besoin technique,
n'hésitez pas à contacter le support :

supportsisiao@samusocial-75.fr

Vous pourrez trouver tous nos guides ici :

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

Toutes nos formations sont gratuites :

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

