

FOIRE AUX QUESTIONS SI-SIAO



○ Comment faire pour créer mon compte utilisateur ?.....	3
○ Comment faire si j'ai oublié mon mot de passe ?.....	4
○ Comment vérifier si le ménage que j'accompagne à déjà une demande et avoir les coordonnées du référent ?.....	5
○ Comment différencier la « fiche personne/groupe » de la « demande insertion » ?.....	6
○ Comment transférer la demande à une structure qui reprend l'accompagnement d'un ménage ?.....	7
○ Comment reprendre les suivis de mon collègue qui ne travaille plus dans la structure ou d'un travailleur social qui a transféré sa demande à ma structure?	8
○ Comment ajouter ou supprimer une personne à une demande?	9
○ Comment s'assurer que ma demande est enregistrée lors de sa création ?	10
○ Comment transmettre un rapport social et m'assurer qu'il soit visible par le SIAO ?	11
○ Comment utiliser les différents types de notes et alertes ?.....	12
○ Comment gérer ses propres doublons, comment éviter de générer soi-même des doublons ?	13
○ Comment actualiser une demande ?.....	14
○ Comment savoir si ma demande est toujours active ?	15
○ Comment retrouver mes demandes ?	16
○ Comment savoir si ma demande est « à compléter »	17
○ Que faire si ma demande à le statut « A Mettre à jour » ?.....	18
○ <i>Pour aller plus loin : les trucs et astuces pour une meilleure utilisation du logiciel.....</i>	<i>19</i>

•**Pour toute autre question : supportsisiao@samusocial-75.fr**

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](#)

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

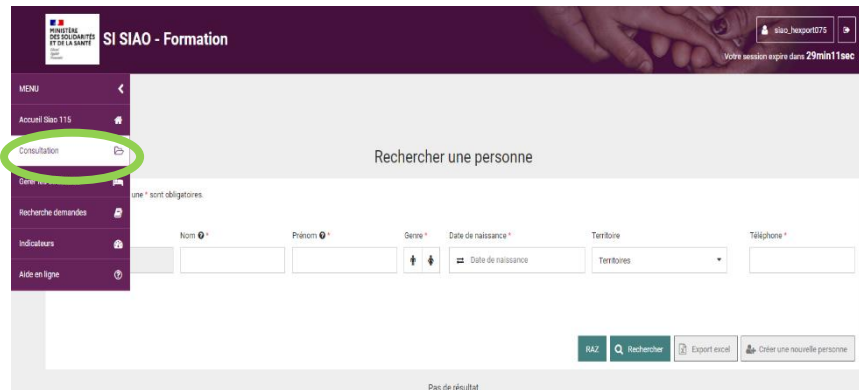
Se connecter

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.

Vérifier si le ménage que j'accompagne a déjà une demande auprès d'un SIAO et avoir les coordonnées du référent



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, une fois sur la fiche individuelle et groupe, vous pourrez avoir les coordonnées du travailleur social qui a initié la demande en utilisant l'onglet « historique ». En passant votre souris sur le nom du travailleur social, ses coordonnées s'affichent.

Historique des demandes Insertion (1 au total)


Date de la demande	Type de la demande	Statut	Créateur	Département d'origine	Structure Premier Accueil	Structure	Date de début	Date de fin	Demande clôturée
17/11/2020	Insertion	Orientation en attente	UTIL Test	075	Auber				Non

Téléphone : 00 00 00 00 00
 Courriel : dgcs-siao@social.gouv.fr
 Fax :

Demandez-lui alors de vous transférer la demande, si ce transfert est impossible, réalisez alors une nouvelle demande.

Différencier la « fiche personne/groupe » de la « demande insertion »

Le logiciel Si-SIAO distingue très fortement les informations relatives à la personne et les informations relatives à la demande faite au SIAO (nommée « demande Insertion ») : l'existence d'une fiche individuelle ou groupe ne présuppose AUCUNEMENT qu'une demande a été transmise au SIAO.



FICHES INDIVIDUELLES

Magalie Test
Fiche 90492643
21, Célibataire
00 00 00 00 00

Bébé TEST
Fiche 90492962
0, Enfant / Mineur en famille
00 00 00 00 00

FICHES DE GROUPE

Femme seule avec enfant(s)
1 adulte(s) - 1 mineur(s)

Groupe 90492963

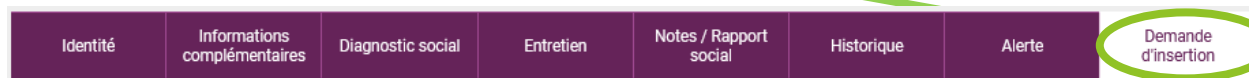
Demande Insertion en cours
Groupe présent en structure

La « **fiche individuelle** » ou « **fiche groupe** » (si le ménage comprend plusieurs personnes), détaille la situation familiale, administrative ou professionnelle de la personne. Ainsi, les onglets « Identité », « Informations complémentaires », « diagnostic social », « entretien », « Notes/Rapport Social », « Historique » et « Alerte » appartiennent à la fiche individuelle ou groupe.



Chaque modification d'une information dans cette partie est enregistrée automatiquement. La fiche personne ou fiche groupe est accessible et modifiable par toute personne ayant un accès au SIAO en France.

La « **demande insertion** » ne comprend que des éléments succincts : les coordonnées du référent social, un récapitulatif de l'identité du ménage et les préconisations faites au SIAO en vue d'une orientation. Cet onglet n'est accessible qu'aux membres de ma structure, au SIAO et le cas échéant aux membres de la structure vers laquelle sera orienté le ménage. Il faut impérativement cliquer sur « enregistrer la demande » pour que les modifications soient prises en compte.





Vous pourrez savoir si une demande est rattachée à une fiche grâce au bandeau jaune qui vous indiquera le statut de la « demande Insertion ».

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.

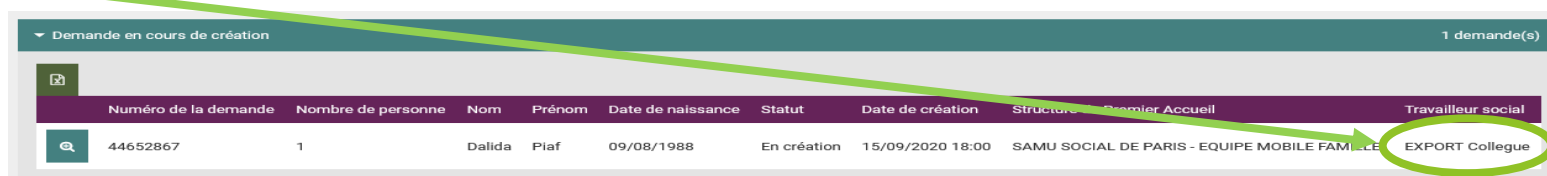
Vous pourrez ainsi rechercher via l'encart de recherche qui apparaîtra sur votre écran la structure à qui transférer la demande et ensuite confirmer votre saisie.

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)

Prendre en charge les demandes d'un collègue ou d'un travailleur social qui a transféré sa demande à ma structure

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. Cliquez sur la demande.

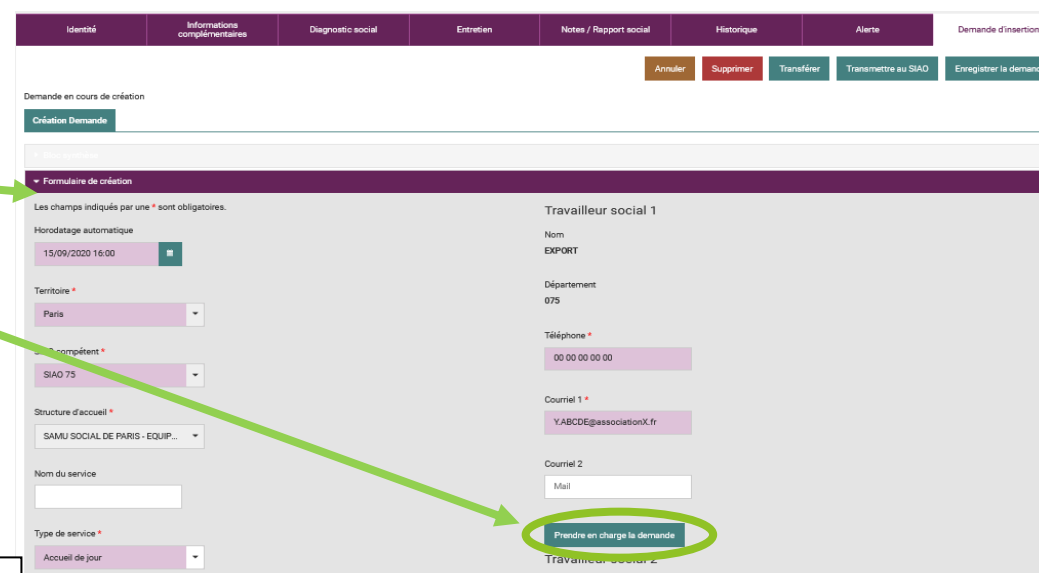


Numéro de la demande	Nombre de personne	Nom	Prénom	Date de naissance	Statut	Date de création	Structure	Premier Accueil	Travailleur social
44652867	1	Dalida	Piaf	09/08/1988	En création	15/09/2020 18:00	SAMU SOCIAL DE PARIS - EQUIPE MOBILE FAMILLE		EXPORT Colleague

S'il s'agit d'une demande transférée par un travailleur social d'une autre structure parisienne, vous devez la rechercher dans la bannette « Demandes transférées par une structure » depuis la page d'accueil. Cliquez sur la demande.

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

Annuler Supprimer Transférer Transmettre au SIAO Enregistrer la demande

Demande en cours de création

Création Demande

Formulaire de création

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Horodatage automatique: 15/09/2020 16:00

Territoire *: Paris

SIAO complet *: SIAO 75

Structure d'accueil *: SAMU SOCIAL DE PARIS - EQUIP...

Nom du service

Type de service *: Accueil de jour

Travailleur social 1

Nom: EXPORT

Département: 075

Téléphone *: 00 00 00 00 00

Courriel 1 *: Y.ABCDE@associationX.fr

Courriel 2: Mail

Prendre en charge la demande

Ajouter ou supprimer une personne à une demande

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.

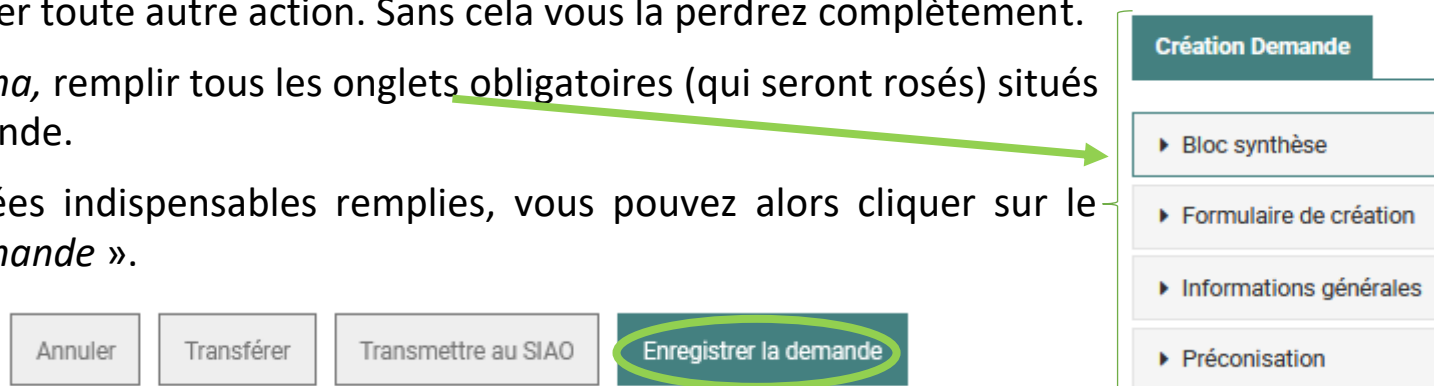
N'oubliez pas de détailler les informations personnelles de la personne et le cas échéant mettre à jour la demande avec les nouvelles données.

S'assurer que ma demande est enregistrée lors de sa création

Lorsque vous créez pour la première fois votre demande, il est indispensable de s'assurer qu'elle soit bien enregistrée avant d'effectuer toute autre action. Sans cela vous la perdrez complètement.

Pour cela, il faudra, *a minima*, remplir tous les onglets obligatoires (qui seront rosés) situés sous la création de la demande.

Une fois toutes ces données indispensables remplies, vous pouvez alors cliquer sur le bouton « *Enregistrer la demande* ».



Lorsque vous avez cliqué sur le bouton « *Enregistrer la demande* », vous saurez que la manipulation a bien fonctionné si les boutons ne sont plus grisés mais colorés.



Dès lors, la « *Demande Insertion* » passera en statut « *En cours de création* ». Vous pourrez ainsi revenir quand vous le souhaitez sur votre demande, et lorsque vous voudrez la présenter au SIAO, vous pourrez alors cliquer sur le bouton « *Transmettre au SIAO* ».

Transmettre un rapport social et m'assurer qu'il soit visible par le SIAO

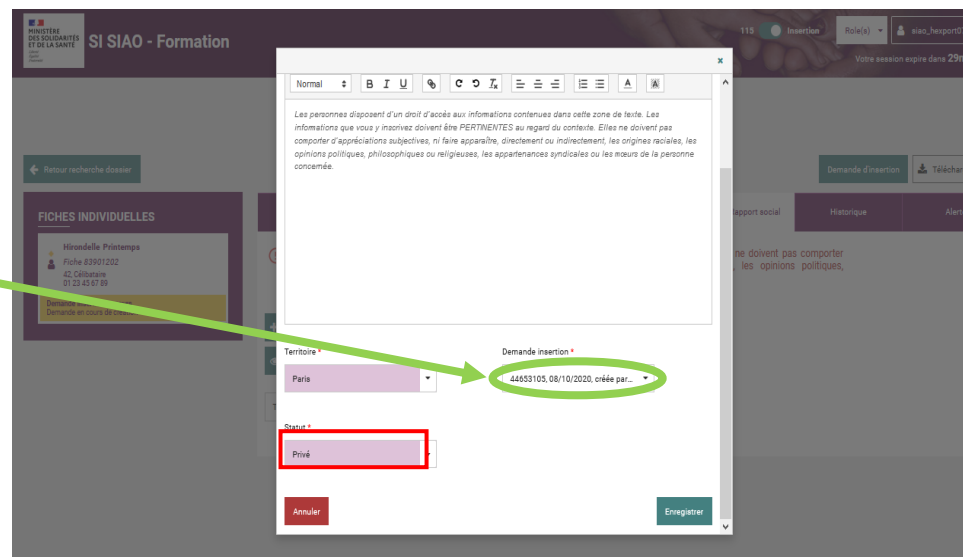
Pour que les équipes du Siao puissent avoir accès votre rapport social, il est **impératif** de la rattacher à la demande d'insertion en cours.

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.

Cliquez ensuite sur « **Enregistrer** »

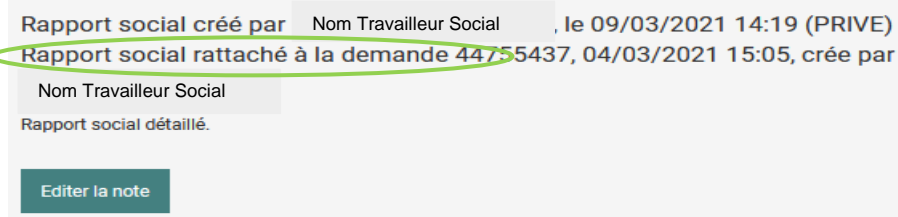
Afin de ne pas oublier d'effectuer ce rattachement, nous vous conseillons d'écrire le rapport social **après** avoir effectué la « demande insertion » et vos préconisations



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

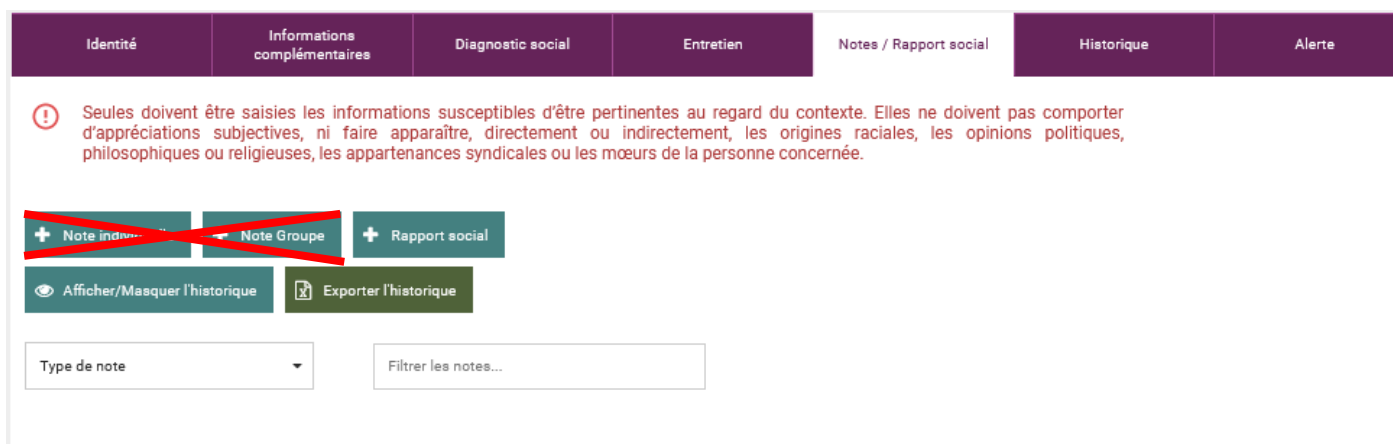
Deux indications nouvelles apparaissent dans l'onglet « Notes / Rapport social »

- La première : « Rapport social créé par XXX » et son statut (qui doit être « **(Privé)** »). : cela vous assure que vous avez bien enregistré le rapport social
- La seconde : « **Rapport social rattaché à la demande XXX** » : cela vous assure que le SIAO recevra votre rapport social et pourra le lire.



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

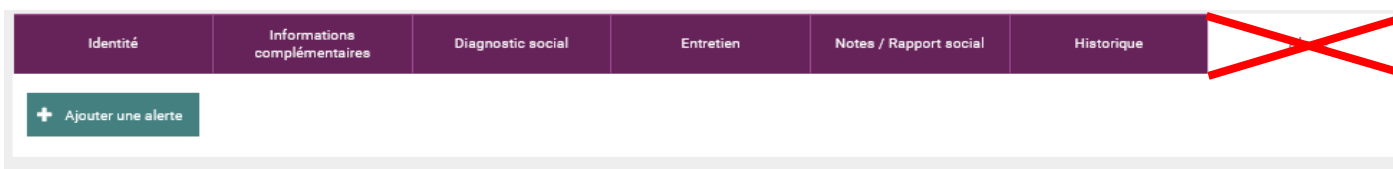
⚠ Seules doivent être saisies les informations susceptibles d'être pertinentes au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciations subjectives, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances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

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

👁 Afficher/Masquer l'historique 📄 Exporter l'historique

Type de note

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~~

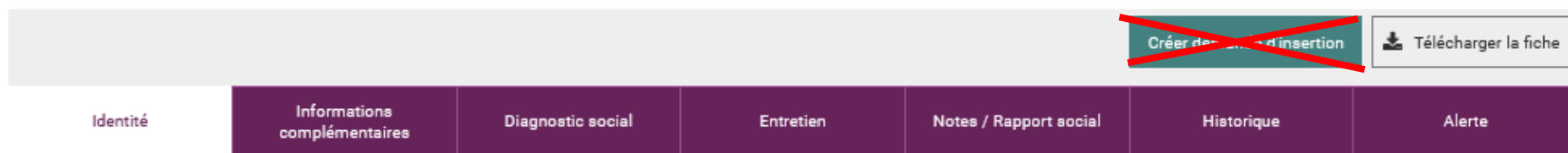
+ Ajouter une alerte

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.

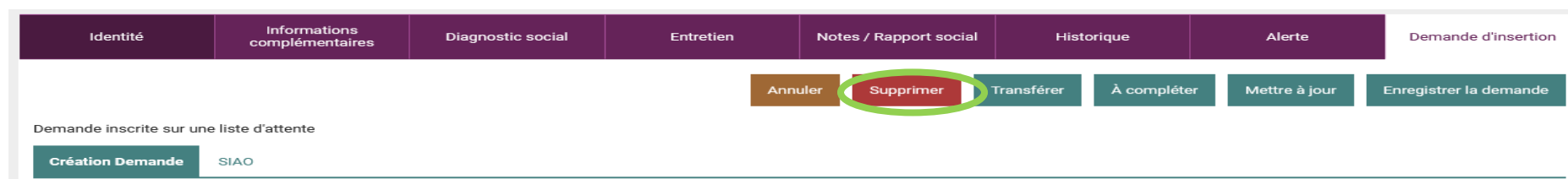
Les doublons : comment les gérer – comment les éviter ?

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.



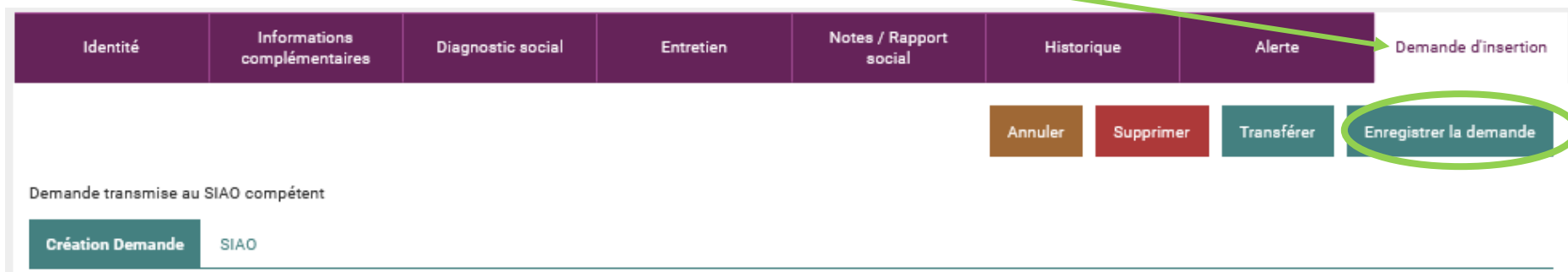
Actualiser une demande

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.

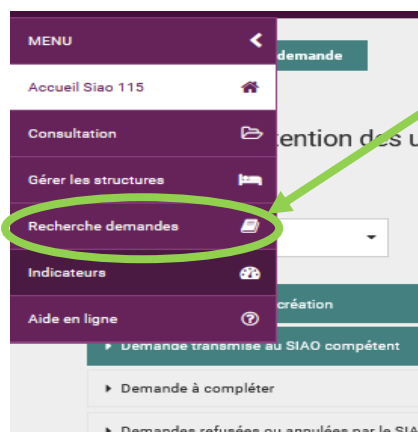
Dans tous les cas, j'accède à la « demande insertion » et je clique sur le bouton «**enregistrer la demande**» afin que l'actualisation soit prise en compte.



The screenshot shows a horizontal navigation menu with the following items: Identité, Informations complémentaires, Diagnostic social, Entretien, Notes / Rapport social, Historique, Alerte, and Demande d'insertion. Below the menu, there are four buttons: Annuler (orange), Supprimer (red), Transférer (teal), and Enregistrer la demande (teal). The 'Enregistrer la demande' button is circled in green, and a green arrow points from the text above to it. Below the buttons, the text 'Demande transmise au SIAO compétent' is visible, followed by a 'Création Demande' button and the text 'SIAO'.

Retrouver mes demandes

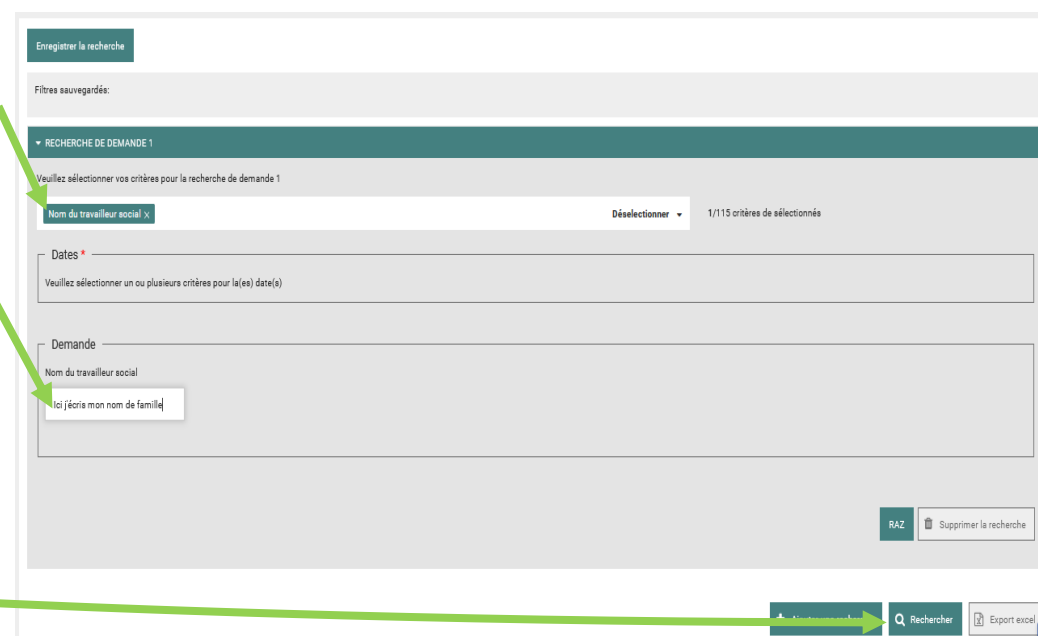
La page d'accueil permet de retrouver les demandes effectuées par l'ensemble des prescripteurs d'une même structure. Ainsi, en cliquant sur la bannette dédiée, je peux retrouver les demandes effectuées par mes collègues et par moi-même.



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.

Savoir si ma demande est toujours active

Ma demande doit donc être actualisée tous les 3 mois grâce au bouton « *Enregistrer la demande* » située sous l'onglet « *Demande Insertion* »

Demande transmise au SIAO compétent

Création Demande SIAO

Bloc synthèse

Demandeur Principal
Alpha Souleymane DIALLO

Groupe 89994347 Alpha Souleymane DIA

Date de la première demande d'insertion

Date de la dernière demande d'insertion

Date de création
09/03/2021

Date de mise à jour
09/03/2021

Date de la première demande d'hébergement
Aucune demande 115

Date de la dernière demande d'hébergement
Aucune demande 115

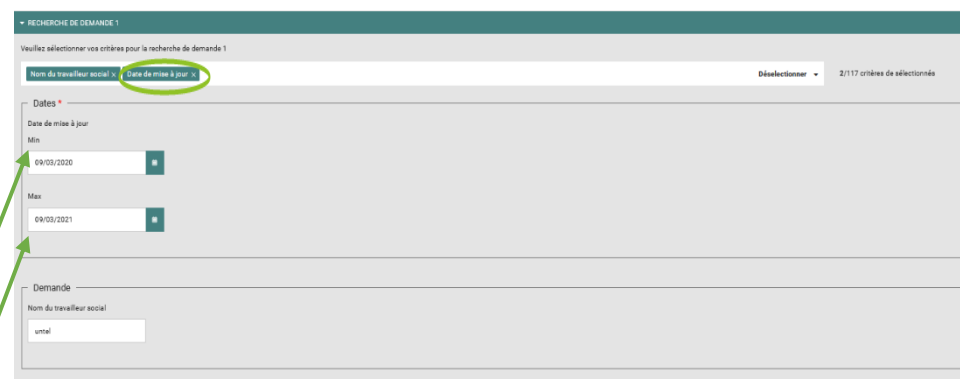
Ajouter / Retirer une personne



Si je veux savoir si ma demande est active, je peux retrouver cette information dans l'onglet « *Demande Insertion* » au sein du « *Bloc synthèse* ». Vous lirez ainsi la « *Date de mise à jour* » qui vous assurera de la date de votre dernière actualisation.

Si je veux faire une veille sur l'ensemble de mes demandes, je dois alors passer par l'onglet « *Recherche Demandes* » sur la barre des tâches.

Je recherche alors ma propre demande via mon nom (voir FAQ « *Comment retrouver mes demandes* ») et j'ajoute le critère « **Date de Mise à Jour** », deux calendriers apparaissent alors, je peux donc y choisir des dates en excluant les 3 derniers mois. (min: notez la date la plus éloignée qui vous semble nécessaire / max : choisissez 3 mois auparavant exactement).



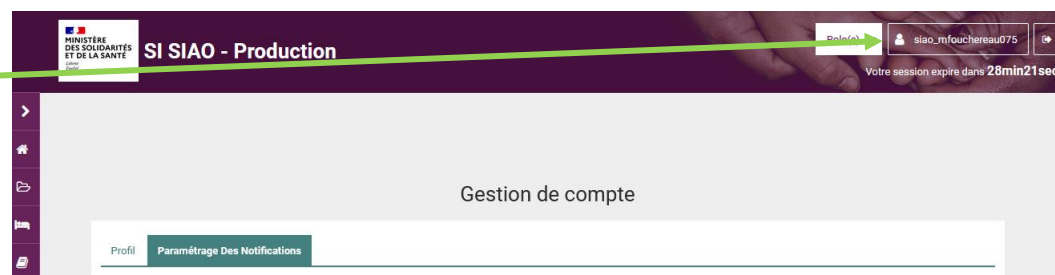
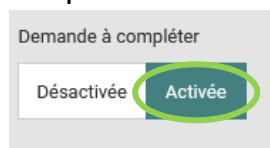
Cliquez ensuite sur « **Rechercher** » : apparaitront alors toutes les demandes que vous n'avez pas actualisées durant les 3 derniers mois.

Savoir si ma demande est à compléter

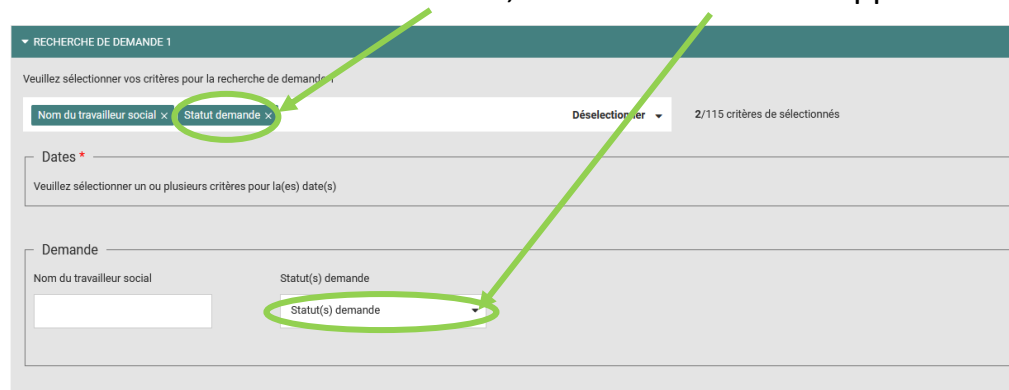
Si des demandes émanant de ma structure ont été renvoyées « à compléter » par le SIAO je les retrouve dans la bannette correspondante **de la page d'accueil** (3^{ème} bannette).

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 ».

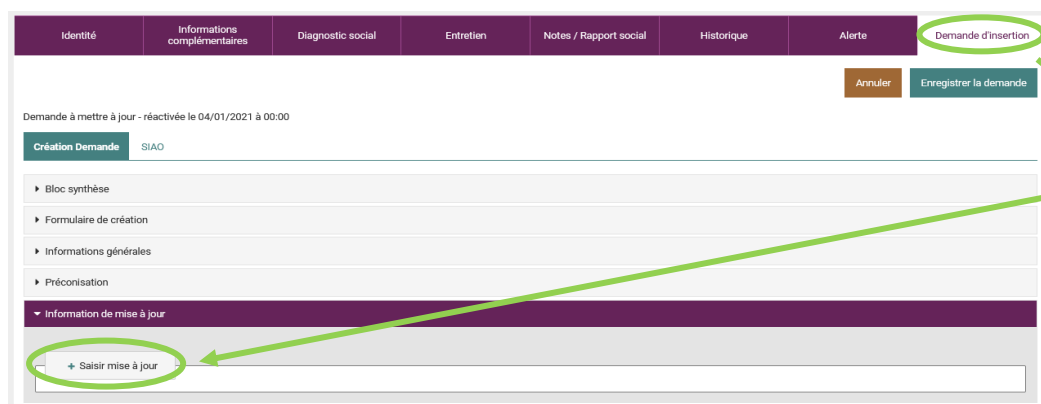


Pour assurer une veille **sur mes propres demandes** « à compléter » : je recherche ma demande via mon nom (voir FAQ « Comment retrouver mes demandes ») et j'ajoute le critère « **statut demande** », un **menu déroulant** apparaît alors, je peux donc y cocher l'item « A compléter ».



Que faire si ma demande à le statut « A Mettre à jour » ?

Si des demandes émanant de ma structure ont été renvoyées « à mettre à jour » par le SIAO ou si elles n'ont pas été actualisées fréquemment, je les retrouve dans la bannette correspondante **de la page d'accueil** (7^{ème} bannette).



Identité Informations complémentaires Diagnostic social Entretien Notes / Rapport social Historique Alerte **Demande d'insertion**

Annuler Enregistrer la demande

Demande à mettre à jour - réactivée le 04/01/2021 à 00:00

Création Demande SIAO

- ▶ Bloc synthèse
- ▶ Formulaire de création
- ▶ Informations générales
- ▶ Préconisation
- ▼ Information de mise à jour
 - + Saisir mise à jour

Je dois alors accéder à l'onglet « **demande insertion** » et descendre jusqu'à l'item « **information de mise à jour** » et ici dérouler la partie « **saisir la mise à jour** ».

Je rempli ensuite tous les éléments roses et je clique sur « **valider la mise à jour** ». Ma demande passera de nouveau en statut « **transmise au Siao compétent** ».



- Saisir mise à jour

Horodatage automatique *

04/01/2021 17:08

Origine de la mise à jour

Premier accueil

Commentaire de mise à jour *

Je saisis les mises à jour

Valider la mise à jour

Trucs et astuces

1) Navigateur : Ne pas utiliser « Internet Explorer » !




Le logiciel Si SIAO ne fonctionne pas sur ce navigateur. Y préférer Mozilla Firefox



ou Chrome.



- 2) Pour éviter que vos anciennes « Recherche Demandes » se retrouvent dans les nouvelles propositions : rafraîchissez la base de données via les touches « ctrl + F5 ».
- 3) Dans « Recherche Demandes », si vous souhaitez effectuer des recherches par « Nom du travailleur social », pensez à bien écrire ce nom en **minuscule**. De même si votre nom de famille est composé de deux mots ou deux noms, ne faites la recherche que par le deuxième mot.
- 4) N'hésitez pas à rafraichir la page  pour que vos actions (Transmettre au SIAO, Enregistrer, Acter une Arrivée / un Départ etc...) soient prises en compte par le logiciel.
- 5) Pour éviter de nombreux « bugs » intempestifs, assurez vous grâce à la gestion de votre compte que votre numéro de téléphone soit bien inscrit !