



*Sous-direction de l'inclusion sociale, de l'insertion  
et de la lutte contre la pauvreté*

-

*Bureau de l'Urgence Sociale et de l'Hébergement*

**Application SIAO version 5.0**

Formation SI SIAO – Mars / Avril 2014

**Foire aux Questions**

# Restitution des réponses - FAQ

## Sommaire

- 1 Fiche Personne
- 2 Fiche Demande
- 3 Fiche Structure
- 4 Indicateurs et Exports
- 5 Autres
- 6 Annexe

# Restitution des réponses - FAQ

## 1. Fiche Personne

### Supprimer une fiche personne

Liste des questions notées	Réponses
1) Comment fait-on pour supprimer une fiche personne ?	<b>Réponse 1:</b> Il n'est pas possible de supprimer une fiche personne, mais tous les champs sont modifiables et peuvent être corrigés en cas d'erreur de saisie. Ne pas confondre avec la fiche demande : elle ne peut être supprimée que si elle est en cours de création ; une fois transmise au SIAO, elle ne peut plus être supprimée.

### Role de la personne dans le groupe

Liste des questions notées	Réponses
1) Pourquoi il y a que "Epoux" et pas "Epouse" dans le champ "Role" de la fiche personne ? Pourquoi il n'y a pas la modalité "Veuf"/"Veuve" ?	<b>Réponse 1:</b> Ce besoin n'avait pas été remonté lors de l'expression des besoins pour la version 5 ; cela n'a donc pas été développé.

# Restitution des réponses - FAQ

## 2. Fiche Demande

Onglet Accueil	
Liste des questions notées	Réponses
1) Est-ce que les champs obligatoires en version 5 "courriel" et "téléphone" du travailleur social seront pré-remplis dans la fiche demande ?	<b>Réponse 1:</b> Ces champs seront renseignés avec les informations saisies dans la fiche utilisateur par l'administrateur territorial.
2) Pourquoi y-at'il "Structure ALT" dans les structures du dispositif "Logement" et dans les structures du dispositif "Hébergement" ?	<b>Réponse 2:</b> L'ALT concerne des structures qui peuvent relever à la fois du dispositif "Hébergement" et du dispositif "Logement".
Onglet Evaluation Sociale	
Liste des questions notées	Réponses
1) Comment fait-on pour ajouter une demande dans un groupe de demandes une fois que la demande pour ce groupe est en cours de création ?	<b>Réponse 1:</b> Il n'est pas possible d'ajouter une demande à un groupe de demandes lorsque la demande est déjà créée. Il convient alors de l'annuler et de créer un nouveau groupe de demandes une fois le groupe de personnes modifié.
2) Est-il possible de continuer le renseignement de l'évaluation sociale sur une fiche papier ? => difficile de convaincre les prescripteurs à utiliser SI SIAO	<b>Réponse 2:</b> Il est indispensable de sensibiliser et de former les prescripteurs à l'utilisation et au remplissage du logiciel ; cela nécessite un accompagnement sur la durée.
3) Est-ce que le champ "Numéro unique" (rubrique "logement social") est lié à ce qui est renseigné dans l'application SNE (Système National d'Enregistrement) ?	<b>Réponse 3:</b> Oui il s'agit du "N° unique" de la demande de logement social. Cependant, il n'y a pas de contrôle de cohérence sur ce champ, car il n'y a pas d'interface à ce jour entre l'application SI SIAO et l'application SNE.
4) Il est difficile d'imposer aux prescripteurs une saisie complète des onglets Accueil et Evaluation sociale. Y a-t-il une autre solution ?	<b>Réponse 4:</b> Il est indispensable de sensibiliser et de former les prescripteurs à l'utilisation et au remplissage du logiciel ; cela nécessite un accompagnement sur la durée.
5) Comment faut-il renseigner les onglets Accueil et Evaluation sociale lorsque la demande est transmise par le conseil général ?	<b>Réponse 5:</b> Il est souhaitable que les travailleurs sociaux du Conseil Général susceptibles de transmettre des demandes au SIAO soit formés à l'utilisation du logiciel. Le Conseil Général doit être créé en tant que "structure 1er accueil" dans le logiciel par l'administrateur territorial, et des comptes utilisateurs doivent leur être attribué, avec le profil "utilisateur 1er accueil".

# Restitution des réponses - FAQ

## 2. Fiche Demande

### Onglet Structure

Liste des questions notées	Réponses
1) Pourquoi lorsque la demande concerne une place d'urgence, le statut de la demande passe en "Présence de la personne" ? Et si la personne ne vient pas suite à l'orientation ?	<b>Réponse 1:</b> Le statut d'une demande ne passe en statut "présence personne" que si la saisie de l'arrivée de la personne a été réalisée dans le logiciel, quel que soit le type de place (urgence, insertion, stabilisation ou logement). Dans la version 5, il n'y a plus de différence concernant le décompte de place quelque soit le type de place (Urgence, Insertion, Stabilisation et Logement).
2) Pour un profil gestionnaire local, au lieu d'avoir le bouton "Arrivée de la personne", il a le bouton "Créer la personne" grisé. Est-ce un bug informatique ?	<b>Réponse 2:</b> Un gestionnaire de structure ne peut pas créer de personnes / demandes ; il faut pour cela avoir un profil "Utilisateur 1er accueil". Il ne peut pas non plus saisir l'arrivée ou le départ d'une personne ; il faut pour cela avoir un profil "utilisateur hébergement / logement".
3) Lors de la saisie de la date d'arrivée d'une personne au sein d'une structure, y a-t-il un blocage de 2 jours ?	<b>Réponse 3:</b> Il y a une marge de 30 jours maximum, entre la date de saisie de l'arrivée de la personne et la date du jour de la saisie.
4) Pourrions-nous mettre à jour des dates d'entrée/sortie des personnes et saisir une date d'arrivée égale à la date de sortie ?	<b>Réponse 4:</b> Cette fonctionnalité est à l'étude pour une version ultérieure.

### Fusion de fiches demandes

Liste des questions notées	Réponses
1) Est-il possible de fusionner deux demandes ? Exp: deux personnes qui se rencontrent au sein d'une structure donnée, ensuite, elles forment un couple => fusionner leurs deux demandes	<b>Réponse 1:</b> Il est possible de fusionner 2 fiches personnes (si erreur de saisie par exemple). Le système enregistre systématiquement 1 demande par personne. Si un couple de 2 personnes souhaite formuler une demande commune, il faut créer un groupe de 2 personnes et une demande pour ce groupe.

# Restitution des réponses - FAQ

## 2. Fiche Demande

Annulation de demande	
Liste des questions notées	Réponses
1) Devons-nous passer par la fonction "Annuler la demande" pour faire savoir que la personne a été relogée toute seule ?	<b>Réponse 1:</b> Si la personne est actuellement présente dans une structure, alors il convient de saisir son départ et d'indiquer dans le champ "Motif de sortie" la modalité "Sortie vers le logement autonome". Si la demande n'a pas encore été traitée par le SIAO, il convient alors d'annuler la demande (par un utilisateur de la structure 1er accueil) et de sélectionner la modalité "Demandeur relogé" dans la variable "Motif annulation".
Impression de la fiche demande	
Liste des questions notées	Réponses
1) Lors de l'impression d'une fiche demande, il n'y a que la première et la dernière page qui sont imprimées, est-ce normal ?	<b>Réponse 1:</b> L'impression de la fiche demande a été revue dans la version 5 et toutes les anomalies ont été corrigées.
Historique de la fiche demande	
Liste des questions notées	Réponses
1) Quelle est la durée maximale pour garder une fiche demande dans la base de données de l'application ?	<b>Réponse 1:</b> Les fiches personnes et les fiches demandes qui n'ont pas été modifiées depuis plus de 24 mois sont automatiquement extraites du logiciel, anonymisées et conservées pour un usage statistique. Il s'agit d'une contrainte imposée par la CNIL. Seules les données des personnes qui sont présentes dans une structure peuvent être conservées plus de 24 mois.

# Restitution des réponses - FAQ

## 3. Fiche Structure

Onglet informations générales	
Liste des questions notées	Réponses
1) Nous avons besoin de voir sur la fiche structure la date de mise à jour faite par le gestionnaire de structure ?	<b>Réponse 1:</b> Ce besoin n'avait pas été remonté lors de l'expression des besoins pour la version 5 ; cela n'a donc pas été développé.
2) Pour la gestion des structures, comment faire le tri par "bassin"? ou à minima par "ville"?	<b>Réponse 2:</b> Dans la fiche Structure, la notion de "bassin" n'existe pas. Il est obligatoire de renseigner la ville dans la fiche Structure en version 5. Ce critère "Ville" est disponible dans le Menu Indicateurs, tableau "Suivi disponibilité des places".
Gestion des données	
Liste des questions notées	Réponses
1) Pour le département du Doubs, la vision est plus par entité gestionnaire (la structure mère est enregistrée dans l'outil, mais les petites structures qu'elle gère ne sont dans l'outil). Devons-nous aller plus en détail dans la v5 et rentrer toutes les petites structures ?	<b>Réponse 1:</b> Il est possible pour l'administrateur territorial de créer une entité gestionnaire (exemple : structure-mère X) et de lui rattacher ensuite toutes les fiches structure.

# Restitution des réponses - FAQ

## 4. Indicateurs et Exports

### Résultats des tableaux

Liste des questions notées	Réponses
<p>1) Menu Indicateurs - tableaux "Indicateurs des SIAO" - "Indicateurs des structures d'hébergement / logement" - "Indicateurs des structures 1er accueil" : lorsque nous fixons une période (par exp: Mars 2014), l'application comptabilise-t-elle toutes les demandes existantes dans l'outil depuis son utilisation par la région/département ?</p>	<p><b>Réponse 1:</b> Si on sélectionne la période du "01/01/2010" au "31/03/2014", alors l'outil compte toutes les demandes enregistrées pendant cette période.</p>
<p>2) Lorsqu'une demande est orientée en décembre 2013 et inscrite sur liste d'attente en Mars 2014, où est-elle comptabilisée ?</p>	<p><b>Réponse 2:</b> Tableau "Indicateurs des SIAO" ; si la demande a été transmise au SIAO en décembre 2013, elle est comptée dans la colonne "Nombre de demandes transmises" pour le mois de décembre 2013 et elle sera comptée dans la colonne "Nombre de demandes inscrites sur liste d'attente" en mars 2014</p>
<p>3) Pourquoi l'indicateur "Durée moyenne de séjour" a été retiré de l'application ?</p>	<p><b>Réponse 3:</b> Il est possible de calculer par structure cette durée grâce au nouveau tableau intitulé "Bilan d'activité des structures", via un retraitement des données issues du fichier exporté.</p>

### Format de cellule

Liste des questions notées	Réponses
<p>1) Est-ce que l'anomalie pour le retour chariot dans l'export a été corrigée ? (lorsque on appuie sur "Entrée" dans les zones commentaires de l'outil =&gt; deux lignes Excel)</p>	<p><b>Réponse 1:</b> Oui.</p>



# Restitution des réponses - FAQ

## 5. Autres

### Questions globales

Liste des questions notées	Réponses
1) Pourquoi "CADA" figure dans les types d'établissement ?	<b>Réponse 1:</b> Cela a été demandé par la DRIHL.
2) Pourquoi les demandes qui apparaissent dans le module "Accueil" sont celles en attente de traitement depuis plus de 5 jours ? Nous souhaitons voir les demandes en attente.	<b>Réponse 2:</b> Pour cela, il faut utiliser le Menu demandes, et utiliser les différents filtres à disposition : statut de la demande, dates de création, de transmission, ...
3) Traiter les demandes en différé: comment devons-nous gérer le stock de demandes traitées/en attente de traitement par le SIAO du territoire si nous débutons sur l'outil ? (La pseudo-demande permet juste de faire rentrer le stock mais comment le gérer ?)	<b>Réponse 3:</b> Les demandes qui sont en attente de traitement par le SIAO doivent être resaisies dans le logiciel : soit par les prescripteurs, soit par une personne du SIAO qui doit alors le faire en tant que "utilisateur 1er accueil" de la structure concernée. Les dates de création, de transmission, etc ne peuvent pas être "forcées" dans la version 5 ; cette évolution est à l'étude pour une version ultérieure.
4) Comment l'ID personne/groupe a été créé dans l'application ? Sur quelle base ?	<b>Réponse 4:</b> Il s'agit d'un identifiant système qui est automatiquement attribué lors de la création d'une personne, d'un groupe de personnes, d'une demande, ...
5) Quand est ce que la DR aura droit à l'utilisation de SI SIAO ? Et quel profil devra-t-elle avoir ?	<b>Réponse 5:</b> La DR peut avoir accès à l'application depuis la version 4 du logiciel avec le profil "statisticien", qui permet d'accéder au Menu Indicateurs. Il faut pour cela faire une demande de création de compte à la DGCS.
6) Sur quels critères choisissez-vous les régions participantes aux groupes utilisateurs ?	<b>Réponse 6:</b> Les critères dépendent de l'objectif du groupe utilisateurs ; nous travaillons de préférence avec des départements qui utilisent et connaissent bien l'application pour travailler sur des évolutions ou améliorations à apporter.
7) Est-ce que l'application a été testée par des structures de premier accueil, des structures d'hébergement/logement et des SIAO ?	<b>Réponse 7:</b> L'application est conçue et testée par un groupe d'utilisateurs représentatifs.
8) Comment gérer le flux d'entrées/sorties des personnes lorsqu'ils passent d'un type de structure à un autre ? => Suivre le parcours d'une personne d'une structure à une autre.	<b>Réponse 8:</b> En consultant le dossier d'une personne, on peut également consulter toutes les demandes enregistrées pour cette personne, sachant qu'une demande correspond à un hébergement dans une structure donnée pour une durée donnée.
9) Comment pourrions-nous optimiser la fiabilité des données saisies dans l'application ?	<b>Réponse 9:</b> Il est nécessaire que le SIAO forme et accompagne l'ensemble de ses partenaires à l'utilisation du logiciel, et les sensibilise au remplissage correct des différentes informations nécessaires au traitement d'une demande.
10) Est-il possible de nous transmettre une table de correspondance pour le langage utilisé dans les champs/modalités ?	<b>Réponse 10:</b> Le guide utilisateur du logiciel doit en principe permettre de répondre à ce type de question ; il est toutefois difficile de rédiger une véritable "table de correspondance" dans la mesure où les pratiques et référentiels peuvent être différents en fonction des territoires.

# Restitution des réponses - FAQ

## 5. Autres

Reprises/convergence des données	
Liste des questions notées	Réponses
1) Utilisateurs non existants dans l'outil : ils sont présents dans Unix mais introuvables dans SIAO ?	<b>Réponse 1:</b> Les utilisateurs internes (agent du ministère) doivent effectivement exister et être correctement créés dans l'annuaire applicatif ministériel. A défaut, ils ne peuvent pas avoir de compte dans SI SIAO.
2) Est-ce que les tranches d'âge utilisées dans l'application sont sur la base de ce que propose l'INSEE ?	<b>Réponse 2:</b> Les tranches d'âge qui ont été retenues pour la fiche Structure ont été élaborées avec un groupe d'utilisateurs, et validées ensuite par ce même groupe d'utilisateurs.
3) Est-ce qu'un nettoyage de la base de données est prévu, au niveau des fiches demandes/personnes, avant la sortie de la v5 ?	<b>Réponse 3:</b> Cette fonctionnalité ne fait pas partie de la version 5. Elle est à l'étude pour une version ultérieure.
4) A quelle date les interfaces entre les applications SI SIAO et SYPLO seront effectives ?	<b>Réponse 4:</b> Cela est prévu en 2015.
5) Est-ce qu'il y aura une interface entre l'outil "COM DALO" et SI SIAO ?	<b>Réponse 5:</b> Cela sera étudié en 2015.
6) Les données devenues inutiles dans SI SIAO (annulation des demandes en suspens, fiches structures non existantes...) seront-elles supprimées dans la v5 ?	<b>Réponse 6:</b> Concernant les demandes, et conformément aux exigences de la CNIL : toutes les personnes et demandes qui n'ont pas été modifiées depuis plus de 24 mois sont extraites du logiciel, sauf pour les demandes qui sont en statut "présence personne". Concernant les fiches structures "inutiles", l'administrateur territorial doit les désactiver, ainsi elles seront supprimées automatiquement en version 5 par un traitement automatique mensuel.
Connexion	
Liste des questions notées	Réponses
1) Pour les demandes de changement de mots de passe utilisateurs reçues en janvier => Est-ce une sécurité ou une anomalie ?	<b>Réponse 1:</b> Il s'agit d'une sécurité imposée par la CNIL : les mots de passe des utilisateurs externes sont valables 6 mois ; au bout de 6 mois, l'utilisateur est obligé de changer son mot de passe, et il ne peut pas réutiliser un mot de passe déjà utilisé (le système mémorise les 5 derniers mots de passe).
2) L'accès à l'application est très lent. Est-ce un problème de débit internet ?	<b>Réponse 2:</b> Un audit de performance est en cours de réalisation ; il y a plusieurs explications possibles : débit de la connexion internet utilisée, configuration du poste de travail, navigateur internet utilisé, ...
3) Pourquoi le délai de déconnexion automatique est si court ?	<b>Réponse 3:</b> Le délai de déconnexion automatique si non-activité sur l'application est de 30 minutes ; il a été mise en place pour respecter les exigences de la CNIL en matière de sécurité des données.

# Restitution des réponses - FAQ

## 5. Autres

### Version 6 (module 115)

Liste des questions notées	Réponses
1) Pour une demande 115, devons-nous saisir dans l'outil SI SIAO les informations et renseignements liés à la prise en charge d'une personne ?	<b>Réponse 1:</b> L'outil SI SIAO version 5 ne propose pas de module d'enregistrement des demandes 115.
2) Qu'entendez-vous par gestion des maraudes ?	<b>Réponse 2:</b> Il s'agit des équipes mobiles.
3) Nous gérons 250 demandes par jour, est ce que la v6 permettra la prise en charge ce flux important de demandes ?	<b>Réponse 3:</b> La version 6 a pour objectif de proposer un module de gestion des demandes reçues via le n°115, qui permettra d'enregistrer et de traiter de façon très rapide une demande à partir d'un seul écran.
4) Est-ce que la v6 est une application qui va gérer les SAOs ?	<b>Réponse 4:</b> Cela est à l'étude.
5) Dans la v6, est-il prévu de récupérer toutes les demandes urgence inscrites dans la v5 ?	<b>Réponse 5:</b> Oui, les données déjà saisies dans le logiciel sont systématiquement reprises lors du changement de version.
6) La version 6 permettra-t-elle un traitement instantané des appels (prise en charge rapide de la demande) ?	<b>Réponse 6:</b> La version 6 a pour objectif de proposer un module de gestion des demandes reçues via le n°115, qui permettra d'enregistrer et de traiter de façon très rapide une demande à partir d'un seul écran.

### AVDL

Liste des questions notées	Réponses
1) Comment peut-on orienter une demande AVDL et la gérer par SI SIAO ?	<b>Réponse 1:</b> L'application a pour objectif l'enregistrement de demandes d'hébergement, et pas les demandes d'AVDL.
2) Dans le cas où la demande ne concerne pas du logement, mais juste une demande d'AVDL (mesure d'accompagnement), devons nous la saisir dans l'outil ?	<b>Réponse 2:</b> Non, l'application a pour objectif l'enregistrement de demandes d'hébergement, et pas les demandes d'AVDL.
3) Pourquoi demander l'utilisation de SI SIAO pour le SAO ? (Cet outil n'est pas adapté à une partie de notre activité qui est la prise en charge)	<b>Réponse 3:</b> Le SI SIAO version 5 est un outil qui est conçu pour être utilisé en réseau par le SIAO et par ses partenaires (prescripteurs et structures d'hébergement / logement). Il a pour objectif d'enregistrer uniquement des demandes d'hébergement / logement accompagné.