

## CONNEXION, COMPTES, AFFICHAGE

### Fiche Connexion

Catégorie	Questions	Réponses
Réactivation du compte	Je suis utilisateur externe (SIAO, Gestionnaire local, Prescripteur, Utilisateur H/L) et je n'arrive plus à me connecter à mon compte, comment le réactiver ?	Les utilisateurs externes peuvent réactiver leur compte en cliquant sur "mot de passe oublié" si leur adresse mail a bien été renseigné lors de la création de leur compte. Dans le cas échéant s'adresser à leur administrateur territorial.
	Je suis utilisateur interne (AT ou AN) et je n'arrive plus à me connecter à mon compte, comment le réactiver ?	Les utilisateurs internes peuvent s'adresser à l'administrateur national.
Réinitialisation du MDP	Pourquoi faut il renseigner l'adresse mail de l'utilisateur lors de sa création ?	Il est important de renseigner l'adresse mail pour que l'utilisateur puisse réinitialiser son MDP lui-même en cas de blocage. Pour la réactivation cliquer sur "mot de passe oublié"
Changement de MDP	A-t-on l'obligation de changer régulièrement de MDP ?	Il s'agit d'une sécurité imposée par la CNIL : les MDP des utilisateurs externes sont valables 6 mois ; au bout de 6 mois, l'utilisateur est obligé de changer son MDP, et il ne peut pas réutiliser un MDP déjà utilisé (le système mémorise les 5 derniers MDP).
Délai de connexion	Pourquoi le délai de déconnexion automatique est si court ?	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. Quelques minutes avant, un pop-up s'ouvre pour prévenir de la déconnexion.

### Fiche Comptes

Catégorie	Questions	Réponses
Création d'un nouveau compte	Quelles sont les principales étapes pour créer de nouveaux compte AT?	C'est l'administrateur national qui va créer les comptes administrateurs territoriales, il faut que la personne que vous souhaitez habilitier possède un compte déclaré dans l'annuaire LDAP du SI SIAO. Cette procédure est à réaliser par votre Sidsic. Contacter la DGCS pour la procédure.
	Comment créer un nouveau compte statisticien ?	C'est l'administrateur national qui va créer les comptes statisticiens. Il faut que la personne que vous souhaitez habilitier possède un compte déclaré dans l'annuaire LDAP du SI SIAO. Cette procédure est à réaliser par votre Sidsic. Contacter la DGCS pour la procédure.
	Comment créer un nouveau compte externe ?	Il faut aller dans le menu "Administration" puis "Gérer les utilisateurs". Après avoir recherché la personne pour s'assurer qu'elle n'existe pas, aller dans "Créer un utilisateur externe". Il est également possible de créer directement des utilisateurs depuis la page du SIAO (opérateur SIAO) ou la fiche d'une structure (gestionnaire local, utilisateur 1er accueil, utilisateur hébergement/logement).

	Quand est ce que la DR aura droit à l'utilisation de SI SIAO ? Et quel profil devra-t-elle avoir ?	La DR peut avoir accès à l'application 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.
<b>Cumul des profils</b>	Si on cumule les rôles de gestionnaire local et d'utilisateur premier accueil sur une même structure, voit-on toutes les demandes en cours de création dans son onglet d'accueil ou uniquement celles que l'on a créées ?	On ne voit que celles qu'on a soi-même créées car ce tableau de bord est lié au profil utilisateur premier accueil et non pas aux deux profils. Le gestionnaire local n'a pas de page d'accueil avec un tableau de bord.
<b>Accès au SIAO</b>	Y a-t-il des départements où les Conseils Généraux ont accès au SI-SIAO ?	Oui, en tant qu'utilisateurs de 1er accueil.
<b>Administration de plusieurs départements</b>	Peut on être administrateur territorial sur plusieurs départements ?	Oui, il est possible d'administrer plusieurs départements.
<b>Suppression de compte</b>	Peut-on supprimer un compte ?	

## Fiche Affichage

Catégorie	Questions	Réponses
<b>Problème d'affichage</b>	Lorsque qu'il y a une erreur d'affichage dans l'application, comment l'actualiser ?	Cliquer sur CTRL et F5 simultanément pour actualiser l'application.

## Reprises/convergence des données

Catégorie	Questions	Réponses
<b>Suppression de données</b>	Les données devenues inutiles dans le SI SIAO (annulation des demandes en suspens, fiches structures non existantes...) seront-elles supprimées dans la v5 ?	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.
<b>Tranche d'âge</b>	Les tranches d'âge utilisées dans l'application sont-elles sur la base de ce que propose l'INSEE ?	Les tranches d'âge qui ont été retenues pour la fiche structure ont été élaborées et validées avec un groupe d'utilisateurs.

## DEMANDE, PERSONNE

### Fiche Demande

Catégorie	Questions	Réponses
Création de demande	Un utilisateur 1er accueil peut-il faire une demande pour une personne qu'il n'a pas créée ? Comment ?	Oui. Il faut d'abord rechercher la personne (recherche sur son territoire, puis recherche nationale s'il connaît le nom, le prénom et la date de naissance de la personne) afin de ne pas créer sa fiche en doublon. Puis ouvrir la fiche de cette personne, cliquer sur "Créer demande". Après enregistrement de la demande, l'application proposera de récupérer l'évaluation sociale existante. L'utilisateur 1er accueil peut accepter ou refuser.
	Est-il possible de créer une demande sur notre département pour un ménage qui a des demandes inscrites sur listes d'attente dans d'autres départements ?	Oui, car il est techniquement possible de créer plusieurs demandes d'un même ménage dans plusieurs départements.
	Peut-on créer des demandes séparées pour des membres rattachés à un groupe ?	Oui, pour créer des demandes séparées pour des membres d'un groupe, il faut cocher "une demande pour la personne" lors de la création de la demande pour chaque membre souhaité.
	Les champs obligatoires "courriel" et "téléphone" du travailleur social sont-ils pré-remplis dans la fiche demande ?	Oui. Ces champs sont renseignés lors de la création d'un compte utilisateur par l'administrateur territorial.
	Pourquoi y-a-t'il "Structure ALT" dans les structures du dispositif "Logement" et dans les structures du dispositif "Hébergement" ?	L'ALT concerne des structures qui peuvent relever à la fois du dispositif "Hébergement" et du dispositif "Logement".
	Peut-on commencer à renseigner une demande, puis reprendre les données plusieurs semaines plus tard ?	Oui, il est possible de commencer à renseigner des demandes, de les enregistrer, puis de les mettre à jour plus tard
	Comment l'ID personne/groupe a été créé dans l'application ? Sur quelle base ?	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, ...
	Quel est le temps moyen pour saisir une demande complète ?	20 à 30 minutes
	Une fois la demande enregistrée, il n'est plus possible de modifier son type (urgence ou insertion). Serait-il possible de permettre cette modification ?	Le type de demande « Urgence » est amené à disparaître suite à la mise à disposition du module 115.
	Peut-on joindre des fichiers dans l'application ?	Conformément à la réglementation (CNIL), il n'est pas possible de joindre des fichiers dans l'application.
Evaluation Sociale	Est-ce normal que la mise à jour d'une évaluation sociale reprise entraîne la modification de l'évaluation sociale initiale ?	Oui, en effet, toutes les zones commentaires doivent se recopier dans les deux évaluations pour avoir une traçabilité.
	Est-il possible de récupérer les données saisies dans l'évaluation sociale du SIAO Insertion eu SIAO 115 et inversement ?	Pour l'instant il est possible de récupérer dans le 115 les données saisies dans l'Insertion. A terme, l'inverse sera également possible.
	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 ?	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.
	Le champ "Numéro unique" ( <i>rubrique "situation au regard du logement" &gt; "demande de logement" &gt; demande de logement social = "oui"</i> ) est-il lié à ce qui est renseigné dans l'application SNE (Système National d'Enregistrement) ?	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.
	Lorsque la dette est attribuée au couple. Faut-il la saisir deux fois ?	Non, il ne faut pas la saisir deux fois ; si vous souhaitez la saisir pour le couple, vous pouvez la mettre uniquement sur le demandeur principal. Elle sera prise en compte dans le tableau calculant les revenus du groupe.

	Un utilisateur hébergement/logement peut-il modifier la fiche d'une personne afin de l'actualiser après que l'opérateur SIAO lui a transmis une demande ?	L'utilisateur H/L a la main pour mettre à jour les demandes des personnes qui sont acceptées dans sa structure, et jusqu'à leur départ.
Préconisation de la demande	Une demande d'urgence peut-elle avoir une préconisation pour un dispositif d'insertion et être orientée vers une structure d'insertion ? Et inversement pour une demande d'insertion ?	Oui, techniquement une demande d'urgence peut avoir une préconisation en insertion et inversement.
	Peut-on remplir l'évaluation sociale avant de faire une préconisation ?	Pour l'instant non, car il faut enregistrer la préconisation pour faire apparaître l'onglet de l'évaluation sociale. A terme, ce ne sera plus le cas.
Choix du SIAO Compétent	Je n'arrive pas à renseigner le champ "SIAO Compétent", quoi faire?	Pour renseigner ce champ il faut au préalable renseigner le champ "Structure d'accueil" puis renseigner le champ "SIAO Compétent".
Type de la demande	Peut-on modifier le type de demande ?	Le type de la demande peut être modifié mais uniquement les demandes au statut "en cours de création".
	Peut-on modifier le type de demande (urgence/insertion) une fois que la demande est créée ?	Non, une fois que la demande est créée le type ne peut plus être modifier. Il faut l'annuler et en créer une autre.
Erreur de manipulation	Que faut il faire quand on fait une erreur lors de la création d'une demande, d'une pseudo demande ou d'une demande d'admission directe?	En cas d'erreur, il est proposé d'annuler la demande/la pseudo demande/demande d'admission directe et de créer une nouvelle. Ensuite il faudra envoyer un mail à l'équipe SIAO de la DGCS pour demander la suppression de cette demande en base de données.
Transfert de demande	Peut on faire un transfert de demande entre deux SIAO au sein du même département?	Non, ce type de transfert n'est pas autorisé. Seuls les transferts entre départements sont possible dans l'application.
	Peut-on renvoyer au 1er accueil une demande à compléter si elle a été transférée vers un autre SIAO ?	Non, l'opérateur SIAO n'a plus la main sur les demandes transférées vers un autre SIAO.
	Peut-on transférer une demande après l'avoir traitée ?	Oui, une demande est transférable si décision prise en commission renseignée mais pas si elle a été inscrite sur liste d'attente, ou orientée vers un groupe de place.
Notification par mail	Reçoit-on des notifications lors du traitement d'une demande que l'on a créée ?	Oui, à partir du moment où on a activé le paramétrage est activé (cliquer sur son nom en haut à gauche pour atteindre la page "mon compte" puis cocher la case "Recevoir les notifications pour vos profils SIAO"). <b>1er accueil :</b> - Demandes à compléter - Demandes à mettre à jour - Demandes refusées/annulées par le SIAO - Demandes d'orientations acceptées/refusées par les structures H/L <b>Opérateur SIAO :</b> - Demandes d'orientation acceptées/refusées par les structures H/L <b>Utilisateur H/L :</b> - Orientation vers un groupe de places
Modification d'une demande en cours de traitement	si l'utilisateur 1er accueil modifie un élément de l'onglet accueil ou de la fiche évaluation sociale de sa demande alors qu'elle est "en attente" chez un utilisateur hébergement celui-ci voit il cette modification?	Sur l'écran d'accueil des Opérateurs SIAO, le même principe de tableau de bord est repris. Lorsqu'une demande inscrite sur une liste d'attente ou en attente de traitement par l'utilisateur hébergement est modifiée, cette demande apparaît dans le bloc - Demandes sur "liste d'attente" ou "en attente" modifiées - de l'écran d'accueil de l'opérateur SIAO

<b>Suppression d'une personne dans un ménage</b>	Peut-on supprimer une personne d'une demande ?	Oui, pour supprimer une personne d'une demande il faut aller sur la demande, dérouler le bloc "Informations générales", cliquer sur la "croix rouge" pour supprimer la personne du ménage.
	Quand nous sortons une personne d'un groupe, on clique juste sur la croix rouge dans la colonne « retirer » sans mettre de commentaire la personne est sortie du groupe. Est-ce normal ? Ne doit-on pas renseigner vers où et pourquoi la personne est sortie ?	Une évolution de l'application est prévue. Lorsqu'au niveau d'une demande une personne sera retirée d'un groupe, une fenêtre apparaîtra pour demander le motif et un commentaire sur l'annulation de la demande individuelle de la personne retirée. Une fois validé, la demande retirée passera au statut 'Annulée'. Le motif et le commentaire sur la raison de l'annulation seront présents sur la demande individuelle de la personne retirée.
<b>Rajout d'une personne à un ménage</b>	Peut-on Ajouter une personne d'une demande ?	Oui, pour ajouter une personne d'une demande il faut aller sur la demande, dans accueil dérouler le bloc "Informations générales", cliquer sur la "Ajouter une nouvelle personne" si la personne n'existe pas déjà dans l'application. Attention, il faut ajouter la personne sur la DEMANDE et non pas sur la FICHE PERSONNE pour qu'elle soit liée à la demande en cours.
<b>Fusion de demandes</b>	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	Il est possible de fusionner 2 fiches personnes (si doublons par exemple). Le système enregistre systématiquement 1 demande par personne. Si un couple de 2 personnes souhaitent formuler une demande commune, il faut créer un groupe de 2 personnes et une demande pour ce groupe.
<b>Annulation de la demande</b>	Devons-nous passer par la fonction "Annuler la demande" pour faire savoir que la personne a été relogée toute seule ?	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".
<b>Impression de la demande</b>	Peut-on imprimer une fiche synthèse ?	Oui, il est possible d'imprimer une fiche synthèse de la demande
<b>Durée de validité d'une demande</b>	La durée de validité impacte-elle toutes les demandes d'un territoire ou uniquement les nouvelles demandes?	Elle impacte toutes les demandes du territoire.
	Quelle est la durée maximale pour garder une fiche demande dans la base de données de l'application ?	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.
<b>Reprise de données</b>	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 ?)	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.

<b>Regroupement de demande</b>	<p>Dans les critères de regroupement, le regroupement "par groupe" correspond bien aux groupes de demandes, les groupes de personnes correspondant aux "ménages distincts" ?</p>	<p>Groupe de demande et groupe de personne sont pareils</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Par demande : toutes les demandes sont comptées</li> <li>o Par personne : comptage d'une valeur par personne, une personne pouvant avoir plusieurs demandes (Exemple : si une personne a deux demandes, elle sera comptabilisée une seule fois)</li> <li>o Par groupe de demande ou de personne : un groupe de demandes compte pour une seule valeur</li> </ul> <p>un groupe / ménage peut être constitué d'une ou de plusieurs personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Par ménage distinct : comptage d'une valeur par ménage, un ménage pouvant avoir plusieurs demandes (Exemple : si un même ménage a trois demandes, il sera comptabilisé une seule fois)</li> </ul>
<b>Tableau de bord : demande à mettre à jour</b>	<p>Un utilisateur 1er accueil peut-il voir toutes les demandes à mettre à jour dans son tableau de bord de la page d'accueil ?</p>	<p>Seules les demandes créées par l'utilisateur 1er accueil apparaissent dans son tableau de bord dans l'accordéon "demandes à mettre à jour".</p> <p>Pour retrouver les autres demandes de sa structure à mettre à jour, il faut aller dans le menu "demandes" , sélectionner le statut "à mettre à jour" puis lancer la recherche.</p>
<b>Tableau de bord : demande sur liste d'attente ou en attente</b>	<p>Quelles sont les demandes qui remontent sur l'onglet d'accueil des opérateurs SIAO dans l'onglet "liste d'attente" ou "en attente" ?</p>	<p>Remontent à cet endroit les demandes sur liste d'attente dont le dernier acteur est un rôle utilisateur premier accueil (les demandes modifiées par l'opérateur SIAO n'y apparaissent pas).</p>
<b>Départ d'un utilisateur 1er accueil</b>	<p>Comment faire pour traiter les demandes d'un prescripteur qui quitte la structure de premier accueil ? Il arrive parfois que quelqu'un parte de manière imprévue et n'ait pas le temps de transmettre ses demandes à ses collègues.</p>	<p>Un autre prescripteur de la même structure peut prendre la main sur ces demandes. Dans l'onglet « Accueil » de la demande, sous le travailleur social 1, il y a un bouton permettant de prendre la main et de devenir à son tour le travailleur social 1. Cette demande apparaît alors dans son propre tableau de bord.</p>
<b>Statut "demande à mettre à jour"</b>	<p>Lorsque l'opérateur SIAO retire une demande de liste d'attente, passe-t-elle au statut "demande à mettre à jour" dans le tableau de bord du prescripteur ?</p>	<p>Lorsqu'un opérateur SIAO retire une personne d'une liste d'attente, c'est encore à lui de traiter la demande, généralement par une orientation. La demande ne doit donc pas retourner chez le prescripteur. Voilà pourquoi elle est classée dans les "demandes sans orientation", qu'il faut orienter mais sur lesquelles l'opérateur SIAO a déjà agi (contrairement aux demandes transmises au SIAO).</p> <p>Le menu déroulant de la désinscription d'une demande d'une liste d'attente sert simplement à donner le motif de cette désinscription et non pas à choisir le statut suivant de la demande.</p>

	Quans est-ce qu'une demande passe au statut "demande à mettre à jour" ?	Au-delà d'un certain délai, paramétré par votre administrateur territorial, une demande qui n'a pas été modifiée passe automatiquement à ce statut afin d'éviter d'oublier de traiter certaines demandes par mégarde. Ce délai est paramétrable pour <u>4 statuts de demandes</u> : - Transmise au SIAO compétent - Inscrite sur une liste d'attente - Orientation en attente de confirmation des structures - Plus d'orientation en attente
<b>Demande sur liste d'attente</b>	Lorsque l'opérateur SIAO retire une demande de liste d'attente, a quel statut passe-t-elle au statut " ?	Elle passe au statut "demande sans orientation".
<b>Accès aux demandes</b>	Dans quelle mesure et avec quel profil, un responsable ou un chef de service d'une structure peut-il avoir accès à l'ensemble des demandes, fiches personnes réalisées par ses collègues : suite à départ, une absence... ?	Pour qu'un gestionnaire de structure ait accès aux demandes il faut qu'il ait en plus du profil gestionnaire de structure, les profils utilisateur premier accueil et utilisateur hébergement/logement en fonction du type de structure.
<b>Dispositif d'accompagnement</b>	Qui a la main pour créer les dispositifs d'accompagnement ?	L'opérateur SIAO. Il faut aller dans le menu "Administration" puis dans "gérer les dispositifs d'accompagnement".
	Qui peut inscrire et désinscrire une demande d'un dispositif d'accompagnement ?	Seul l'opérateur SIAO a la main sur les dispositif d'accompagnement. C'est donc lui qui inscrit et désinscrit les demandes.

## Fiche Personne

Catégorie	Questions	Réponses
<b>Créer une personne</b>	Quel profil peut créer une personne?	Une personne peut être créée que par les utilisateurs premier accueil et les SIAO.
<b>Suppression d'une personne</b>	Comment fait-on pour supprimer une fiche personne ?	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.
<b>Suivi du parcours d'une personne</b>	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.	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.

<p><b>Recherche départementale</b></p>	<p>Quand une recherche personne est faite au niveau départemental, à quoi a-t-on accès ?</p>	<p>Lorsque vous faite une recherche au niveau de votre département :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si vous êtes <u>opérateur SIAO</u>, vous aurez accès à toutes les fiches des personnes qui ont des demandes dans votre département et à ces demandes sauf les demandes en cours de création à moins d’avoir un profil prescripteur sur cette structure</li> <li>- Si vous êtes <u>utilisateur 1 accueil</u>, vous aurez accès à toutes les fiches des personnes qui ont des demandes issues de votre structure et à aux demandes créées sur votre structure</li> <li>- Si vous êtes <u>utilisateur H/L</u>, vous aurez accès à toutes les fiches des personnes qui ont des demandes orientées/issues de votre structure et à aux pseudo-demandes/admissions directes créées sur votre structure</li> </ul>
<p><b>Recherche nationale</b></p>	<p>Quand une recherche personne est faite au niveau national, à quoi a-t-on accès ?</p>	<p>Lorsqu’une personne a des demandes hors de votre département et que vous faites une recherche nationale, vous n’avez accès qu’à la fiche de la personne et à l’historique de ces demandes mais vous ne pouvez pas accéder à ces demandes. Cependant si une nouvelle demande lui est créée dans votre département, vous pouvez reprendre l’évaluation sociale de la dernière demande de cette personne.</p>

## STRUCTURE

### Fiche Structure

Catégorie	Questions	Réponses
<p><b>Création de nouvelles structures</b></p>	<p>Comment créer une structure?</p>	<p>Les structures peuvent être créées par l'Administrateur territorial et les Opérateurs SIAO. Voir le mode opératoire dans le manuel utilisateur.</p>
	<p>Un opérateur SIAO peut-il créer des structures sur son territoire?</p>	<p>Oui.</p>



<b>Gestion des groupes de Places</b>	Peut-on orienter une demande sur des structures sans place libre ?	Oui, il est possible de suroccuper des groupes de places tant qu'ils ne sont pas immobilisés.
	Peut-on orienter plusieurs demandes sur un même groupe de places ?	Oui, il est possible d'orienter plusieurs demandes sur un même groupe de places
	Certaines places de ma structures ne sont pas consacrées au SIAO, comment gérer ces places?	Il y a la possibilité de fermer les places non assignées au SIAO et garder uniquement celles qui sont consacrées au SIAO.
<b>Lier des structures au SIAO</b>	Peut on lier une structure à plusieurs SIAO? Comment faire ?	Oui, toutes les structures peuvent être liées à un ou plusieurs SIAO. Mais attention, cela veut dire que les SIAO ont la main pour orienter sur la même structure. [1- Se connecter sur le territoire 2- Aller dans le menu "ADMINISTRATION" 3- Cliquer sur "Gérer les SIAO" et aller sur la fiche du SIAO 4- Aller dans le bloc "Structures liées" et cliquer sur "Lier des structures" 5- Dans le bloc "Critères de recherche", renseigner le nom de la structure (ALFA 3A) puis cliquer sur "Rechercher" 6- Cocher la structure dans le résultat de recherche puis cliquer sur "Lier au SIAO" 7- Faire cette opération pour chaque territoire.]
<b>Gestion des utilisateurs</b>	Est il possible de créer plusieurs utilisateurs sur la même structure d'hébergement?	Oui. Il est possible de créer autant d'utilisateurs que l'on souhaite sur les structures du SI SIAO.
	Comment créer des profils sur d'autres structures que la mienne ?	Pour créer des utilisateurs sur d'autres structures de son département il faut avoir un compte Administrateur territorial.
<b>Gestion des personnes</b>	Peut-on mettre une personne présente sur deux structures ?	Oui, tant qu'aucune des structure n'a pas accepté la demande.
	Peut-on changer les personnes d'établissement ?	Non, on ne peut pas les changer d'établissement, juste de place au sein du même établissement. Il faut créer une nouvelle demande car il s'agit d'une nouvelle prise en charge. Il est cependant possible de reprendre la dernière évaluation.
<b>Orientation vers structure</b>	Peut-on orienter une demande formulée au SIAO vers une structure qui ne relève pas du logiciel (ex: une résidence sociale) ?	Non, il n'est pas possible d'envoyer vers une structure qui n'est pas dans le SI SIAO. mais vous pouvez imprimer et envoyer le dossier. Toutes les structures sont sensées intégrer le logiciel.
<b>Entrée/sortie d'une structure</b>	Dans quel délai doit-on saisir la date d'arrivée d'une personne/d'un groupe dans une structure ? Et la date de sortie.	Le délai entre la date de saisie de l'arrivée d'une personne et la date du jour de la saisie est paramétré par l'administrateur territorial.  [Administration > gérer les SIAO > ouvrir le SIAO>délai maximal de saisie d'une arrivée/d'un départ]  Il est de 60 jours au maximum. Pour ne pas avoir de limite de temps, il faut saisir "0 jour" ou ne pas remplir de délai.
	Peut-on modifier les dates d'entrée/sortie des personnes ?	La date d'entrée d'une personne sur une structure peut être modifiée le jour de la saisie et la date de sortie dans les heures qui suivent la saisie. Passé ce délai, la modification n'est plus possible
	Peut-on saisir une date d'arrivée égale à la date de sortie ?	La date d'arrivée doit être antérieure à la date de sortie.

	Lorsque nous avons une prolongation des nuitées, avons nous un item dédié à cela?	Non, si vous avez une prolongation, il suffit de ne pas sortir la personne de la structure. Si la personne a été sortie, il faut refaire une demande
	Dans les demandes d'urgence, peut-on modifier les informations concernant la situation à la sortie ?	Non, les informations sont à saisir au moment du départ de la personne. Une fois saisie, il n'est plus possible de les modifier car la demande est cloturée.
<b>Créer une Personne ou une demande</b>	Est-ce normal que le gestionnaire local n'ait pas accès au bouton "Arrivée de la personne" et que le bouton "Créer la personne" soit grisé?	Un gestionnaire de structure ne peut pas créer de personne ni de 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".
<b>Suppression de Structure</b>	Est-il possible de désactivée une structure n'a plus de personne hébergée mais qui en a eu dans le passé?	Oui, au bout d'un mois elle est supprimée. Elle n'est plus visible par l'utilisateur mais elle est toujours présente en base pour préserver l'intégrité des données
<b>Disponibilité anticipée des places dans les structures</b>	Peut-on voir en avance les places qui seront disponibles dans les structures si les dates prévisionnelle de sortie des usagers sont connues ?	Il existe une requête pré-enregistrée dans l'onglet "Vos recherches personnalisées" du menu "Demandes" permettant de chercher toutes les demandes ayant une date de fin prévisionnelle par structure.

## INDICATEUR, FORMATION, EXPORT

### Fiche Indicateur

Catégorie	Questions	Réponses
<b>Information sur les indicateurs</b>	Comment pourrais-je avoir les informations sur les indicateurs?	Un guide utilisateurs des indicateurs est disponible sur le Sharepoint. Si vous n'avez pas un accès, contacter la DGCS.
<b>Accès aux indicateurs</b>	L'utilisateur hébergement a-t-il accès aux indicateurs?	Non, les indicateurs ne sont accessibles que pour l'AT et le SIAO; et pour le prescripteur qui n'a, lui, accès qu'aux indicateurs relatifs à sa structure.
	Qui accède à quels indicateurs ?	Les Administrateurs Territoriaux et Nationaux, les Statisticiens, les Opérateurs SIAO et les Gestionnaires Locaux ont accès aux indicateurs.

## Fiche SharePoint / Formation

Catégorie	Questions	Réponses
Accès au Sharepoint	Comment avoir accès au Sharepoint?	Pour pouvoir accéder à l'espace collaboratif Sharepoint, il faut en faire la demande à la DGCS par mail à l'adresse DGCS-SIAO@social.gouv.fr.
Problème de connexion au Sharepoint	Je ne parviens pas à me connecter au Sharepoint. Que faire?	Envoyer un courriel à la DGCS avec le message d'erreur.
Formation utilisateurs (Plateforme)	Est il possible de former nos utilisateurs à la prise en main de l'application?	Oui, il faut faire une demande par mail à la DGCS à l'adresse DGCS-SIAO@social.gouv.fr pour avoir un accès à la plate forme de formation (identifiants et url).

## Export

Catégorie	Questions	Réponses
Export	Que peut-on faire lorsque les caractères spéciaux ne s'affichent pas correctement lors de l'export?	Il faut changer l'encodage, les caractères spéciaux s'affichent bien avec l'encodage UFI-8
	Peut-on faire des extractions National/Régional, par département ?	Il est possible de faire des extractions par région, département et également au niveau national.
	A combien de lignes les exports sont-ils limités ?	Ils ne sont pas limités.

## AUTRES QUESTIONS

### Autres

Catégorie	Questions	Réponses
Module 115	Pour une demande 115, devons-nous saisir dans l'outil SI SIAO les informations et renseignements liées à la prise en charge d'une personne ?	L'outil SI SIAO version 5 ne propose pas encore de module d'enregistrement des demandes 115.
Mauraude	Qu'entendez-vous par gestion des maraudes ?	Il s'agit des équipes mobiles.
Gestion de flux de demande	Nous gérons 250 demandes par jour, est ce que la v6 permettra la prise en charge ce flux important de demandes ?	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.

<b>Reprise de données</b>	Dans la v6, est-il prévu de récupérer toutes les demandes urgence inscrites dans la v5 ?	Oui, les données déjà saisies dans le logiciel sont systématiquement reprises lors du changement de version.
<b>Demande AVDL</b>	Comment peut-on orienter une demande AVDL et la gérer par SI SIAO ?	L'application a pour objectif l'enregistrement de demandes d'hébergement, et pas les demandes d'AVDL.
	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 ?	Non, l'application a pour objectif l'enregistrement de demandes d'hébergement, et pas les demandes d'AVDL.
<b>CADA</b>	Pourquoi "CADA" figure dans les types d'établissement ?	Cela a été demandé par la DRIHL.
<b>Orientation insertion sur une place 115</b>	Comment faire pour orienter une personne de l'insertion sur une place typée 115 en cas de manque de place insertion ?	<p>Il faut au préalable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer vos places urgence sur l'application SI SIAO 115</li> <li>- Créer vos places Insertion sur l'application SI SIAO Insertion</li> <li>- Créer les places que vous utilisez pour l'un ou l'autre dans les deux applications mais en désactivant du côté insertion les places normalement attribuées au 115 et du côté du 115 les places normalement attribuées à l'insertion</li> </ul> <p>Lorsque vous faites une orientation insertion sur une place 115, activer cette place dans l'application insertion, créer la demande côté insertion, orienter la personne sur cette place et la désactiver sur l'application 115 le temps que durera l'hébergement de cette personne. A sa sortie, désactiver cette place du côté de l'insertion et la réactiver du côté du 115.</p>
<b>Orientation 115 sur une place d'insertion</b>	Comment faire pour orienter une personne du 115 sur une place typée insertion en cas de manque de place 115 ?	<p>Il faut au préalable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer vos places urgence sur l'application SI SIAO 115</li> <li>- Créer vos places Insertion sur l'application SI SIAO Insertion</li> <li>- Créer les places que vous utilisez pour l'un ou l'autre dans les deux applications mais en désactivant du côté insertion les places normalement attribuées au 115 et du côté du 115 les places normalement attribuées à l'insertion</li> </ul> <p>Lorsque vous faites une orientation 115 sur une place insertion, activer cette place dans l'application 115, créer la demande côté 115, orienter la personne sur cette place et la désactiver sur l'application insertion le temps que durera l'hébergement de cette personne. A sa sortie, désactiver cette place du côté du 115 et la réactiver du côté de l'insertion.</p>