



**Guide de la
demande SI SIAO
dans le département
du Bas-Rhin**

Service Intégré d'Accueil et d'Orientation du Bas-Rhin
1A Place des Orphelins
67 000 Strasbourg

TABLE DES MATIERES

1. Prise en main de SI SIAO.....	3
1.1 Connexion à l'application	3
1.2 Gestion de compte.....	3
1.3 Le tableau de bord	4
2. Se repérer dans les attendus généraux de la demande SI SIAO	6
2.1 Objectifs et attentes globales d'une demande SI SIAO	6
2.2 Schéma récapitulatif de la création d'une demande SI SIAO	8
2.3 Modalités d'orientation sur une place d'hébergement	9
3. Guide de remplissage d'une demande SI SIAO étape par étape	10
3.1 Recherche et création d'une personne	10
3.2 Compléter la fiche personne	15
3.3 Création de la demande SI SIAO / insertion	22
4. Agir sur la demande SI SIAO	26
4.1 Naviguer de la « fiche personne » à la « demande insertion »	26
4.2 Manipulations de base.....	26
5. Aides auxquelles se référer /outils existants / bugs plateforme :	33
6. A savoir / Trucs et astuces :	34
7. Lexique :	35
7.1 Modalités d'hébergement :	35
7.2 Dispositifs existants :	35

1. Prise en main de SI SIAO

1.1 Connexion à l'application

Pour pouvoir vous connecter à la plateforme, un accès SI SIAO doit vous être créé par votre gestionnaire local (généralement Directeur ou Chef de Service). Les accès SI SIAO sont personnels et ne doivent pas être transmis ni utilisés par un tiers. Votre login se présente de la façon suivante :

siao_(première lettre du prénom)(nom de famille)067

exemple pour DUPONT Aline : siao_adupont067

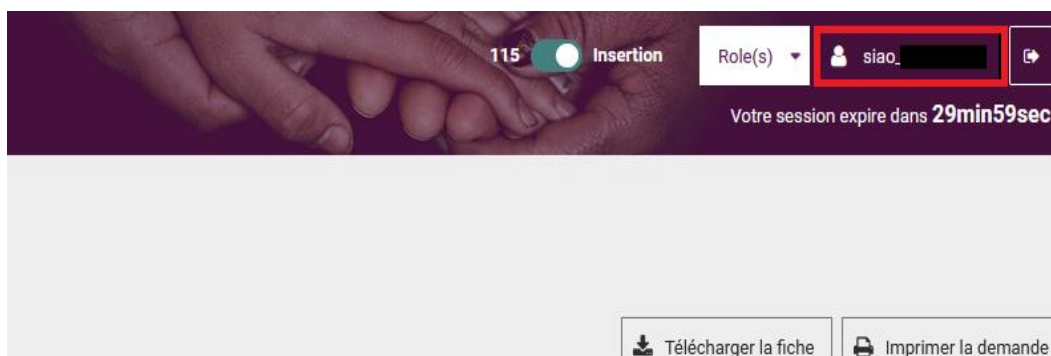
La plateforme est accessible via le lien suivant : <https://sisiao.social.gouv.fr/#/login>. Pour une utilisation optimale, il est recommandé d'utiliser le navigateur internet google chrome. Le logiciel SI SIAO a été mis en place par la Direction Générale de la cohésion Sociale, et est utilisé au niveau national par tous les SIAO.

En cas de mot de passe oublié ou de compte bloqué, cliquer sur « mot de passe ou identifiant oublié, compte désactivé, compte bloqué ». Vous recevrez automatiquement un mail de réinitialisation de mot de passe sur l'adresse mail renseignée au préalable dans l'application, veuillez à consulter vos spams. Si vous n'avez pas réceptionné ce mail dans les 24h, veuillez faire un mail à si@siao67.fr en précisant votre nom, prénom et structure de rattachement. Lors de la configuration de votre mot de passe, un certain nombre de critères doivent être respectés sous peine de voir apparaître le message "une erreur est survenue". Il vous faudra notamment veiller à renseigner un caractère spécial se trouvant dans la liste exhaustive suivante : .,:;_!-{}[]|@.

Pour rappel, les interlocuteurs du Pôle insertion Logement d'abord sont les référents 1^{er} accueil et les structures d'hébergement. Le service n'a pas vocation à être en lien direct avec le public. Les adresses mails et numéro de téléphone de l'association ne doivent donc pas être transmis aux personnes accompagnées.

1.2 Gestion de compte

A la 1^{ère} connexion, cliquer sur votre identifiant en haut à droite de la page d'accueil.



L'onglet « profil » récapitule les informations rattachées à votre compte. Celles-ci serviront à pré remplir les demandes dont vous êtes prescripteur, vous devez vérifier que toutes les données sont à jour. En cas de modifications ou information à rajouter, veuillez solliciter le gestionnaire local de votre structure, qui a les droits pour modifier les utilisateurs premier accueil de sa structure. Si aucun gestionnaire local n'est désigné, veuillez contacter le SIAO.

L'onglet « paramétrage des notifications » est à régler par vos soins. Si vous souhaitez activer vos notifications, vous recevrez alors des mails automatiques de la plateforme vous informant d'un changement (demande à mettre à jour, inscrite sur liste d'attente, à compléter etc.) sur l'une des demandes rattachées à votre structure et pas uniquement des demandes dont vous êtes référent.

Pour les personnes ayant également accès au SI 115, ce guide concerne uniquement le volet insertion de l'application, qui doit être enclenché via le bouton vert à côté du nom (tel que sur l'image ci-dessus).

1.3 Le tableau de bord

Territoire	
Bas-Rhin	
► Demandes en cours de création	11 demande(s)
► Demandes transmises au SIAO compétent	2 demande(s)
► Demandes à compléter	1 demande(s)
► Demandes refusées ou annulées par le SIAO	2 demande(s)
► Demandes inscrites sur une liste d'attente	14 demande(s)
► Orientations en attente de confirmations des structures	1 demande(s)
► Demandes à mettre à jour	1 demande(s)
► Demandes transférées par une structure	0 demande(s)
► Demandes clôturées par la structure	4 demande(s)

Attention, à ce jour, le tableau de bord connaît parfois des bugs et ne retranscrit pas toutes les demandes inscrites sur liste d'attente, transmises, à compléter, etc. Il vous faut passer par l'onglet "consultation" pour retrouver chaque demande dont vous êtes référent.

Lorsque vous vous connectez à l'application, le tableau de bord va vous permettre d'avoir la vue sur les demandes SI SIAO de votre structure et leur statut :

- **Demandes en cours de création** : la demande est en train d'être rédigée, elle n'a pas été transmise au SIAO et n'est donc pas visible par nos services.
- **Demandes transmises** : la demande a été finalisée par vos soins et transmise au SIAO, qui va lire la demande et soit l'inscrire sur liste d'attente, soit demander des éléments complémentaires.
- **Demandes à compléter** : la demande a été traitée par le SIAO mais elle n'est pas complète. Les éléments manquants sont stipulés sur chacune des demandes.
- **Demandes refusées ou annulées par le SIAO** : la demande peut être refusée car elle ne relève pas du SIAO (personne autonome ou au contraire nécessitant une structure médicalisée par exemple), ou annulée. Par exemple des personnes en perte d'autonomie physique nécessitant une présence sanitaire très régulière ne relèvent pas du SIAO mais d'un établissement médico-social ou hospitalier.
- **Orientations en attente de confirmation des structures** : la demande du ménage est en cours d'orientation vers une structure d'hébergement, qui va prendre connaissance de la demande SI SIAO et contacter les personnes pour un entretien de pré admission. A l'issue de ce processus, la structure refusera ou acceptera l'orientation. Le statut de la demande changera lorsque vous le consulterez via historique lorsque vous êtes sur la demande, en allant en bas de la page internet et en regardant le statut de la demande dans "historique demande insertion". Il apparaîtra en "sans orientation" en cas de refus

de la structure, ou en “en attente” si la structure accepte la candidature puis en statut “en présence” lorsqu’elle aura intégré le lieu d’hébergement.

- **Demandes à mettre à jour** : Les demandes doivent être mises à jour à minima tous les 2 mois après la transmission initiale. Les demandes qui n’ont pas été mises à jour apparaissent ici.
- **Demandes transférées par une structure** : cet onglet ne fonctionne pas à l’heure actuelle
- **Demandes clôturées par une structure** : demandes de personnes qui sont sorties de structures d’hébergement, le dossier est clôturé.

Vous ne verrez plus apparaître les demandes dans votre tableau de bord lorsque la structure d’hébergement :

- Accepte une demande (l’orientation est acceptée par la structure, qui va organiser l’entrée dans les lieux de la personne. Le statut qui apparaît est « en attente de la personne »)
- Admet un ménage (statut « en présence »)
- Refuse un ménage (statut « n’a plus d’orientation en attente »)

Il faut donc faire une recherche dans l’onglet “consultation”, qui vous permettra de voir le statut de la demande qui vous intéresse.

Le statut « sur dispositif d’accompagnement » signifie qu’un accompagnement social a débuté dans le cadre de mesures spécifiques (type logement d’abord, FSL ou FNAVDL qui décorrèle l’accompagnement social d’une place d’hébergement). Vous pouvez consulter sur quel dispositif la personne est accompagnée en cliquant sur l’onglet « dispositifs d’accompagnements » dans la demande SI SIAO de la personne.

Identité	Informations complémentaires	Diagnostic social	Entretien	Notes / Rapport social	Historique	Alerte	Demande d'insertion
Enregistrer la demande							

Demande sur dispositif d'accompagnement - réactivée le 04/06/2021 à 14:41

Création Demande SIAO Structure Dispositifs D'accompagnements

Orientations vers dispositifs d'accompagnement

Nom liste accompagnement	Description	Statut dispositif d'accompagnement	Date inscription	Date d'acceptation	Date de désinscription	Structure de rattachement
Test SIAO mesures accpgnt		Acceptée	11/06/2021	14/06/2021		Test SIAO

En théorie, un mail automatique vous est envoyé par la plateforme lorsque la demande change de statut si vous avez activé vos notifications (cf. P 3).

2. Se repérer dans les attendus généraux de la demande SI SIAO

2.1 Objectifs et attentes globales d'une demande SI SIAO

La demande SI SIAO a pour objectif, par l'évaluation sociale faite par le référent, de trouver une **solution d'hébergement adaptée aux besoins d'accompagnement de la personne**, ou de lui prescrire une mesure. De plus, elle vise à faciliter la transmission d'informations entre les différents niveaux d'instruction (le référent/ le SIAO / la structure d'hébergement). **La demande SI SIAO a vocation à constituer un "dossier unique" de l'usager.**

Une demande SI SIAO répond à un besoin d'hébergement sur une place au long cours proposant un accompagnement social adapté aux besoins de la personne ; elle n'a pas vocation à répondre à une mise à l'abri en urgence et peut mettre plusieurs semaines à aboutir. Chaque personne ne peut avoir qu'une demande SI SIAO active, il n'est pas possible de faire plusieurs demandes SI SIAO pour une même personne.

Pour un hébergement d'urgence, il vous faudra vous rapprocher du Pôle veille sociale via le 115 ou veillesociale@siao67.fr.

Votre écrit professionnel dans la demande SI SIAO devra comporter obligatoirement :

- Un rapport social reprenant les éléments de parcours de la personne (pourquoi la personne se retrouve-t-elle dans cette situation, parcours locatif, par quelles situations d'hébergement est-elle passée, a-t-elle déjà été prise en charge en structure et quelle a été l'évolution de la situation etc.),

Les besoins en accompagnement et axes de travail. En effet, le SIAO a vocation d'orienter les ménages sur des places d'hébergement **AVEC** accompagnement social. Aussi, aucune suite ne sera donnée à des personnes autonomes ne nécessitant pas d'accompagnement ou n'adhérant pas à un accompagnement social. Il est important de préciser autour de quels axes l'accompagnement social en structure devra être fait (parentalité, budget, quotidienneté, démarches de soins etc.) et la capacité de la personne à s'inscrire dans des démarches d'insertion et d'autonomisation (ex : une fois les démarches expliquées, la personne est en capacité de les effectuer seule ; la personne sait se repérer et solliciter un intervenant social au besoin ; la personne a besoin que les démarches soient faites avec elle, d'être mobilisée dans son projet etc.) c'est à dire son degré d'autonomie.

- Il est essentiel de remplir l'ensemble des champs avant la transmission de la demande (cocher les cases en non/oui) ; évitez au maximum le champ « non renseigné » (NR) car cela peut témoigner d'une méconnaissance de la situation et rallonger les délais de traitement de la demande puisque nous serons dans l'obligation de revenir vers vous en mettant la demande en statut "à compléter". Le fait d'avoir rempli ces éléments nous permet, lorsqu'une place est disponible, **de pouvoir facilement trouver les ménages correspondants aux caractéristiques de la place** (personne victime de violence, ayant le statut de réfugié etc.) via des filtres/extractions. Pour rappel, nous avons plus de 1000 demandes inscrites sur liste d'attente, il nous est impossible de toutes les connaître et cela facilite grandement notre travail en termes de **repérage des situations**. Enfin, le SIAO a une mission d'observatoire social et cela permet d'extraire certaines données statistiques utiles à la conduite des politiques publiques.
- Les conditions d'hébergements* ainsi que le secteur géographique souhaité*. Nous respectons les choix d'hébergement des personnes mais, si les critères sont restrictifs, cela allongera les délais possibles d'orientation. Aussi, nous travaillons avec l'existant et chaque dispositif a ses propres modalités de prise en charge, qui ne coïncideront pas forcément avec les souhaits de la personne. Aussi, s'il n'y a pas de

solution d'hébergement adaptée, le SIAO reviendra vers vous afin que vous puissiez en informer le ménage et retravailler le projet d'hébergement avec lui.

Si vous n'avez pas connaissance de certains éléments du passif de la personne ou si des éléments restent à clarifier, vous pouvez le préciser dans la demande. Encore une fois, ne laissez pas vides/ne négligez pas certains éléments de la demandes SI SIAO qui laisseront place à l'interprétation de notre côté. Il est préférable de noter que certains éléments n'ont pas pu encore être abordés par la famille car la priorité a été donnée à d'autres choses, ou que le ménage à ce jour ne souhaite pas évoquer cet aspect, que des documents sont en cours de récupération et permettront d'avoir des éléments complémentaires etc.

Veillez à être attentifs aux éléments temporels notés dans la demande (ex : si vous notez "la famille est arrivée en France il y a 6 mois", notamment lors de l'actualisation de la demande. Selon le moment où la demande sera lue ou relue, il ne nous sera pas possible de contextualiser les choses. Aussi, soyez précis le plus possible afin d'éviter, encore une fois, les interprétations de notre part ("la famille est arrivée en France le XX/XX/2020", "le délai de traitement d'une demande d'AAH étant de plusieurs mois, Mr devrait avoir un retour aux alentours d'Octobre 2021" etc.).

Les demandes SI SIAO doivent être faites pour des personnes que vous accompagnez et qui ont été rencontrées à plusieurs reprises. Il s'agit d'un diagnostic social complet. En effet, une demande d'hébergement ou d'accompagnement doit être travaillée et maturée avec le ménage ; il est important de préparer la famille au fait qu'une orientation ne vaut pas admission et aux réalités des conditions de prise en charge (cohabitation, hébergement en hors EMS, sur des cités, en appartement parfois exigus) et qui peuvent être éloignés de leur idéal.

Dans la majorité des cas, les dispositifs d'hébergement ont vocation à être temporaires puisque la prise en charge proposée doit pouvoir permettre au ménage, à moyen terme, d'accéder à une solution de logement autonome et donc plus adaptée. Le travail de préparation fait en amont par vos soins lorsque vous sollicitez le SIAO permettra un gain de temps pour tous et évitera des désillusions/incompréhensions des personnes, l'idée étant de limiter un maximum les refus d'orientation des ménages.

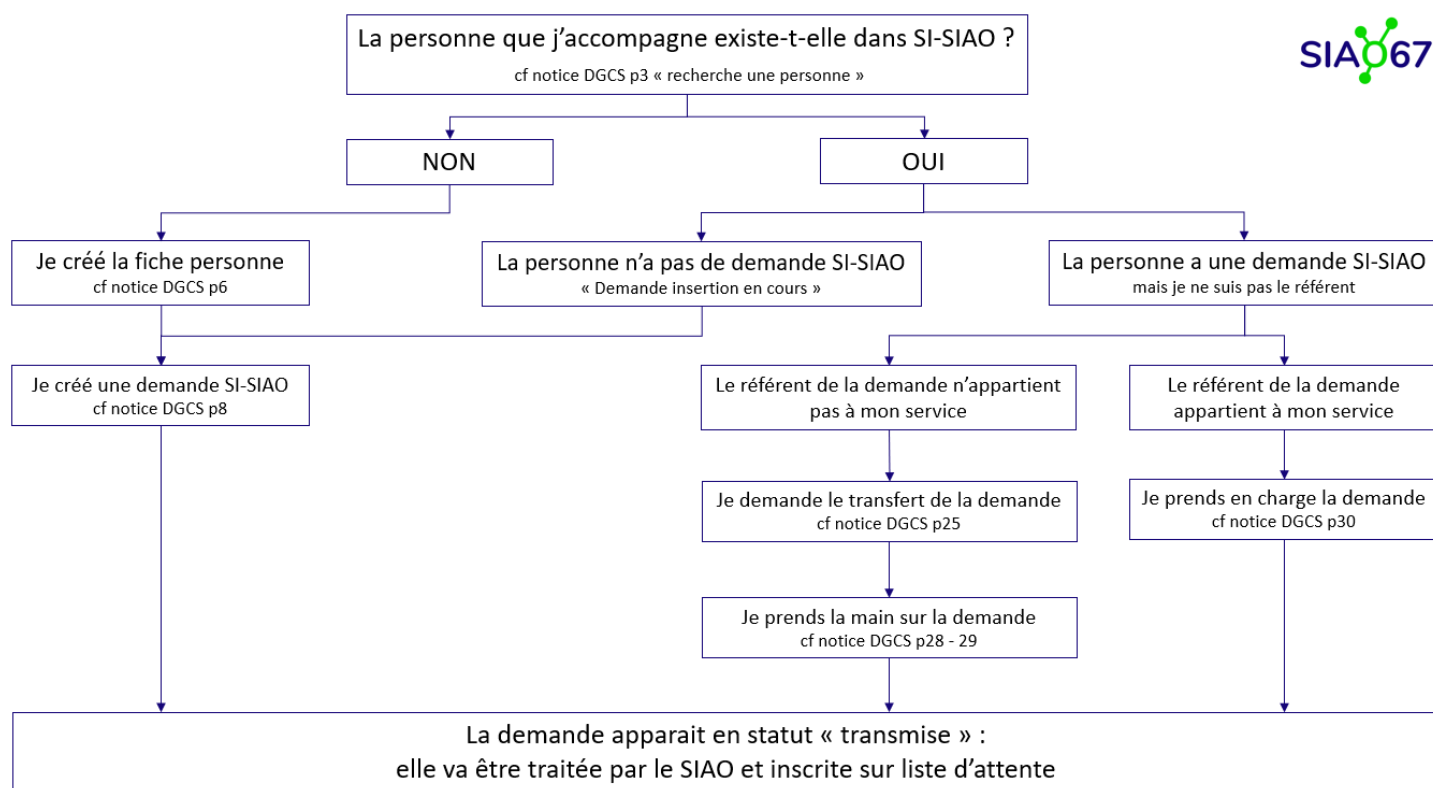
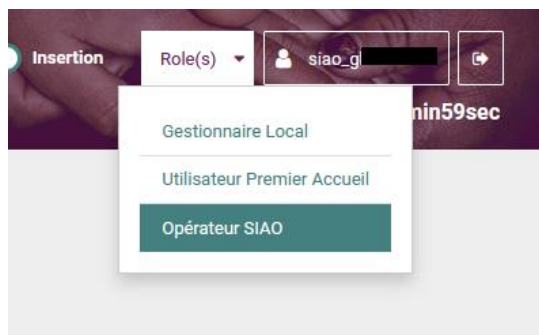
Nous attirons votre attention sur l'importance de vous assurer que les coordonnées de contact mentionnées dans la demande soient toujours à jour, afin que les structures puissent appeler facilement les personnes.

Pour permettre un traitement plus rapide de la demande d'hébergement et dans l'intérêt des personnes que vous accompagnez, nous vous informons que seule une demande SI SIAO complète pourra être inscrite sur liste d'attente et orientée. Lors d'une orientation, la structure d'hébergement se basera sur les éléments amenés dans votre demande SI SIAO pour rencontrer ou pas le ménage et valider ou non l'orientation.

C'est donc la qualité de la demande SI SIAO, jointe à l'évaluation sociale que vous faites de la situation, qui permettra une bonne compréhension de la situation par le SIAO ainsi que par la structure d'hébergement, et in fine une orientation adaptée dans l'intérêt de la personne. Afin d'éviter des refus d'orientation de la part des structures suite à la lecture des demandes, merci de rajouter toutes les informations concernant le ménage déjà transmises par mail ou lors d'un échange téléphonique avec l'une des référents du SIAO.

2.2 Schéma récapitulatif de la création d'une demande SI SIAO

Avant toute création, vérifier pour les utilisateurs multi profils que le profil "Utilisateur Premier Accueil" est activé dans l'espace en haut à droite (à côté de l'identifiant)



La demande :

- Doit être actualisée à minima tous les 2 mois par le référent ou
- Doit être actualisée dès changement important dans la situation (d'emploi, ressources, statut administratif etc.)

2.3 Modalités d'orientation sur une place d'hébergement

Une commission d'orientation interne a lieu toutes les semaines avec l'équipe du Pôle insertion LDA, composée majoritairement de travailleurs sociaux diplômés. Des demandes inscrites sur liste d'attente correspondantes aux places disponibles y sont étudiées. Les critères de validation d'une demande pour une orientation sont les suivants (par ordre d'importance) :

- Adéquation du projet et besoins d'accompagnement de la personne avec la place disponible
- Caractère d'urgence de la situation
- Personne n'ayant jamais bénéficié d'une prise en charge en structure
- Ancienneté de la demande

La demande validée lors de la commission est orientée sur la place disponible et le statut de la demande apparaît "orientation en attente".

A ce jour, lorsqu'une place est disponible, nous ne proposons qu'une candidature, et ce afin d'éviter un « choix » des profils par les structures d'hébergement. Ce fonctionnement ne s'applique pas aux structures spécifiques proposant des commissions (maisons relais, résidence accueil par exemple) ou sur certains secteurs géographiques (CHRS Toit Haguenovien et CHRS Espérance) où la tension est moindre.

3. Guide de remplissage d'une demande SI SIAO étape par étape

Ce guide de remplissage a pour but de vous informer des attentes du SIAO 67 sur les éléments quantitatifs et qualitatifs nécessaires au traitement d'une demande SI SIAO. Les éléments seront explicités au fur et à mesure de leur apparition dans l'application et se complètent avec les notices plus techniques de la plateforme (disponibles via l'aide en ligne du menu violet de gauche).

Nous allons reprendre pas à pas les éléments importants à faire apparaître dans une demande SI SIAO, au fur et à mesure des onglets à compléter. Pour rappel, le guide ne reprend pas toutes les cases une par une, mais nous attirons votre attention sur le fait que toutes les cases doivent être sélectionnées/cochées.

Des formations en ligne sur l'utilisation "technique" de la plateforme sont proposées régulièrement par la DGCS au niveau national, vous pouvez vous inscrire sur les créneaux proposés via le menu de gauche / aide en ligne / formations SIAO / Prescripteur utilisateur premier accueil.

3.1 Recherche et création d'une personne

Dans la nouvelle version du SI SIAO, la recherche d'une personne est une étape obligatoire avant de créer une demande, afin d'éviter de créer des doublons.

Pour créer une demande, il faut cliquer sur le bouton « créer une demande », présent sur la page d'accueil :

Vous arrivez alors sur la page permettant de rechercher la personne concernée par la demande :

En remplissant une partie ou tous les champs qui s'affichent, une liste de résultats va automatiquement s'afficher dessous. La recherche s'effectue au niveau national. Il s'agit d'une recherche dynamique, c'est-à-dire que plus vous complétez de champs, plus la recherche se précise. Les champs obligatoires annotés avec un astérisque rouge ne le sont que pour créer une personne si elle est inconnue du logiciel.

En tant que travailleur social, vous avez accès à toutes les fiches personnes créées au niveau national. Ces fiches regroupent les informations générales sur les ménages (coordonnées, ressources, parcours locatif etc.) ayant sollicité un hébergement (via l'insertion ou l'urgence). **Ces fiches personnes sont consultables et modifiables par tout utilisateur du SI SIAO.** Chacun pourra utiliser cette fiche, la mettre à jour, pour ensuite créer une demande.

Nous vous rendons attentifs au fait qu'une partie des fiches personnes a été créée par des écoutants 115, selon des éléments transmis oralement par le ménage ; il se peut donc qu'il y ait des erreurs ou une discordance d'écriture entre la fiche créée et le nom « réel », notamment pour des personnes ayant des noms longs ou difficiles à orthographier. Pour limiter le risque de créer un doublon de fiche personne alors que la personne est déjà existante dans le SI, nous vous invitons à rentrer uniquement les 1ères lettres du nom et du prénom avec la date de naissance, ou uniquement la date de naissance et le sexe, en tout cas de jouer entre les différents éléments de recherche pour essayer de retrouver la fiche personne. En effet, si vous savez que la personne a déjà appelé le 115 ou été mise à l'abri en hôtel, ou a déjà eu une demande SI SIAO, c'est qu'elle est déjà connue du logiciel et qu'il faut retrouver sa fiche personne. Le fait de créer un doublon de fiche personne rend plus difficile le suivi de dossier et du parcours d'hébergement de la personne par nos différents services (urgence, insertion, hôtel), merci d'y être attentif et de vous rapprocher de nous en cas de besoin.

Vous pouvez ensuite vous retrouver face à 2 cas de figure :

- Cas N°1 : l'application vous informe qu'il existe une fiche personne

Rechercher une personne

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Identifiant Nom * Prénom * Genre * Date de naissance * Territoire Téléphone *

donald trum

Recherche avancée

RAZ Rechercher Export excel Créer une nouvelle p

Nombre de résultats : 1

DONALD Trump 08/02/1992 0612119907 067

Cela signifie que la personne a déjà fait appel au SIAO (urgence ou insertion), dans le département du Bas Rhin ou non.

Il vous faut alors consulter la fiche personne en cliquant sur le dossier vert à droite. Vous arrivez sur l'onglet « identité » de la fiche personne :

Retour recherche dossier

Créer demande d'insertion Télécharger la fiche

FICHES INDIVIDUELLES

Trump DONALD
Fiche 90378942
29, Célibataire
06 12 11 99 07

Demande Insertion en cours
Demande transmise au SIAO compétent

FICHES DE GROUPE

Groupe 90651642

Identité Informations complémentaires Diagnostic social Entretien Notes / Rapport social Historique Alerte

Créée le : 22/09/2020 09:45, Modifiée le : 21/04/2021 14:01, Ecouteur : Justine Morel

+ Ajouter une nouvelle personne Q Ajouter une personne existante

Fiches individuelles

Trump DONALD

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Voir la fiche

Demandeur Principal *

Oui Non

Nom * Norm d'usage

DONALD

Attention, si la demande à créer concerne un ménage composé de plusieurs personnes, il vous faut vérifier que vous êtes sur la « fiche groupe » correspondant au ménage en demande d'hébergement et de créer la demande à partir de celle-ci.

Retour recherche dossier

FICHES INDIVIDUELLES

Trump DONALD
Fiche 90378942
29, Célibataire
06 12 11 99 07

Demande Insertion en cours
Demande transmise au SIAO compétent

FICHES DE GROUPE

Groupe 90651642

L'encadré à gauche vous informe de l'identité de la personne dont le dossier est actuellement consulté.

En dessous de la fiche individuelle, nous avons les différentes « fiches de groupe » auxquels cette personne est rattachée (si elle a fait des demandes avec des compositions familiales différents au cours du temps)

Retour recherche dossier

FICHES INDIVIDUELLES

Trump DONALD
Fiche 90378942
29, Célibataire
06 12 11 99 07

Trump Melania
Fiche 90399246
33, Concubinage
06 55 55 55 55

FICHES DE GROUPE

Groupe d'adultes sans enfant
2 adulte(s) - 0 mineur(s)

Groupe 90651642

Demande Insertion en cours
Demande transmise au SIAO compétent

Lorsque l'on clique sur le groupe, les différentes fiches individuelles comprises dans ce groupe se déclinent comme ci-contre. La sélection sur laquelle on se trouve devient blanche.

Il s'agit donc de faire attention à ce que la demande soit bien créée pour le groupe et non pour une personne seule comprise dans le ménage. Dans l'exemple ci-contre, une demande va être créée pour le ménage composé de 2 adultes. Si vous souhaitez créer la demande uniquement pour un membre du ménage, il faut se placer sur la personne seule en cliquant sur son nom dans l'encadré du dessus qui deviendra blanc.

Une fois que le bon groupe de personne concerné par votre demande est repéré, il vous faut ensuite aller dans l'onglet « historique » afin de prendre connaissance des différentes demandes rattachées à celui-ci. Attention, pour les familles dont les enfants sont en garde alternée. Il faut rajouter l'enfant si le parent a à l'égard de l'enfant un droit d'hébergement et en précisant les modalités d'accueil (fréquence etc.). Pour ceux qui ont un droit de visite uniquement ou droit d'hébergement projeté mais non effectif à ce jour, il ne faut pas rajouter de fiche personne pour l'enfant mais préciser dans le rapport social le ou les enfants concernés (avec l'âge et le sexe), et s'il y a des démarches en cours par rapport à ces droits.

AVANT DE CREER UNE DEMANDE D'INSERTION, IL FAUT S'ASSURER QU'IL N'Y A PAS DEJA UNE DEMANDE INSERTION ACTIVE DANS LE DOSSIER DE LA PERSONNE (le logiciel ne bloque pas les créations multiples de demandes d'insertion pour un même ménage et chaque personne ne peut avoir qu'une demande SI SIAO active).

Dans la partie « historique des demande insertion », si une demande apparait au statut « transmise », « à compléter », « inscrit sur liste d'attente », « à mettre à jour », « sur dispositif d'accompagnement », « orientation en cours », « aucune affectation » « en attente », c'est qu'une demande insertion existe déjà.

Si une demande insertion est déjà active :

- Dans le Bas Rhin : vous pouvez consulter la structure de 1^{er} accueil instructrice de la demande en mettant la souris sur le nom du créateur, ses coordonnées vont apparaître.

Historique des demandes Insertion (4 au total)

Date de la demande	Type de la demande	Statut	Téléphone : 00 00 00 00 00 Courriel : gbrard@siao67.fr Fax :		Structure Premier Accueil	Date de transfert	Structure	Date de début	Date de fin	Demande clôturée
23/03/2021	Insertion	Transmise	BRARD Gaelle	067	SPIP	30/03/2021				Non
11/03/2021	Insertion	Clôturée	BRARD Gaelle	067	SPIP	22/03/2021				Oui
08/02/2021	Insertion	Clôturée	BRARD Gaelle	067	SPIP	08/02/2021	Test SIAO	05/03/2021	10/03/2021	Oui
08/10/2020	Insertion	Clôturée	BRARD Gaelle	067	SPIP	12/02/2020				Oui

Vous pouvez entrer en contact avec le référent de la demande, et demander à ce dernier qu'il vous transfère la demande si vous le jugez utile (cf. P 26). Si l'instructeur n'est plus en poste, vous pouvez passer par le SIAO pour que nous fassions le nécessaire.

- Dans un autre département : les informations visibles vous permettent de vous mettre en lien avec le service instructeur pour faire le lien quant à la situation du ménage. Le SIAO d'origine devra alors transmettre le dossier au SIAO du Bas Rhin afin que nous transférions la demande à votre structure premier accueil. Cela vous permettra ensuite de prendre la main sur la demande, de la mettre à jour, et d'en devenir référent.

- Cas N°2 : la personne n'existe pas dans le SI SIAO :

Vous devez compléter tous les champs obligatoires : nom, prénom, genre, date de naissance et téléphone. Le bouton « créer une nouvelle personne » devient alors accessible (il n'est plus grisé) :

Rechercher une personne

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Identifiant

Nom *

Prénom *

Genre *

Date de naissance *

Territoire

Téléphone *

siao

bas rhin

01/01/2000

Bas-Rhin

00 00 00 00 00

Recherche avancée

RAZ

Rechercher

Export excel

Créer une nouvelle personne

Vous pouvez à présent compléter les différents onglets de la fiche personne :

S'il s'agit d'un groupe ou d'une famille, les différentes personnes doivent être rajoutées en vérifiant au préalable que chacune des personnes n'est pas déjà connue du logiciel. Les manipulations à faire pour rajouter des membres au ménage sont précisées dans l'aide en ligne (menu violet de gauche / aide en ligne / insertion – traitement d'une demande – utilisateur premier accueil / p20 "rajouter une personne connue à la demande") ou accessible via le lien suivant <file:///C:/Users/UTILIS~1/AppData/Local/Temp/Aide-55922348.pdf>.

Nous vous conseillons de passer en premier lieu par l'item « ajouter une personne existante ». Puis, si la personne est inconnue du logiciel, vous pouvez « ajouter une nouvelle personne ».

3.2 Compléter la fiche personne

La demande SIAO a pour objectif de déterminer une orientation pour la personne, aussi elle se doit d'être précise et complète. Tous les items doivent donc, dans la mesure du possible, être renseignés pour chacun des membres du ménage.

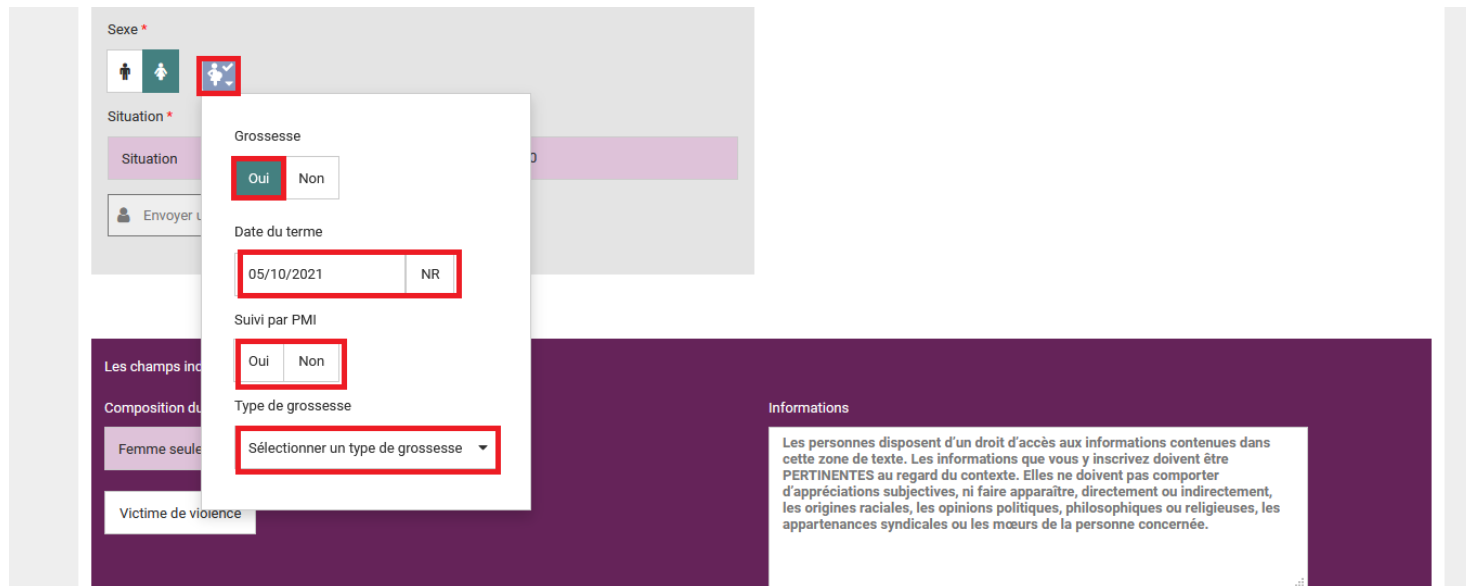
Les sept onglets présents dans le menu déroulant sont ceux qui constituent la fiche personne de l'utilisateur.

Toute saisie faite dans la fiche personne s'enregistre automatiquement. **Les travailleurs sociaux exerçant en structure d'hébergement d'urgence ou accueil de jour (acteurs de la veille sociale) sont notamment sensibilisés à l'intérêt de mettre régulièrement à jour ces fiches personnes.**

3.2.1 Onglet identité

Nous attirons votre attention sur l'importance de vous assurer que les coordonnées de contact mentionnées dans la demande soient toujours à jour, afin que les structures puissent contacter facilement les personnes.

Pour les femmes enceintes, veuillez cliquer sur le bouton à côté du sexe et sélectionner "oui", qui vous permettra de remplir les éléments en lien avec la grossesse, notamment la date du terme.

The image shows a web form with a 'Sexe' field. A dropdown menu is open, showing 'Oui' and 'Non' options. The 'Oui' option is selected, and a modal window appears. The modal contains the following fields: 'Grossesse' with 'Oui' and 'Non' buttons (both highlighted with red boxes), 'Date du terme' with a date input field showing '05/10/2021' and a 'NR' button (both highlighted with red boxes), 'Suivi par PMI' with 'Oui' and 'Non' buttons (both highlighted with red boxes), and 'Type de grossesse' with a dropdown menu showing 'Sélectionner un type de grossesse' (highlighted with a red box). The background shows other form fields like 'Situation', 'Envoyer', 'Les champs inc', 'Composition du', 'Femme seule', 'Victime de violence', and 'Informations'.

Si la personne est victime de violence, il faut sélectionner le bouton "victime de violence", puis la situation correspondante dans le menu déroulant.

En cas de présence d'un animal, il est important de préciser la taille de ce dernier et si les vaccinations sont à jour. De plus, il est important de mentionner si la personne a une solution de garde alternative (tiers, association etc.), si elle est prête à confier son animal ou si elle souhaite impérativement l'avoir auprès d'elle. Il est à noter que les possibilités d'accueil en structure avec des animaux sont réduites, ce qui aura une incidence sur le délai possible d'orientation vers une place d'hébergement.

En cas de problème de mobilité, veuillez indiquer quels sont les aménagements indispensables à prévoir dans le futur lieu de vie, ce que la personne est en capacité de faire ou pas (ex : monter quelques marches, baignoire obligatoire, ascenseur, accès PMR, lit médicalisé etc.).

Nouveauté :

Il est possible d'envoyer un SMS aux personnes via cet onglet. Le champ est libre mais contient un nombre limité de caractères (le décompte ne se fait pas au fur et à mesure de l'écriture). Le destinataire reçoit un numéro type « 43006 » comme expéditeur et ne peut pas répondre au message. Il vous faudra donc signer ou préciser votre identité dans le SMS. Un historique des SMS envoyés s'affiche ensuite sous le message en cours.

Fiche 90399246
33, Coeurbinaire
06 55 55 55 55

FICHES DE GROUPE

Groupe d'adultes sans enfant
2 adulte(s) - 0 mineur(s)

Groupe 90651642

Demande insertion en cours
Demande transmise au SIAO compétent

Personne individuelle

Trump DONALD

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Voir la fiche

Demandeur Principal *

Oui Non

Nom * Nom d'usage

DONALD

Nom de jeune fille

Prénom * Trump

Date de naissance * Age

08/02/1992 29

Sexe *

Situation * Célibataire

Téléphone * 06 12 11 99 07

Envoyer un sms

Retirer cette personne

Vous pouvez ensuite choisir d'envoyer le SMS à tous les membres du groupe ou à une seule personne. Cliquer sur « envoyer le SMS » pour valider.

Groupe 90651642

Demande insertion en cours
Demande transmise au SIAO compétent

Oui Non

Nom * Nom d'usage

DONALD

Nom de jeune fille

Prénom * Trump

Date de naissance * Age

08/02/1992 29

Sexe *

Situation * Célibataire

Téléphone * 06 12 11 99 07

Envoyer un sms

Retirer cette personne

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Composition du ménage

Groupe d'adultes sans enfant

Victime de violence

Envoi de SMS libre

Type du SMS

Individuel Groupe

Contenu du SMS

Bonjour, je vous rappelle notre rdv du XX. Cordialement

Envoyer le sms

Historique des sms

Id	Nom	Prénom	Téléphone	Date d'émission	Heure d'émission	Statut	Corps
53217650	DONALD	Trump	06 12 11 99 07	29/04/2021	15:06	✓	

3.2.2 Onglet informations complémentaires

Sur l'onglet situation de famille, sont attendus :

- Le lien avec la famille, le tissu/soutien amical, communautaire, l'isolement de la personne sont à préciser.
- La situation relative aux enfants (garde, jugement, visite etc.), regroupement familial envisagé etc.

La situation administrative de **chacun des membres du ménage** doit être complétée de façon précise (intitulé exact du titre) :

- La nature du titre de séjour/droit au séjour doit être précisée ainsi que la date de fin de validité du document d'identité.

- Si le ménage est régularisé, merci de préciser le motif de régularisation. Si des démarches sont en cours auprès de la préfecture, il est également important de le noter. S'agit-il d'un premier renouvellement de titre ? Une évolution de la situation administrative est-elle possible ?
- La personne a-t-elle été déboutée de sa demande d'asile ? D'autres démarches sont-elles engagées (recours, régularisation etc.)
- Le nombre de renouvellement de titres
- L'ouverture de droits éventuels en lien avec le statut doit également être notifié, ex : la personne peut ouvrir des droits APL, prestations familiales, droit au travail etc.

En effet, des dispositifs spécifiques existent selon le statut administratif de la personne.

Le fait de remplir toutes les cases ouvre l'accès à d'autres éléments non visibles de prime abord :

The screenshot shows a web form with several sections. Red boxes highlight the following areas:

- Papier d'identité:** A row of three buttons: 'Oui' (highlighted), 'Non', and 'NR'.
- Type de papier:** A dropdown menu.
- Droit de séjour:** A dropdown menu showing 'Situation administrative régulière'.
- Date d'arrivée en France:** A date input field with a calendar icon.
- Demander de titre de séjour:** A row of three buttons: 'Oui' (highlighted), 'Non', and 'NR'.
- Date fin de validité titre / récépissé:** A date input field with a calendar icon.
- Date de renouvellement du titre:** A date input field with a calendar icon.
- Demande de titre en cours:** A row of three buttons: 'Oui', 'Non', and 'NR'.
- Droits ouverts par le titre de séjour:** A list of checkboxes: 'Aucun droit ouvert', 'Droit de travailler', 'Droit aux prestations sociales et familiales', and 'Aide au logement'.

Sur l'onglet pièce justificatives présentées : il s'agit des documents présentés par le ménage que vous avez pu consulter et attestant de leur situation. En aucun cas le SIAO ne vous demandera de transmettre ces documents.

3.2.3 Onglet diagnostic social

Situation professionnelle (à compléter pour chaque personne majeure du groupe) :

Pour les personnes en emploi, les dates de début et de fin de contrat de travail, le lieu de travail ainsi que le moyen de locomotion, horaires atypiques sont des éléments nécessaires au traitement d'une demande SI SIAO.

Pour les personnes cumulant les contrats courts, merci de préciser si elles ouvrent des droits ARE.

Dans la partie "commentaires" sont attendus des éléments d'évaluation sociale :

- Sur le parcours professionnel antérieur des personnes (scolarisation, niveau de qualification, date et nature du dernier emploi etc.)

- Sur la situation actuelle (nature de l'emploi, projet d'insertion professionnelle, suivis actuels en lien avec l'insertion professionnelle MLPE/Pôle Emploi/ateliers passerelle, si oui depuis quand ? mobilisation dans cet accompagnement, capacité occuper un emploi etc.)
- Si la personne est au début de son parcours d'insertion professionnelle, a-t-elle déjà un projet défini ? La personne est-elle proche ou éloignée de l'emploi ? Quels sont les freins identifiés (santé, etc.) ?
- Les besoins en accompagnement sur cette thématique

Situation budgétaire (à compléter pour chaque personne majeure du groupe) :

Les ressources de chacun des membres du ménage doivent être entrées dans le tableau en sélectionnant "type de ressources" puis en notant le montant de ces dernières, ainsi que la date prévisionnelle de fin de perception. Idem pour les charges.

Pour les personnes sans ressources/charges/dettes, veuillez cocher "sans" dans la case correspondantes (ressources/charges/dettes).

Situation budgétaire

Type	Montant mensuel
Total ressources	0 €
Total charges	0 €
Total remboursement mensuel	0 €
Reste à vivre	0 €
Total dettes	0 €

mélania-Trump

Ressources

☐ Sans ressources

Type de ressource	Montant en €	Date de fin prévisionnelle
Type de ressource		

Type	Montant mensuel
Total ressources	902 €
Total charges	0 €
Total remboursement mensuel	0 €
Reste à vivre	902 €
Total dettes	0 €

mélania-Trump

Ressources

☐ Sans ressources

Type de ressource	Montant en €	Date de fin prévisionnelle
AAH	902	

Type de ressource

Les ressources, charges et dettes du ménages vont se cumuler automatiquement dans ce tableau synthétique.

Dans la partie "commentaires", sont attendus des éléments d'évaluation sociale :

- Autour de la capacité à gérer un budget, si les personnes s'acquittent régulièrement de leur participation en cas de situation d'hébergement etc. Pour les personnes sans charge, une épargne est-elle mise en place ?
- Pour les personnes ayant un endettement, l'origine des dettes est à préciser, le travail fait et à faire autour de cette question budgétaire (plan d'apurement en cours, respecté, dossier de surendettement déposé ou envisagé etc.) et le positionnement du ménage sur cette question (remet en question l'endettement, est dans la démarche de rembourser ses dettes, adhésion à de l'accompagnement budgétaire etc.) sont à notifier.
- Pour les personnes sans ressource, préciser les raisons pour lesquelles elles n'ouvrent pas de droit RSA et si elles sont susceptibles d'ouvrir des droits.

Situation au regard du logement :

Dans la partie "commentaires", sont attendus des éléments d'évaluation sociale sur :

- Le parcours antérieur de la personne depuis sa majorité (expérience en logement, durée de cette expérience, expérience seule ou en couple/ qui gérât les démarches dans la famille, qu'est ce qui a mis fin à cette situation locative, le parcours d'hébergement, passage précédent en structure et si oui le motif de fin de prise en charge, comment la personne s'était mobilisée lors de cette prise en charge et est-ce que cela a permis à la situation d'avancer etc.)
- La situation d'hébergement actuelle et dans quelles conditions elle se fait (chez des tiers de façon continue, contre rémunération, hébergé à droite à gauche, surpopulation, pressions de l'hébergeant etc.)
- La capacité de la personne à occuper un logement (capacité à gérer la quotidienneté c'est à dire l'entretien du logement, se faire à manger, des courses etc., le rapport avec les co hébergés/voisinage, conscience du paiement d'un loyer, etc.).

3.2.4 Onglet Entretien

Le ou les suivis sociaux ou médico sociaux assurés par d'autres intervenants que le référent de la demande SI SIAO sont à renseigner via « saisir un suivi social ».

La « saisie d'entretiens » est prévue pour une utilisation interne à vos services, en outil de suivi des ménages. Cette partie n'est pas consulté par le SIAO et non nécessaire au traitement d'une demande insertion.

3.2.5 Onglet Notes/ rapport social

Toute demande SI SIAO doit obligatoirement comporter un rapport social synthétisant les éléments déjà notés dans la demande SI SIAO, et dans tous les cas les éléments de parcours, besoins en accompagnement social ainsi que le degré d'autonomie. En effet, les axes de travail avec la personne doivent apparaître clairement et avoir été travaillés avec le ménage. Ils peuvent s'axer autour de différentes problématiques : démarches administratives/accès aux droits, l'insertion professionnelle, la gestion budgétaire, l'accès/le soutien aux soins, l'accès au logement/relogement, soutien à la parentalité etc. Les éléments mentionnés dans les parties "commentaires" précédentes relèvent plus d'un constat et d'éléments objectifs. Le rapport social va permettre d'amener des éléments d'analyse et d'évaluation de la situation par le travailleur social en charge de l'accompagnement, tout en étayant au besoin des éléments déjà mentionnés précédemment.

De plus, le niveau actuel d'autonomie dans les différents domaines est à préciser (que sait faire la personne et sur quoi est-elle en difficulté). Un retour sur l'accompagnement actuellement mis en place par les différents intervenants autour du ménage est à faire (problématiques travaillées, adhésion de la personne à l'accompagnement, capacité à se saisir des choses, évolution de la situation etc.). Pourquoi une demande SI SIAO est-elle faite ? Hormis le fait de trouver une solution d'hébergement, qu'en est-il attendu dans le parcours de la personne ? En quoi cela va t'elle lui permettre d'avancer/de se poser ? Quels sont le parcours et les perspectives d'insertion de la personne ?

Pour les publics les plus précaires et éloignés de l'insertion (grande précarité, détention etc.), nous savons que ces éléments seront difficilement évaluables. Cependant, il est possible d'étayer la demande avec tout élément que vous aurez pu recueillir ou constater (lien construit avec la personne, ancrage dans le quartier, parcours, sociabilité, passages dans des structures d'hébergement, non recours etc.).

Pour les personnes déjà hébergées en structure, l'évolution de la situation du ménage depuis l'entrée, les conditions actuelles d'hébergement, ainsi que le motif de demande de réorientation sont à développer.

Les éléments rajoutés dans la partie "note/rapport social" doivent être créés sous le statut "départemental" et non "privé", qui nous empêche d'y avoir accès. Pour cela, lorsque vous créez une note individuelle ou rapport social (ou "éditer la note" pour un élément déjà présent), sélectionner le statut "départemental" et enregistrer. Pour rappel, le rapport social n'est visible que par le référent, les travailleurs sociaux ayant un accès utilisateur premier accueil de la même structure que la vôtre, le SIAO et la structure vers laquelle la demande d'hébergement sera orientée.

Pour les personnes ayant des problématiques de santé, le diagnostic ne doit pas apparaître dans la demande SI SIAO. En revanche, sont à préciser les retentissements de ces problématiques sur le quotidien de la personne (en quoi est-elle empêchée, rapport aux autres, changement de comportement, difficultés de concentration etc.), si un accompagnement médical existe (la personne s'en saisit elle ? Est-elle stabilisée ? D'autres soins sont-ils prévus ou à prévoir ? hospitalisations régulières etc.).

3.2.6 Onglet historique

L'onglet historique vous permet de consulter les derniers appels au 115 effectués, ainsi que les mises à l'abri actuelles ou passées. Il affiche une synthèse chiffrée des demandes 115 et insertion faites par le ménage. Cela permet également de vérifier le statut de la demande actuelle. Pour rappel, une personne ne peut bénéficier de plusieurs demandes SI SIAO. Si un doublon de fiche personne existe, les données de cette synthèse risquent d'être partielles, c'est pourquoi nous vous rendons attentifs à ne pas créer de doublon de fiche personne.

Les détails visibles sont les suivants :

- pour les demandes 115 : date de la demande, type de la demande (hébergement ou prestation), département d'origine, nom de la structure (si demande pourvue), dates de début et de fin de séjour, motif de fin de séjour ou d'absence de réponse
- pour les demandes insertion : date, statut de la demande, département d'origine, structure de 1^{er} accueil.

Vous pouvez vous référer au point "1.3 le tableau de bord" de ce guide pour connaître les définitions des différents statuts des demandes.

3.2.7 Onglet Alertes

Cet onglet n'est pas utilisé par le volet insertion.

3.3 Création de la demande SI SIAO / insertion

Une fois que la fiche personne est bien complétée, vous pouvez passer à la création de la demande insertion en cliquant sur « créer demande d'insertion » en vous assurant au préalable être sur la bonne fiche personne ou fiche groupe.

Le fait de cliquer sur "créer demande insertion" va ouvrir une fenêtre sur les droits RGPD de la personne, qu'il faudra valider.

Attention de la personne sur ses droits

Avant de saisir la demande, vous devez appeler l'attention de la personne sur ses droits : droit de refus de répondre, droit d'accès et de rectification aux informations la concernant.

✓ Je certifie avoir prévenu le demandeur sur ses droits

S'ouvrent alors 4 onglets qui composent la demande insertion :

Attention : une fois dans la demande d'insertion, l'application a une durée de saisie de 30 min, veillez à enregistrer régulièrement vos éléments afin d'éviter d'être déconnecté et de perdre des données.

3.3.1 Bloc synthèse :

L'application résume les statistiques liées au ménage : nombres de demandes, de nuits hébergées etc. Il n'y a rien à compléter.

3.3.2 Onglet Formulaire de création :

Après validation, le formulaire de création va automatiquement sélectionner un certain nombre de données en lien avec votre identifiant de connexion, à savoir :

- Territoire et SIAO compétent
- Structure d'accueil (si la structure qui apparaît n'est pas celle dans laquelle la personne est accompagnée, veuillez-vous rapprocher de votre gestionnaire local en interne afin qu'il vous crée un accès "Utilisateur Premier Accueil" correspondant). Si vous êtes "Utilisateur Premier Accueil" sur différentes structures, veuillez sélectionner celle concernée par la demande SI SIAO. Dans tous les cas, sélectionner le type de service d'origine depuis lequel est fait la demande.
- Le nom du travailleur social 1 : c'est donc votre nom qui doit apparaître. Pour rappel, chaque accès est nominatif et ouvert par le gestionnaire local de la structure à ses salariés travailleurs sociaux. Ce n'est pas le SIAO qui crée les accès individuels des personnes. Veuillez-vous rapprocher de votre gestionnaire local afin qu'il puisse vous créer un accès SI SIAO si vous êtes dans ce cas. Il est en effet important pour le SIAO mais également pour la structure vers laquelle nous proposerons une orientation de pouvoir s'adresser directement à l'interlocuteur en charge de l'accompagnement du ménage. Si le nom qui apparaît est l'un de vos collègues rattachés à une même structure, il vous faudra prendre la main sur la demande (cf. menu violet de gauche / aide en ligne / insertion – traitement d'une demande – utilisateur premier accueil / p28 "prendre en charge une demande insertion »).

Restent donc à compléter par vos soins :

- La date de début de suivi de la personne
- Le nombre d'entretiens réalisés depuis le début de l'accompagnement
- Dans type de demande, **mettre obligatoirement "insertion"**
- Le travailleur social 2 est facultatif. Il ne peut pas accéder ni modifier la demande en cours, mais cela peut être une personne relais (chef de service, collègue etc.) qui a connaissance de la situation et peut prendre votre relais en cas d'absence ou congés. Le travailleur social N°2 ne peut pas modifier ou actualiser une demande SI SIAO.

Pensez à enregistrer

3.3.3 Informations générales :

Onglet « coordonnées du demandeur » :

La saisie de l'adresse se fait directement dans l'item "recherche", relié à la base d'adresse Open Street Maps. Il vous faut taper directement l'adresse sous la forme "N°, Rue, Ville". Le menu déroulant vous proposera des adresses similaires ou approchantes, vous pouvez sélectionner la bonne adresse si elle apparaît. La carte interactive zoomera alors sur l'adresse sélectionnée et remplira automatiquement la partie ville et code postal.

Informations générales

→ Coordonnées du demandeur

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Adresse identique fiche *

Oui Non

Type de recherche

Auto. Manuel

Recherche

1A places des orphelins

1 a Place des Orphelins
67000 Strasbourg

Place de l'Orphelinat 07170
Villeneuve-de-Berg

Place Pierre l'Orphelin 50570
Carantilly

Code EPCI

Adresse

Libellé de la voie

Code postal *

Code postal



Si l'adresse n'apparaît pas et après avoir vérifié la saisie, cliquer sur le bouton "manuel" pour saisir l'adresse librement.

L'adresse e-mail et le numéro de téléphone doivent être renseignés ici.

L'onglet « groupe/ménage » :

La typologie et le nombre de personnes du ménage se remplit automatiquement. S'il y a discordance entre le nombre de personne affiché, c'est que tous les membres du ménage n'ont pas été rattaché à la demande, veuillez-vous référer aux manipulations de base pour faire le nécessaire (cf P. 28 du présent document), c'est-à-dire rajouter ou enlever un membre du ménage, ou créer la demande SI SIAO depuis la bonne fiche groupe.

Il vous faut cocher la case correspondante en lien avec la présence d'un enfant de moins de 3 ans.

L'onglet « situation physique » :

Les trois items doivent être remplis, il est possible d'amener des éléments complémentaires dans l'encart disponible (situation d'hébergement instable etc.). La situation physique correspondant à la situation de la personne pour laquelle vous sollicitez le SI SIAO.

L'onglet « spécificités » :

Les éléments précisés ici doivent correspondre avec ceux mentionnés dans l'onglet « identité » de la fiche personne. Veuillez cocher les cases correspondantes, si vous cochez "oui" à l'un des items, veuillez préciser :

- Présence d'un animal : si "autre" quel est le type d'animal. Dans tous les cas, la race/taille de l'animal devra être précisée, ainsi que si la vaccination est à jour. De plus, merci de préciser si la personne souhaite uniquement être orientée sur une place d'hébergement où elle pourra avoir son animal avec elle ou si elle est prête à trouver des solutions annexes de garde (tiers, associations, familles d'accueil etc.) et si des démarches ont été entamées dans le cas où il n'y aurait pas de prise en charge de l'animal. Il existe peu de dispositif où l'accueil est possible avec un animal, merci de bien vouloir préparer la personne à cette éventualité ou le cas échéant à ce que les délais d'attente soient rallongés, voire qu'il n'y ait pas de solution.

- Personne avec problème de mobilité : merci de clarifier les aménagements du logement **nécessaires** à la personne à mobilité réduite et de détailler dans la partie commentaire si besoin (nécessité d'ascenseur, peut monter quelques marches, peut aller jusqu'au 2ème étage, se déplace en fauteuil roulant, lit médicalisé, baignoire indispensable etc.). Il est question d'éléments essentiels au bon accueil et vie du ménage dans l'hébergement, du fait de pathologies spécifiques, et aucunement liés à du confort personnel. De plus, pour les personnes nécessitant des soins spécifiques, il est important de noter si ces soins peuvent se délocaliser (sur un autre hôpital, ville par exemple) ou s'ils doivent être faits sur un lieu donné.

Pensez à enregistrer

3.3.4 Onglet préconisations

Il vous est possible de proposer au SIAO jusqu'à 10 préconisations, merci cependant de vous limiter à 2. La préconisation vous permet de flécher le dispositif qui vous semblerait adapté aux besoins d'accompagnement du ménage. Le logiciel oblige la saisie d'au moins une préconisation pour pouvoir valider la demande.

Au vu des particularités et du nombre de dispositifs, il n'est pas attendu de la part de l'utilisateur premier accueil une préconisation fine. Charge à l'équipe du pôle insertion logement d'abord du SIAO, au vu des autres éléments amenés dans la demande et du fait de sa connaissance du champ de l'hébergement, de suivre la préconisation demandée ou au contraire proposer un dispositif plus adapté. Il vous est possible de noter que vous laissez le soin au SIAO de faire la préconisation si vous ne savez pas quel dispositif solliciter.

Dans tous les cas, les conditions d'hébergement souhaitées*, ainsi que le secteur géographique* devront être précisés dans cet item.

Une fois tous les éléments complétés, il vous faut cliquer sur **"enregistrer la demande"**. Si elle est complète, vous pouvez la transmettre au SIAO en cliquant sur le bouton **"transmettre au SIAO"**, puis "oui" sur la fenêtre qui s'ouvre vous demandant de confirmer la transmission. Ainsi, la demande sera consultable par l'équipe insertion logement d'abord du SIAO. Le statut de la demande passe alors de "en création" (cf. image 1) à "transmis" (cf. image 2).

Image 1 :

MELANIA trump 23/12/1987 0655555555 067					
Historique des demandes Insertion (1 au total)					
Date de la demande	Type de demande	Statut	Nbre de personnes	Demande clôturée	Département d'origine
30/03/2021	Insertion	En création		Non	067

Image 2 :

Historique des demandes Insertion (1 au total)

Date de la demande	Type de la demande	Statut	Créateur	Département d'origine	Structure Premier Accueil	Date de transfert	Structure	Date de début	Date de fin	Demande clôturée
30/03/2021	Insertion	Transmise		067		30/03/2021				Non

Pensez à enregistrer

4. Agir sur la demande SI SIAO

4.1 Naviguer de la « fiche personne » à la « demande insertion »

ATTENTION : si vous êtes sorti de la demande insertion pour aller compléter des informations de la fiche personne, il est alors nécessaire de repasser par l'onglet « historique » du ménage pour retrouver la demande en cours.

Vous pouvez cliquer sur la ligne de votre demande dans la partie « historique des demandes insertion » en bas de l'écran pour rentrer dedans et la modifier, transmettre etc. Ne cliquez surtout pas sur « créer demande insertion » qui va générer un doublon de demandes.

4.2 Manipulations de base

Les manipulations suivantes sont accessibles sur l'aide en ligne de la DGCS (<file:///C:/Users/UTILIS~1/AppData/Local/Temp/Aide-55922348.pdf>) ou via l'aide en ligne du menu violet de gauche puis « insertion – traitement d'une demande – utilisateur premier accueil) et ne seront donc pas reprises dans le présent document.

4.2.1 Annuler / réactiver une demande d'insertion

Se référer à la page 31 de l'aide en ligne : si le ménage que vous accompagnez a trouvé une solution de logement ou d'hébergement durable, il vous faut annuler la demande SI SIAO, afin que nous ayons l'information que la demande d'hébergement n'est plus d'actualité et n'apparaisse plus active. Vous pourrez réactiver la demande à tout moment en récupérant les données précédemment saisies.

4.2.2 Suppression d'une demande insertion

Quand la demande est transmise au SIAO, l'utilisateur peut réaliser une suppression de ladite demande. La suppression d'une demande est irréversible. Il est possible de supprimer une demande uniquement lorsqu'elle est en statut « transmis ». Il faut alors cliquer sur « supprimer » dans l'onglet « création demande ».

The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing several tabs: Identité, Informations complémentaires, Diagnostic social, Entretien, Notes / Rapport social, Historique, Alerte, and Demande d'insertion. The 'Demande d'insertion' tab is active. Below the navigation bar, there are four buttons: Annuler (orange), Supprimer (red), Transférer (teal), and Enregistrer la demande (teal). Below these buttons, the text 'Demande transmise au SIAO compétent' is displayed. Underneath, there is a section titled 'Création Demande' with a sub-tab 'SIAO'. Below this, there is a purple bar labeled 'Bloc synthèse'. At the bottom, there is a button labeled 'Trump DONALD'.

4.2.3 Transférer une demande à une autre structure 1^{er} accueil

Se référer à la page 25 de l'aide en ligne : si le ménage continue son accompagnement social auprès d'un utilisateur 1^{er} accueil d'une autre structure, ce dernier va pouvoir reprendre la main sur la demande SI SIAO afin de l'actualiser. Il sera alors le référent de la demande. Vous ne pourrez plus accéder ou modifier la demande.

4.2.4 Prendre en charge une demande d'un autre utilisateur 1^{er} accueil de sa structure

Se référer à la page 28 de l'aide en ligne : le ménage continu son accompagnement social auprès d'un utilisateur 1^{er} accueil de la même structure que vous, qui va reprendre la main sur la demande SI SIAO afin de l'actualiser. Il sera alors le référent de la demande.

4.2.5 Rajouter une personne à une demande insertion

Se référer à la page 20 de l'aide en ligne : la manipulation ne sera pas la même selon que la personne à rajouter est déjà connue du logiciel ou pas (rajouter une personne connue p20 / rajouter une nouvelle personne p23).

4.2.6 Retirer un membre du ménage d'une demande SI SIAO

Dans la partie "création demande" puis l'onglet "bloc synthèse" de la demande SI SIAO, il vous faut au préalable vérifier la composition familiale du ménage.

En l'occurrence, le groupe est constitué de 2 personnes :

Création Demande SIAO

▼ Bloc synthèse

Demandeur Principal
Trump DONALD

Groupe 90651642 Trump Melania Trump DONALD

Date de la première demande d'insertion Total des nuits
0

Date de la dernière demande d'insertion Date dernière nuit passée

Dans le même "bloc synthèse", cliquer un peu plus bas sur la poubelle rouge "supprimer une/des personnes de la demande"

Ajouter / Retirer une personne

+ 🔍 🗑️

► Formulaire de création

► Informations générales

La fenêtre suivante s'affiche alors :

Sortie de la demande

☐ Tous	DP	Nom	Prénom	Naissance	Genre
☐	NON	Melania	trump	23/12/1987	👤
☐	OUI	DONALD	Trump	08/02/1992	👤

✓ Valider la sélection ✕ Annuler

Il vous faut alors cliquer sur le nom de la personne à enlever de la demande, puis valider la sélection.

Astuce : vous ne pourrez pas supprimer le membre du ménage “DP” (demandeur principal) de la demande. Il vous faut au préalable changer le demandeur principal via l’onglet identité de la fiche personne, puis sélectionner demandeur principal “oui” selon les indications ci-dessous :

Crée le : 30/03/2021 19:34, Modifiée le : 30/03/2021 19:34, Ecoutant : Gaelle Brard

+ Ajouter une nouvelle personne 🔍 Ajouter une personne existante

Fiches individuelles

▼ Trump DONALD

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Voir la fiche

Demandeur Principal *

Oui Non

Nom * Nom d'usage

DONALD

▼ trump Melania

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Voir la fiche

Demandeur Principal *

Oui Non

Nom * Nom d'usage

Melania

4.2.7 Réactiver une demande au statut “à compléter”

Lorsqu’une demande est au statut “à compléter”, cela signifie qu’il manque des éléments pour que le SIAO puisse établir une préconisation adaptée. Les éléments manquants sont notifiés dans la demande insertion de la personne.

FICHES INDIVIDUELLES

Trump DONALD
Fiche 90378942
29, Célibataire
06 12 11 99 07

Trump Melania
Fiche 90399246
33, Concubinage
06 55 55 55 55

FICHES DE GROUPE

Groupe d'adultes sans enfant
2 adulte(s) - 0 mineur(s)

Groupe 90651642

Demande Insertion en cours
Demande à compléter

Télécharger la fiche Imprimer la demande

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

Demande à compléter (30/03/2021) - Commentaire du SIAO: Bonjour, Des éléments sont manquant à la demande SI SIAO, merci de compléter tous les onglets de joindre un rapport social. Cordialement,

Annuler Réactiver Transmettre au SIAO Enregistrer la demande

Il vous faut rajouter les éléments demandés dans les différents onglets de la fiche personne s’il s’agit d’informations factuelles, comme la situation administrative ou autres. S’il s’agit d’informations qualitatives (besoins en accompagnements, éléments de parcours etc.), nous vous invitons à **SAISIR UN NOUVEAU RAPPORT SOCIAL avec les éléments complémentaires**.

Il vous faudra ensuite cliquer sur enregistrer et enfin “réactiver”. Le statut de la demande passe en “transmise”.

Pour rappel, tous les onglets de la fiche personne et de la demande SI SIAO doivent être complétés comme indiqué dans les points 2 et 3 de ce guide.

4.2.8 Mettre à jour / Actualiser une demande SI SIAO

L'actualisation d'une demande SI SIAO doit être faite à minima tous les deux mois, ou avant en cas de changement important dans la situation de la personne. Il vous faut mettre à jour les différents onglets de la fiche personne, remodifier les textes/commentaires qui ne sont plus d'actualité pour que la demande reflète l'état des démarches et de l'accompagnement social à l'instant de la mise à jour (ex : il est précisé que le dossier MDPH de Mr doit être déposé le 01/04/21 alors que la mise à jour SI SIAO est faite le 01/06/21 ; modifier alors en notant ce qu'il est advenu de la demande et s'il est toujours pertinent de faire apparaître cet élément dans la demande SI SIAO).

L'actualisation de la demande se fait via l'onglet "création demande" de la demande SI SIAO puis "information de mise à jour". Il est nécessaire de valider ces éléments c'est à dire cliquer sur le bouton "enregistrer" en haut à droite. De ce fait, dans la partie commentaires, préciser quelles sont les mises à jour faites sur le SI SIAO (ex : ressources changées, situation d'emploi a évolué, pas d'évolution etc.). Il est possible de noter "pas de nouvel élément" si la situation de la personne n'a pas évolué.

Information de mise à jour

Saisir mise à jour

Horodatage automatique *

02/12/2020 11:42

Origine de la mise à jour

Opérateur SIAO

Commentaire de mise à jour *

Commentaire mise à jour ...

4.2.9 Consulter le statut d'une demande SI SIAO

Pour consulter le statut d'une demande SI SIAO, il existe deux façons de faire :

- Via l'onglet "consultation", taper les nom et prénom de la personne, puis cliquer sur la ligne correspondante à la personne recherchée. Un menu déroulant laisse apparaître "l'historique des demandes d'insertion", c'est cette partie-là qui va notifier le statut
- Quand vous êtes dans la fiche personne, via l'onglet "historique" puis "historique des demandes d'insertion"

Historique des demandes Insertion (4 au total)

Date de la demande	Type de la demande	Statut	Créateur	Département d'origine	Structure Premier Accueil	Date de transfert	Structure	Date de début	Date de fin	Demande clôturée
23/03/2021	Insertion	À compléter	BRARD Gaelle	067	SPIP	30/03/2021				Non

Les différents statuts existants sont notifiés dans la partie « 1.3 Le tableau de bord » du présent guide.

4.2.10 Suivi de l'avancée de la demande

Après avoir transmis la demande au SIAO, un onglet « SIAO » apparaît à côté de l'onglet « création demande ».

The screenshot shows the SIAO tracking interface. On the left, there's a sidebar with user information (Trump DONALD, Trump Melania) and group details (Groupe 90651642). The main area is titled 'Demande inscrite sur une liste d'attente' and features a 'Création Demande' tab with a 'SIAO' sub-tab. Below this, there's a 'Préconisations du SIAO' section with a table of tabs: Dispositif, Structure, Type de place, Restauration, Informations générales, and Publics Accompagnés. The 'Commissions' section is highlighted with a red box and contains a table with columns: Date, Décision de la commission, and Commentaire. The table shows a single entry for 'Commission 1' dated 14/06/2021, with a decision of 'Inscription sur liste d'attente / dis...' and a comment 'RS / (initiales TS SIAO ayant traité la demande)'. Below the commissions, there's a 'Liste d'attente' section with a table showing a single entry for 'Résidence sociale' with a status of 'Active' and a date of '14/06/2021'.

C'est via cet onglet qu'il est possible de suivre l'avancée du dossier du ménage.

La partie **commissions** reprend tous les éléments de suivis de dossier de façon datée : les éléments demandés en compléments d'informations, si le SIAO a annulé la demande, inscription sur liste d'attente etc.

La partie **liste d'attente** vous indique sur quelle liste d'attente est inscrit le dossier, et donc quelle est la préconisation retenue par le SIAO et vers quel dispositif sera orienté le ménage. Il est possible que le ménage ait pu être inscrit sur différentes listes d'attente dans le temps selon l'évolution de la situation, les échanges eus avec les référents etc.

La partie **orientations vers dispositifs d'accompagnement** précise si la personne a une mesure d'accompagnement en cours ou passée, ainsi que l'opérateur qui a porté cette mesure :

Orientations vers dispositifs d'accompagnement

Nom liste accompagnement	Description	Statut dispositif d'accompagnement	Date inscription	Date d'acceptation	Date de désinscription	Structure de rattachement
☐ AAP EMS 2021 LDA	Mesures d'accompagnement dans le cadre de l'expérimentation LDA 2021	En attente	24/03/2021			ARSEA GALA - IML LDA

La partie orientations vers une structure permet de voir sur quelle structure la demande est en cours d'orientation, l'historique des orientations ainsi que les motifs de refus des structures (en cliquant sur « refusée »)

Orientations vers une structure

Date de réponse	Statut	Structure	Places Disponibles	Groupe de place	Date d'entrée prévue	Date d'entrée	Date de sortie prévue	Date de sortie
05/01/2021	Refusée	Intermédiation locale - Strasbourg (67000)		17 boulevard de Nancy Logement Logement T1				

4.2.11 Doublons de demandes SI SIAO

Retour recherche dossier

FICHES INDIVIDUELLES

Trump DONALD
Fiche 90378942
28, Célibataire
06 00 00 00 00
Demande insertion en cours
Demande transmise au SIAO compétent

Identité Informations complémentaires Diagnostic social Entretien Notes / Rapport social Historique Alerte

Créée le : 22/09/2020 09:45, Modifiée le : 21/12/2020 21:23, Ecouteur : Justine Morel

+ Ajouter une nouvelle personne Q Ajouter une personne existante

Fiches individuelles

Trump DONALD

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Voir la fiche

Demandeur Principal *

Oui Non

Nom * Nom d'usage

DONALD

Nom de jeune fille Prénom *

Trump

Demander d'insertion Télécharger la fiche

Si vous avez cliqué sur le bouton “créer demande d’insertion” alors qu’une demande est déjà existante, un doublon a été créé (cf. image ci-dessous).

Pour vérifier si un doublon de demande SI SIAO existe, il vous faut cliquer sur historique, aller en bas de la page internet et regarder le statut des demandes dans “historique demande insertion”.

Si deux demandes apparaissent soit en statut “transmise”, “à compléter”, “sur liste d’attente”, “aucune orientation” ou “orientation en cours”, c’est qu’il y a un doublon.

Le cas échéant, merci de reporter les informations sur la demande que vous souhaitez conserver, de la transmettre au SIAO, puis de procéder à la suppression de la demande la plus récente, en allant sur la demande puis cliquant sur “supprimer”. Le fait de supprimer entraîne la perte irrévocable des données inscrites dans cette demande.

Nom * Prénom * Genre * Date de naissance * Territoire Téléphone *

donald trump

RAZ Rechercher Export excel Créer une nouvelle personne

Nombre de résultats : 1

Donald Trump 08/02/1992 0633075989 067

Historique des demandes Insertion (2 au total)

Date de la demande	Type de demande	Statut	Nbre de personnes	Demande clôturée	Département d'origine
22/09/2020	Insertion	Transmise	1	Non	067
08/10/2020	Insertion	Transmise	1	Non	067

Si vous n’êtes pas référent des différentes demandes SI SIAO existantes, vous pouvez trouver qui est le créateur de l’autre demande en cliquant sur l’onglet “historique” de la fiche personne. Le fait de passer votre souris en surbrillance sur le nom du créateur fera apparaître ses coordonnées. Cela vous permettra de vous mettre en lien afin que cette personne vous transfère la demande au besoin.

Historique des demandes Insertion (4 au total)

Date de la demande	Type de la demande	Statut	Créateur	Structure Premier Accueil	Date de transfert	Structure	Date de début	Date de fin	Demande clôturée
23/03/2021	Insertion	Sur dispositif accompagnement	Téléphone : 00 00 00 00 00 Courriel : [redacted]@siao67.fr Fax : [redacted]	067	SPIP		30/03/2021		Non

5. Aides auxquelles se référer /outils existants / bugs plateforme :

- Des formations en ligne sont régulièrement faites par la DGCS. Vous trouverez les dates de formation et les liens pour vous inscrire sur les mails “newsletter du SIAO” (veuillez vérifier vos SPAMS si vous ne les recevez pas).
- Une aide en ligne est accessible sur le logo DGCS carré en bas à droite de l’écran une fois le logiciel connecté.
- Les notices de la DGCS sont accessibles via le menu de gauche “aide en ligne” puis “insertion - traitement d’une demande – utilisateur 1er accueil” ou via le lien suivant <file:///C:/Users/UTILIS~1/AppData/Local/Temp/Aide-55922348.pdf>. Cette notice mise à jour régulièrement par la DGCS reprend les manipulations de base (rechercher une personne, créer une fiche personne, créer une demande SI SIAO, rajouter, transférer une demande à un autre utilisateur etc.) et complète les éléments amenés ici.

Le SIAO 67 ne proposera pas de formation spécifique, étant lui-même confronté aux mêmes difficultés d’utilisation de la plateforme et se formant au jour le jour.

En cas de bug, perte de données ou anomalies repérés sur la plateforme, merci de bien vouloir faire un mail à dgcs-sisiao@social.gouv.fr en mettant si@siao67.fr en copie.

Merci de prendre note qu’au vu de la refonte du logiciel SI SIAO, des retards de traitement dans les demandes et les mails sont à prendre en compte, en nous excusant pour la gêne occasionnée.

6. A savoir / Trucs et astuces :

- La newsletter du SIAO est envoyée une fois par semaine à tous les utilisateurs de la plateforme SI SIAO et reprend des éléments de contextes et chiffrés de l'activité du SIAO. Vous ne la recevez pas ? Consulter vos spams ou indésirables.
- Il n'est pas nécessaire de doubler d'un mail l'actualisation d'une demande ou la transmission d'une demande SI SIAO. Cependant, si vous constatez qu'au bout d'une quinzaine de jours la demande n'a pas été traitée, merci de vous rapprocher de nos services.
- Lorsque vous envoyez un mail relatif à une situation, veuillez à mentionner le NOM (en majuscule) prénom (en minuscule) et date de naissance du demandeur principal dans l'en tête du mail pour faciliter la recherche de la demande. La recherche s'effectue effectivement au niveau national et des homonymes peuvent être présents.
- Les commissions d'orientations ont lieu le jeudi matin, et la majorité des orientations sont faites à ce moment-là. Nous vous conseillons de consulter la plateforme l'après-midi afin de voir si l'une de vos demandes a changé de statut.
- Nous sommes régulièrement sollicités pour des problématiques en lien avec la plateforme. Nous vous invitons à vous former à l'utilisation de cette dernière et à consulter ce guide. Des sollicitations régulières sur l'utilisation du logiciel sont chronophages et ne nous permettent pas de nous focaliser sur le travail de traitement et d'orientation des demandes. Vous êtes en effet plus de 800 utilisateurs premier accueil sur le département et sommes une équipe de 8 personnes sur le pôle.
- Il n'existe peu voire pas de place pour le public ménage à droit incomplet isolé.
- Un refus d'orientation sans motif valable pour un ménage pris en charge sur le dispositif hôtelier via le 115 ou sur une place d'hébergement d'urgence équivaut à ce jour à une fin de prise en charge.
- De nombreuses informations sont accessibles depuis le logiciel SI SIAO (suivi de la demande etc.), merci de vous y référer. L'équipe du pôle insertion, composée majoritairement de travailleurs sociaux, n'a pas vocation à assurer un support technique à l'utilisation de la plateforme, étant en charge du traitement et de l'orientation des demandes d'hébergement des personnes.
- Il n'est pas possible de faire une demande SI SIAO pour les personnes en demande d'asile.

7. Lexique :

7.1 Modalités d'hébergement :

Nous vous demandons de bien vouloir questionner les personnes sur les conditions d'hébergement acceptées, à savoir :

- **Collectif** : partage de chambre, sanitaire et cuisine à plusieurs personnes. Toutes les places sont regroupées au sein d'un même bâtiment, avec généralement une présence éducative en journée. S'adresse généralement à des personnes pour lesquelles un lieu de vie collectif peut être intéressant en termes de lien avec d'autres, en termes d'évaluation de la situation par un travailleur social, mais aussi par la présence de prestations annexes pouvant être proposées (ex : restauration sur place, ménage, présence veilleur de nuit ce qui peut être rassurant etc.)

- **Semi collectif regroupé** : chambre individuelle, partage de sanitaire et cuisine à plusieurs personnes. Toutes les places sont regroupées au sein d'un même bâtiment, avec généralement une présence éducative en journée. S'adresse généralement à des personnes pour lesquelles un lieu de vie collectif peut être intéressant en termes de lien avec d'autres, en termes d'évaluation de la situation par un travailleur social, mais aussi par la présence de prestations annexes pouvant être proposées (ex : restauration sur place, ménage, présence veilleur de nuit ce qui peut être rassurant etc.)

- **Semi collectif diffus** : chambre individuelle, partage de sanitaire et cuisine à plusieurs personnes. Généralement, il s'agit d'un appartement en colocation à 3 ou 4 personnes isolées, ou 2 voire 3 familles. Il n'y a pas de présence éducative en journée, mais des visites à domicile sont régulièrement faites (variable selon les dispositifs et opérateurs). S'adresse généralement à des personnes en capacité de gérer à minima la quotidienneté (occupation d'un logement en bon père de famille, entretien de ce dernier, capacité à se préparer à manger etc.).

- **Regroupé individuel** : occupation d'un logement individuel, se situant d'un un bâtiment spécifique occupé par la structure uniquement (type maison relais ou résidence accueil). La personne a son propre studio/logement, mais peut avoir accès à des espaces / temps collectifs à destination des autres personnes hébergées dans la structure.

- **Diffus individuel** : occupation d'un logement individuel pour la personne ou le ménage. Pas de présence éducative en continu, mais des visites à domicile sont régulièrement faites (variable selon les dispositifs et opérateurs). S'adresse généralement à des personnes en capacité de gérer à minima la quotidienneté (occupation d'un logement en bon père de famille, entretien de ce dernier, capacité à se préparer à manger etc.).

7.2 Dispositifs existants :

Il existe plus de soixante dispositifs d'hébergement différents sur lesquels le SIAO oriente :

- Les nuances et subtilités sont parfois minces d'un dispositif à l'autre
- Les profils de publics peuvent varier d'un opérateur à l'autre.
- Les profils de publics peuvent varier selon les personnes déjà en présence dans la structure, afin de garantir un bon fonctionnement du groupe sur place et de garantir une forme d'équilibre

Aussi, il nous est impossible de former les travailleurs sociaux de terrain, qui interviennent par ailleurs sur d'autres champs que celui de l'hébergement, sur chacune des structures. Nous pouvons cependant faire ressortir les grandes familles de dispositifs, avec le public généralement accueilli et l'accompagnement proposé, afin que vous puissiez avoir des repères dans le secteur de l'hébergement/logement accompagné :

Dispositif	Profil personnes	Accompagnement
Ménages à droit incomplet	Ménages déboutés de la demande d'asile ou familles en statuts mixtes. Familles UE sans ressource ou APS. Peu de place pour les personnes isolées.	Global, prise en charge en semi collectif regroupé, semi collectif diffus ou diffus individuel
Logement d'abord	Personnes isolées ou couple de droit commun ayant un parcours de rue important, cumulant différentes problématiques (addictions, santé etc.), étant passées par différentes structures d'hébergement sur lesquelles elles ne parviennent pas à se maintenir. Pas de pré requis demandé à l'occupation d'un logement. La personne doit pouvoir percevoir des ressources à moyen terme.	Global (ouverture de droits, gestion financière, santé, confiance en soi), pluridisciplinaire au besoin, assez soutenu. Possibilité de mise en place de mesure d'accompagnement. Hébergement en semi collectif regroupé, semi collectif diffus ou diffus individuel.
Stabilisation	Personnes isolées, couples et familles de droit commun. Situations fragiles, nécessitant de se poser / stabiliser avant d'envisager un projet d'insertion ou se soin. Public assez éloigné de l'insertion. Durée de prise en charge indéterminée.	Global (ouverture de droits, gestion financière, santé, confiance en soi) et soutenu. Accompagnement adaptable et soutenu pour mobiliser la personne sur son projet.
CHRS	Public personnes isolées, couples et familles de droit commun. Situation de personnes en difficultés sociales, ayant un projet d'insertion. Nécessité de mobiliser les personnes dans leur projet, de les solliciter pour qu'elles puissent faire les démarches etc.	Global (ouverture de droits, budget/dettes, emploi) et soutenu. Hébergement en collectif, semi collectif diffus ou diffus individuel. Prise en charge de 24 mois maximum.
Logement d'insertion	Public personnes isolées, couples et familles de droit commun ayant des ressources. Public avec un projet d'insertion, autonome sur le quotidien, volontaire dans l'accompagnement. La personne se mobilise seule dans son projet, mais peut avoir besoin d'être aiguillée ou soutenue sur des démarches spécifiques. Nécessité de ressources stables. Mise en situation réelle de locataire.	Global mais moins soutenu que sur du CHRS (la personne a uniquement besoin qu'on lui explique les démarches pour pouvoir les faire par exemple). Prise en charge en diffus individuel.
Résidence accueil	Public personnes isolées ou couple, de droit commun avec ressources, ayant une pathologie psychiatrique diagnostiquée, étant stabilisée dans les soins et avec un suivi médical spécifique régulier. Personnes dont les situations sont stabilisées mais ayant une évolution limitée. Nécessité de ressources stables. Personnes autonomes sur la quotidienneté.	Léger, présence de travailleurs sociaux qui vont pouvoir intervenir pour des démarches ponctuelles. Prise en charge en regroupé individuel. Des temps en collectif (repas, activité, sorties) peuvent être proposés aux personnes.

Maison relais / Pension de famille	Public personnes isolées ou couple de droit commun avec ressources, ayant peu de perspective d'insertion et ne pouvant vivre seules du fait d'un isolement marqué, lié à une vulnérabilité de la personne par exemple. Personnes en capacité de gérer un budget et la quotidienneté. En demande de lien avec d'autres résidents et de partages de temps collectifs.	Léger, présence de travailleurs sociaux qui vont pouvoir intervenir pour des démarches ponctuelles. Accompagnement possible autour de la quotidienneté. Prise en charge en regroupé individuel. Des temps en collectif (repas, activité, sorties) peuvent être proposés aux personnes.
Intermédiation locative	Public personnes isolées, couples ou familles de droit commun avec ressources. Personnes déjà engagées dans un projet d'insertion, autonome sur le quotidien, situation financière stable, nécessitant un accompagnement autour du logement. Mise en situation réelle de locataire.	Léger, axé principalement autour de la question du logement même si d'autres axes peuvent être travaillés si besoin. Hébergement en diffus individuel. Prise en charge de 18 mois maximum.
Résidence sociale	Public personnes isolées, couples ou familles de droit commun avec ressources. Personnes ayant un projet d'insertion, volontaires dans les démarches et faisant preuve d'autonomie au quotidien ; pas en capacité d'aller vers du logement autonome car leur situation financière ou d'emploi ne leur permet pas encore.	Accompagnement centré essentiellement sur la question du logement, les autres problématiques périphériques doivent être réglées ou stabilisées. Prise en charge en regroupé individuel et semi collectif regroupé.