



Tutoriel UPA (Utilisateurs Premier Accueil)

Créer une demande d'insertion via le SI-SIAO



Le circuit de la demande

ETAPE 1

Un UPA crée une demande

ETAPE 2

Le SIAO étudie la demande et propose une ou plusieurs orientations ou refuse la demande

ETAPE 3

L'hébergeur étudie la demande et accepte ou refuse l'orientation

Le contenu du tableau de bord UPA

> Demandes en cours de création

= en cours de création par l'UPA, non transmise au SIAO

> Demandes transmises au SIAO compétent

= en attente de traitement par l'équipe insertion du SIAO

> Demandes à compléter

= le SIAO demande à l'UPA des compléments d'information pour pouvoir traiter correctement la demande

> Demandes refusées ou annulées par le SIAO

= Le motif de refus ou d'annulation est renseigné dans le Si-SIAO

> Demandes inscrites sur une liste d'attente

= le SIAO a inscrit une demande sur une liste d'attente d'une ou plusieurs structures, après étude de la demande

> Orientations en attente de confirmations des structures

= suite à une disponibilité au sein d'une structure hébergement/logement, le SIAO a orienté la demande, qui est en attente d'acceptation ou de refus par l'hébergeur

> Demandes à mettre à jour

= la demande est sur liste d'attente depuis longtemps : une mise à jour du dossier est nécessaire. Il faut **réactiver** la demande pour reprendre le traitement normal

> Demandes transférées par une structure

= la demande a été créée par une autre structure, elle est transférée à votre structure pour que vous puissiez la prendre en référence

> Demandes clôturées par la structure

= la demande est clôturée lorsque la personne hébergée a quitté la structure d'hébergement/logement. Un motif de départ est renseignée par cette structure

ETAPE 1

L'UPA crée une demande d'insertion

1.1 L'UPA crée la ou les fiches « individuelles » et « de ménage »

- Vérifier que la **personne** n'a pas déjà un dossier, **afin d'éviter la création de doublon de fiche**
- Si la personne n'a pas de dossier, créer la fiche relative à la personne / au ménage

1.2 L'UPA crée la demande liée à une fiche individuelle ou de ménage

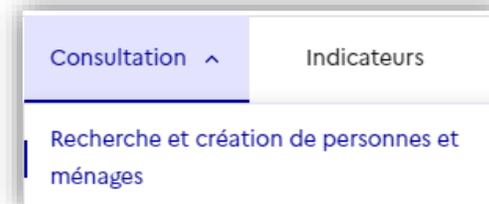
1.3 L'UPA transmet la demande au SIAO 44

NB : il est possible de transférer la référence de la demande à un autre référent social de sa structure de rattachement (appelée « structure d'accueil »), ou à référent social rattaché à une autre structure d'accueil, et ce sans intervention technique du SIAO44 (voir tutoriel correspondant)

Temps de remplissage d'un dossier = environ 30 min

ETAPE 1.1 L'UPA crée la ou les fiches « individuelles » et « de groupe »

Onglet Consultation / Recherche et création de personnes et ménages



Rechercher une personne

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Identifiant	Nom *	Prénom *	Genre *	Date de naissance *	Territoire	Téléphone *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

▼ Recherche avancée

- La recherche phonétique peut être aidante, la date de naissance aussi
- Si la personne existe, cliquer sur le bouton vert en bout de ligne pour ouvrir sa fiche
- Remplir tous les champs avec un astérisque rouge pour activer le bouton « Créer une nouvelle personne »

ETAPE 1.1 L'UPA crée la ou les fiches « individuelles » et « de groupe »

Onglet Consultation / Recherche et création de personnes et ménages

Nom [?] *	Prénom [?] *	Genre *	Date de naissance *	Territoire	Téléphone *
<input type="text" value="Nom de Famille"/>	<input type="text" value="Prénom"/>	<input type="button" value="Homme"/> <input type="button" value="Femme"/>	<input type="text" value="01/01/1980"/> <input type="button" value="📅"/>	<input type="text" value="Territoires"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="text" value="06 06 06 06 06"/>
<input type="button" value="RAZ"/> <input type="button" value="🔍 Rechercher"/> <input type="button" value="📄 Export excel"/> <input type="button" value="👤 Créer une nouvelle personne"/>					

- La recherche phonétique peut être aidante, la date de naissance aussi
- Si la personne existe, cliquer sur le bouton vert en bout de ligne pour ouvrir sa fiche
- Remplir tous les champs avec un astérisque rouge pour activer le bouton « Créer une nouvelle personne »

ETAPE 1.1 L'UPA crée la ou les fiches « individuelles » et « de groupe »

[← Retour recherche dossier](#) [Créer demande d'insertion](#) [Télécharger la fiche](#)

MÉNAGE 91191711
Groupe avec enfant(s)
28 adulte(s) - 8 mineur(s)

Demande 115 en cours
Pourvue
Personne présente en structure

Identité Informations complémentaires Diagnostic social Entretien Notes / Rapport social Demandes du ménage Alerte Suivi et modification

Créée le : 11/05/2022 07:49, Modifiée le : 08/02/2023 11:18, Ecoutant : Marie CHEVANNE

Composition du ménage

Les champs indiqués par une * sont obligatoires

Typologie du ménage
Groupe avec enfant(s) ⓘ

+ Ajouter une nouvelle personne **🔍 Ajouter une personne existante**

Retirer des personnes du ménage **⚠️ Gérer les décès**

Contact principal

TEST
3
49167908
123 ans - 01/01/1900
Tel: 00 00 00 00 00
Durée d'errance: Non renseigné

TEST
Enfant 2
47665227
Personne décédée
Tel: 00 00 00 00 29
Durée d'errance: Non renseigné

BRANDO
Prenom Inconnu
46316073
73 ans - 02/01/1950
Tel: 00 00 00 00 00
Durée d'errance: Non renseigné

TEST
TestMG0710
53380967
62 ans - 10/10/1960
Tel: 06 63 84 46 95
Durée d'errance: Non renseigné

ETAPE 1.2 L'UPA crée la demande liée à une fiche individuelle ou de groupe

La notion de demandeur principal

= « chef de ménage »

- Une personne mineure ne peut pas être demandeur principal dans un ménage
- Un demandeur principal ne peut jamais être retiré d'une demande une fois que celle-ci est transmise au SIAO : il faut retirer la qualité de demandeur principal avant de retirer la personne de la demande
- Le demandeur principal se repère avec le carré jaune ◆ à gauche du nom

FICHES INDIVIDUELLES

- Mère FORMATION**
◆ Fiche 90715148
36, Marié(e)
00 00 00 00 00
- Père FORMATION**
Fiche 90715151
41, Marié(e)
00 00 00 00 00
- Enfant FORMATION**
Fiche 90715154
7, Célibataire
00 00 00 00 00

FICHES DE GROUPE

Couple avec enfant
2 adulte(s) - 1 mineur(s)

Groupe 90715152

ETAPE 1.1 L'UPA crée la ou les fiches « individuelles » et « de groupe »



- **Fiche individuelle « personne »**
- **Fiche « groupe » = association de plusieurs personnes**

5 premiers onglets

Visibilité nationale : 1 seule fiche pour 1 même personne quelle que soit son département de création

Si demande pour un ménage/groupe
Remplir ces champs pour chaque personne du ménage !

• **Historique**

Cet onglet permet de visualiser l'ensemble des demandes 115 et insertion reliées à la fiche

Un UPA ne peut accéder qu'aux demandes qu'il a créé lui-même

• **Alertes**

Pour créer un message pop-up qui s'affiche automatiquement à l'ouverture de la fiche de la personne

• **Suivi et modifications**

Renseigne les 50 dernières consultations et/ou modifications opérées sur la fiche

ETAPE 1.1 L'UPA crée la ou les fiches « individuelles » et « de groupe »

Onglet Informations complémentaires

Situation de famille

Nombre d'enfants à charge de la personne
= administrativement, ne pas ajouter un enfant qui n'est pas en demande d'hébergement

Situation administrative

Les données sur le droit de séjour sont importantes pour l'étude de la demande. Le « statut administratif particulier » est à renseigner si la personne est en demande d'asile ou bénéficie du statut de réfugié ou de la protection subsidiaire.

La saisie de ces 2 statuts ouvre un champ «N° AGDREF ». Si inconnu renseigner une suite de 0.

Pièces justificatives présentées

Permet d'attester que la personne les a présentées au référent social

ETAPE 1.1 L'UPA crée la ou les fiches « individuelles » et « de groupe »

Onglet Diagnostic social

Situation professionnelle

A remplir pour chaque personne de + 16 ans dans le ménage

Important de préciser le lieu de travail car le SIAO regarde distance entre hébergement et lieu de travail

Situation budgétaire

Calculs automatiques dans le tableau

Important de cocher les cases « sans » ressources, dette, charge

Situation au regard du logement

Champs importants au regard de la demande d'insertion

Onglet Entretien

Permet de préciser des éléments importants comme une mesure de protection, une sortie d'hôpital...

Ne pas utiliser « saisir un entretien », mais se concentrer sur la rédaction du rapport social dans l'onglet suivant Note/Rapport social

ETAPE 1.1 L'UPA crée la ou les fiches « individuelles » et « de groupe »

Onglet Notes/Rapport social

Tout ce qui est lié à l'accompagnement de la personne : parcours familial, social, professionnel, logement antérieur. Les besoins d'accompagnement, l'adhésion de la personne à un accompagnement, le projet (emploi...) sont particulièrement attendus dans cet écrit. Egalement, apporter des précisions sur les capacités de la personne, les atouts.

Attention, pas d'information sanitaire sur une pathologie précise mais indiquer quels sont les freins rencontrés par la personne liés à sa situation sanitaire. Indiquer les suivis en cours, si la problématique est prise en compte par la personne ou non.

Enregistrer sous statut « privé » : seuls vous, le SIAO et la structure hébergement/logement peuvent y accéder. Par défaut le Si-SIAO propose le statut privé.

Astuce

Pour afficher les rapports sociaux et notes de plus de 6 mois d'ancienneté, cliquer sur « Afficher/Masquer l'historique »

 Afficher/Masquer l'historique

ETAPE 1.1 L'UPA crée la ou les fiches « individuelles » et « de groupe »

+ Ajouter une nouvelle personne

Q Ajouter une personne existante

Pour créer une fiche « de groupe » :

1. Partir de la fiche personne d'un groupe, onglet « **Identité** »
2. TOUJOURS commencer par rechercher si les autres personnes du groupe n'existent pas dans la plateforme via « Ajouter une personne existante »
3. Si non, créer une fiche par nouvelle personne du groupe inexistante dans la base via « Ajouter une nouvelle personne »

ETAPE 1.1 L'UPA crée la ou les fiches « individuelles » et « de groupe »



- ✓ Toujours vérifier que la personne n'existe pas déjà avant de la créer
- ✓ Pour rendre actif le bouton « Créer une nouvelle personne », remplir tous les champs marqués d'un *
- ✓ L'enregistrement des informations dans les onglets « personne » est automatique: il n'y a pas de bouton enregistrer
- ✓ Etre synthétique dans les zones de commentaires
- ✓ Il vaut mieux mettre Non renseignée (NR) que rien
- ✓ Il est possible de compléter la fiche personne/groupe en plusieurs fois
- ✓ Ne jamais mettre de données de santé mentionnant explicitement une pathologie dans la fiche personne

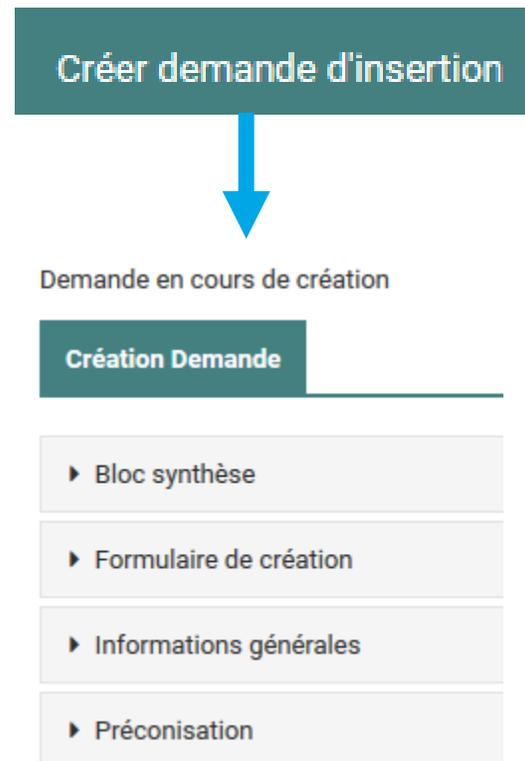
ETAPE 1.1 L'UPA crée la ou les fiches « individuelles » et « de groupe »



L'alerte :

- S'affiche automatiquement à l'ouverture de la fiche personne ou groupe / choix entre privé, départemental ou national
- Permet par exemple de préciser quel groupe est le bon groupe de la demande, s'il y a plusieurs groupes en parallèle: en cas de modification du cercle familial par exemple
- => penser plutôt à mettre une date de fin car on oublie facilement de la désactiver
- Cette fonction est surtout utilisée pour les personnes en demande d'hébergement d'urgence via le 115

ETAPE 1.2 L'UPA crée la demande liée à une fiche individuelle ou de groupe



Bloc synthèse : permet de voir si on a bien créé la demande sur le groupe entier

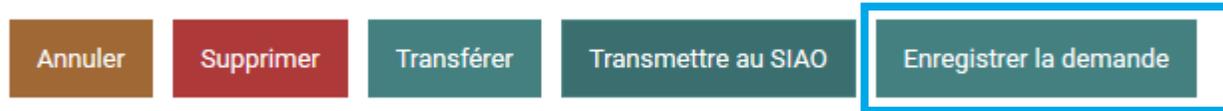
Formulaire de création : bien vérifier que Structure d'accueil et Type de service sont remplis. Si l'UPA est rattaché à plusieurs structure, vérifier que la structure correspond bien à la personne en demande

Informations générales : Il faut **obligatoirement** saisir une adresse du demandeur. Ce n'est pas forcément sa domiciliation

Situation physique > motif de la demande : **3 champs obligatoires à saisir**

Préconisation : Le Si-SIAO demande **obligatoirement** de saisir une préconisation. Cependant, il est possible de saisir « non renseigné » si difficulté à déterminer une préconisation. Le service insertion du SIAO pourra tout de même traiter la demande. Ne pas saisir dispositif « Accompagnement » sauf si vous souhaitez faire une demande ASLL

ETAPE 1.2 L'UPA crée la demande liée à une fiche individuelle ou de groupe



Bien penser à enregistrer la demande sinon on perd le travail effectué

=> À ce stade, la demande est enregistrée mais elle n'est pas transmise au SIAO

Bouton Annuler : utile si par exemple la personne accompagnée se rétracte. Il sera possible de réactiver la demande par la suite.

Bouton Supprimer : à utiliser uniquement si vous avez fait un doublon de demande par exemple, cela supprime **définitivement** la demande de la base.

Bouton Transférer : pour transférer la demande à une autre structure d'accueil qui accepterait ce transfert pour prendre le relais du suivi de la personne

ETAPE 1.2 L'UPA crée la demande liée à une fiche individuelle ou de groupe



- ✓ Bien se positionner sur la fiche individuelle OU de groupe avant de faire la demande
- ✓ L'enregistrement des informations dans les onglets de la demande **n'est pas automatique** : il faut la remplir complètement avant de pouvoir l'enregistrer via le bouton vert « Enregistrer la demande » - **Attention au décompte des 30 minutes sans rien faire sur la plateforme**
- ✓ Les fiches « personne » et « groupe » doivent être correctement remplies sinon la demande ne pourra pas être enregistrée
- ✓ Bien remplir tous les champs obligatoires (* et fond rose) de la demande
- ✓ En cas de message d'erreur lors de l'enregistrement de la demande (en jaune en haut à droite de l'écran) : Vérifier tous les champs, il doit manquer quelque chose, ou bien y avoir une incohérence quelque part...

2. En pratique : faire une demande et suivre son traitement

ETAPE 1.3 L'UPA transmet la demande au SIAO



Transmettre au SIAO fera apparaître la demande les demandes transmises au SIAO dans le tableau de bord de l'Opérateur SIAO. La demande est prête à être étudiée.

ETAPE 2 Le SIAO étudie la demande et propose une ou plusieurs orientations

- La demande est préparée pour étude par le service Insertion, qui peut si besoin revenir vers l'UPA avec une demande de compléments **à retourner sous 2 mois** et donc effectuer une évaluation complémentaire. Si absence de retour sous 2 mois la demande est annulée
- Selon la complexité de la demande, elle peut être étudiée en commission technique d'orientation. Sinon elle peut être traitée directement par l'Opérateur SIAO
- Si elle est refusée, le SIAO notifie le motif sur le SI-SIAO
- Si elle est acceptée, le SIAO notifie l'acceptation sur le SI-SIAO et la demande est placée sur liste(s) d'attente. Il peut y avoir des listes d'attente temporaires si la demande nécessite une investigation complémentaire (évaluation sanitaire, dossier complexe)
- Puis elle est orientée lorsqu'une place se libère dans la structure d'hébergement/logement ciblée : le SIAO contacte le ménage et/ou l'UPA pour l'information et une notification est envoyée à l'UPA et à l'hébergeur

ETAPE 2 Le SIAO étudie la demande et propose une ou plusieurs orientations



- ✓ Il n'y a pas de notification de l'UPA lorsqu'une demande est placée sur liste d'attente. Vérifier régulièrement votre tableau de bord.
- ✓ **Transférer une demande à un autre référent social** est possible quand la demande est au statut « en création » ou « transmise au SIAO » (un tutoriel est disponible dans le Drive du SIAO 44)
- ✓ Le transfert via la plateforme doit toujours être accompagné par une passation de la situation **en réel** entre les deux référents sociaux de la personne

ETAPE 2 Le SIAO étudie la demande et propose une ou plusieurs orientations

Des questions sur le contenu et l'avancée du traitement de la demande ?

- dossier.siao@mvs44.com

Un problème technique sur le Si-SIAO:

- cm.sisiao@mvs44.com

Une question de fond sur l'utilisation du SI-SIAO:

- chargedetudeos@mvs44.com

ETAPE 3 L'hébergeur étudie la demande et accepte ou refuse l'orientation

Lorsqu'une place se libère dans une structure :

1. Le SIAO choisit le ménage à orienter dans la liste d'attente avec mise à jour de la demande en lien avec le ménage et l'UPA.
2. L'hébergeur réalise un rendez-vous de pré-admission avec le ménage avant d'accepter ou de refuser l'orientation

ETAPE 3 L'hébergeur étudie la demande et accepte ou refuse l'orientation

Si l'hébergeur refuse l'orientation

- Il en informe la personne accompagnée, l'UPA et le SIAO
- Le refus doit être motivé dans la plateforme.
- La demande doit être retraitée par le SIAO avec prise en compte de l'information liée à ce refus. En découlera soit un maintien sur une liste d'attente, soit une annulation de la demande selon la nature du refus exprimé par la structure hébergement/logement

Si l'hébergeur accepte l'orientation

- Il fixe avec la personne accompagnée la date de son arrivée
- Il renseigne dans SI-SIAO la date d'arrivée de la personne ou du groupe de personnes et confirme l'arrivée le jour J
- L'UPA est informé de l'acceptation de l'orientation et de l'entrée en structure
- La demande passe au statut « en présence » et le SIAO n'intervient plus

ETAPE 3 L'hébergeur étudie la demande et accepte ou refuse l'orientation



- ✓ Chaque structure reste souveraine pour accepter ou refuser une place. En revanche, elle a l'obligation d'informer l'ensemble des acteurs concernés du motif de son refus.

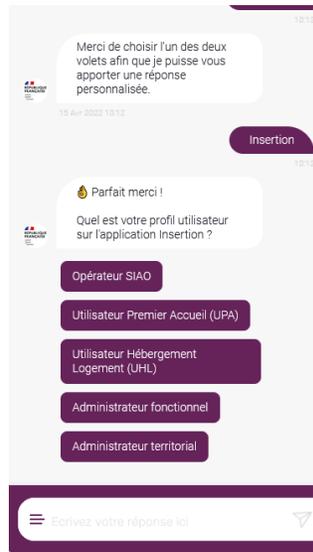
2. En pratique : faire une demande et suivre son traitement

J'ai besoin d'aide !

→ Assistant virtuel « chatbot » sur la plateforme

Lorsque vous êtes connecté sur la plateforme, en bas à droite de votre écran

Posez votre question et un choix d'explications vous sera proposé. Il ne s'agit pas de résoudre les problèmes techniques



→ Tutoriels

Retrouvez **dans notre Drive** les tutoriels classés par « rôle » du volet Insertion de la plateforme :

<https://drive.google.com/drive/folders/1aUvCH0Dt iRMYhQEWN6rlep6IRsbiDoNN?usp=sharing>

D'autres supports sont en cours de préparation.

VOTRE CONTACT



Romain LE MIGNANT

Observatoire social du SIAO44

chargedetudeos@mvs44.com

06 73 48 89 65