



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

WEBINAIRE TRIMESTRIEL

FEUILLE DE ROUTE

ÉQUIPE NUMÉRIQUE SI SIAO X CELLULE SIAO NATIONAL

16 Janvier 2025

Mot d'introduction



Manuel Hennin

Adjoint au délégué interministériel

Ordre du jour



1. Bilan 2024

- 1.1. Bilan de la cellule SIAO, lancée en 2024
- 1.2. Bilan des évolutions du SI SIAO en 2024 et dernières mises en service
- 1.3. Bilan de la relation utilisateurs et baromètre de satisfaction

2. Trajectoire SI SIAO 2025

- 2.1. Feuille de route 2025
- 2.2. Module offre
- 2.3. Module Parcours
- 2.4. Interconnexions

3. Intervention externe : Convergence

4. A venir

- 4.1. Calendrier des concertations

1.1 Bilan de la « cellule » SIAO de la Dihal, lancée en 2024

3 macro-plans « au long cours »

- Réforme des SIAO
- Modernisation du 115
- Animation de la veille sociale*

Un appui direct aux territoires
cellule.siao@dihal.gouv.fr

Travaux lancés et en cours

- Evaluations flash et approfondies
- Guide de l'écoutant
- Logiciel téléphonie 115
- Indicateurs
- Accès au logement

Livrables « en instance »

- Modèle de CPO Etat – SIAO
- Modèle de convention tripartite
- Politique de confidentialité SI
- Notice d'information SI
- Cadre de partage des données

Premiers résultats

- 500 ETP de renforts aux SIAO et acteurs de la veille sociale notifiés
- Accord cadre national pour les Résidences sociales et FJT
- Formation direction SIAO et DDETS – DREETS au Logement d'abord (ANSA – KPMG)

1.1 Focus sur la doctrine « évaluations flash et approfondies »

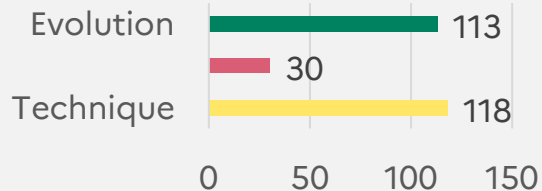
9 ateliers en 2024 ont permis dessiner les grandes lignes d'une doctrine métier sur les évaluations flash et approfondies, qui vont alimenter les travaux de refonte du SI SIAO et la formation des acteurs du secteur.

Items		Enjeux métier	Enjeux politique publique
Principes liés à la confidentialité	Un SI plus fermé	- Déontologique / éthique - Frein à la complétude	- Déploiement du SI SIAO - Conformité légale (RGPD)
Identification / création ménage	Un SI plus opé	- Opérationnalité - Capacité de décision	- Qualité de la donnée (doublons) - Sécurité des victimes de violence
Evaluation flash	Grille ETHOS	- Mesure vulnérabilité et détresse - Evitement de l'hébergement	- Complétude de la donnée - Analyse des parcours (performance)
Evaluation approfondie	PRECONISATIONS	- Pouvoir d'agir - Amélioration de chances	- Principes du logement d'abord - Positionnement du SIAO

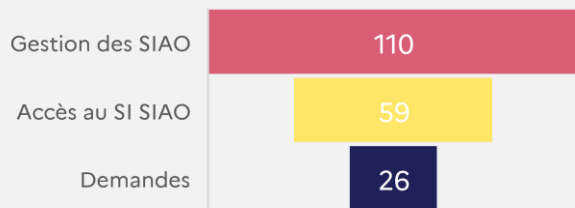
1.2 Bilan des évolutions du SI SIAO en 2024

261 Actions sur le SI SIAO

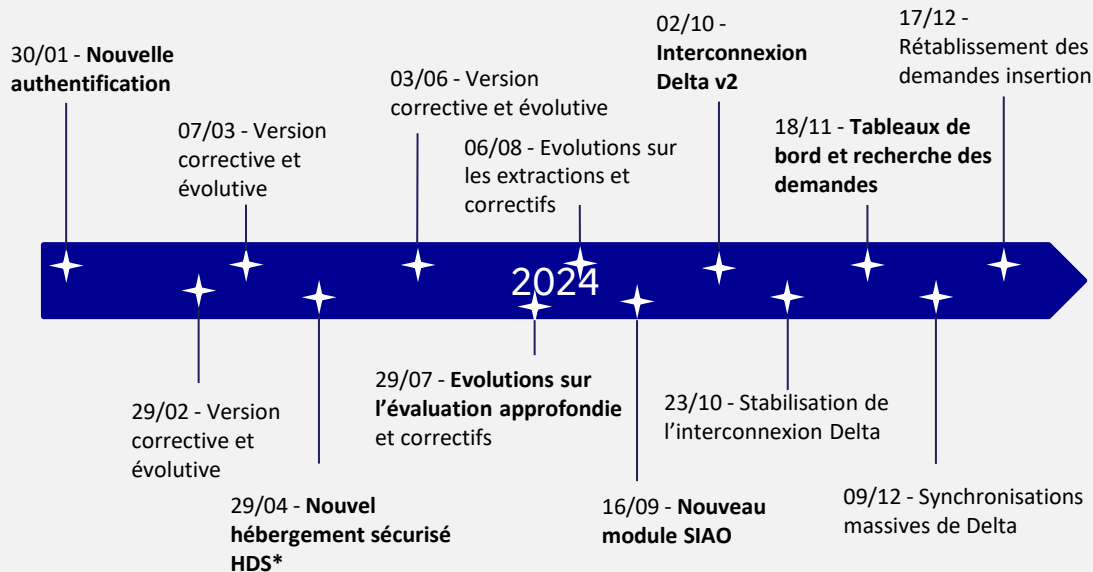
Evolutions, corrections, améliorations techniques



Thématiques majeures des actions sur le SI SIAO



13 Nouvelles versions sur 2024



* Hébergeurs de Données de Santé

1.2 Dernières mises en service correctives sur l'existant

2 0 2 4

Novembre 2024

Tableaux de bord et demandes insertion

- Augmentation de limite d'export des tableaux de bord (200 à 500)
- Amélioration de la recherche de demandes
- Revue du transfert de demandes
- Rétro saisie de la date de sortie d'accompagnement
- Possibilité de Copier coller dans le champ Date de naissance
- Correction de divers problèmes sur le dossier du ménage
Corrections sur l'interconnexion Delta

Décembre 2024

Correctifs Annulations automatiques et Extractions

- Stabilisation de l'interconnexion Delta
- Correction et rétablissement des demandes annulées à tort
- Rétablissement du fonctionnement des extractions

2 0 2 5

Février 2025

Fusions et améliorations techniques

- Stabilisation des fusions de personnes
- Affichage de l'âge des enfants de moins d'un an en mois
- Améliorations techniques sur les performances et la sécurité
- Stabilisation sur la suppression de demandes 115

Prochaine version

1.2 Groupe de travail sur l'harmonisation des pratiques en Ile-de-France

Un premier groupe de travail en IDF a été initié pour mettre en qualité les motifs de refus et de fin de prise en charge.

Les objectifs de ce groupe de travail :



Harmoniser les pratiques sur les fins et refus de prise en charge entre les différents départements et types de besoins (urgence, insertion) pour davantage d'équité.



Faciliter le suivi et la recherche des ménages hébergés à l'hôtel



Harmoniser les informations entre les demandes 115 et insertion et leur restitution dans les extractions.



Ces travaux seront accompagnés de **concertations, comités référents à la maille nationale** afin **d'harmoniser les pratiques** et de **mettre en qualité l'observation** sur la situation des ménages.

Sujets en étude par le groupe de travail

Sujet 1 : Motifs de refus de prise en charge	Sujet 2 : Motifs de fin de prise en charge	Sujet 3 : Fléchage des ménages à l'hôtel en IDF
Plus de clarté et d'équité dans la justification des refus	Alignement avec la matrice Ethos de situation de vie des ménages	Mettre en place une association des protocoles de prise en charge aux ménages
Rassembler les motifs existants redondants		Compléter les informations opérationnelles échangées avec Delta
Clarifier les motifs ambigus		Revoir la liste des organismes financeurs
Mutualiser les motifs entre le 115 et l'insertion		

1.2 Déploiement annuaire contact 115

Prise en charge des PVV par les partenaires spécialisés et « accessibilité »



Les taux de remplissages ont fortement augmenté et la qualité des données s'est grandement améliorée.

NOUS VOUS REMERCIONS POUR VOTRE IMPLICATION

- Nous sommes en cours de contact des SIAO n'ayant pas pu mettre à jour leurs informations à temps.



Pensez de votre côté à vérifier et mettre à jour régulièrement les informations renseignées dans l'onglet « Informations relatives au 115 », en vous assurant qu'elles répondent bien à vos procédures en interne.

ACCÈS PARTENAIRES

Accès FSI



(Procédures internes en cours de développement)

Accès 3919



(Procédures internes en cours de développement)

Accès SIAO 91



(pour gestion LRO)

Accès 114



(en projet)

1.3 Bilan de la relation avec les acteurs du SI SIAO en 2024

196 communications envoyés aux utilisateurs, référents et partenaires

117 articles disponibles sur la **Base de connaissances** pour aider les utilisateurs
80 articles mis à jour

14 enquêtes auprès des utilisateurs, référents et partenaires

6054 tickets d'assistance traités

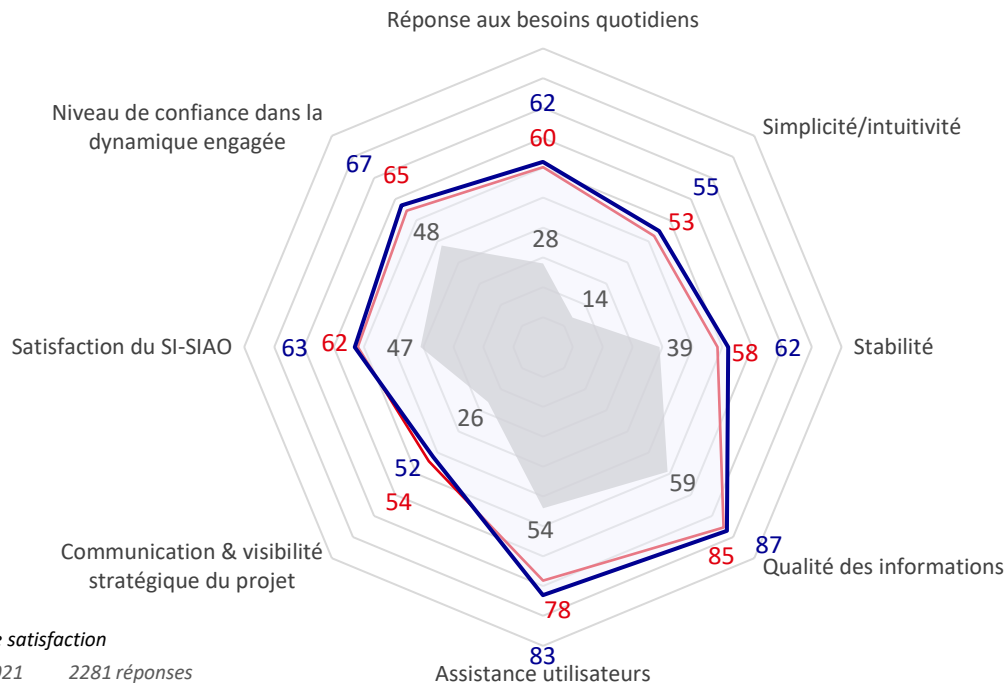
+ de **56 000** utilisateurs du SI SIAO

22 démonstrations du SI SIAO

Des rencontres avec les partenaires de l'offre, des services déconcentrés, des SIAO pour élaborer les chantiers

1.3 Radar de satisfaction des utilisateurs

Résultats Décembre 2024 (enquête encore ouverte)



- **Progression sur la réponse aux besoins quotidiens, la confiance dans la dynamique, la stabilité, la satisfaction générale**
- en progression sur toutes les composantes **sauf la communication et visibilité stratégique autour du projet (-2 points)** en comparaison avec décembre 2023
- Meilleure progression sur « **Stabilité de l'outil (+4 points)** » et « **Assistance utilisateurs (+5 points)** »

Merci pour votre confiance

Enquête de satisfaction

Octobre 2021 2281 réponses

Décembre 2023 2383 réponses

Décembre 2024 1040 réponses (en cours)

Ordre du jour



1. Bilan 2024

- 1.1. Bilan de la cellule SIAO, lancée en 2024
- 1.2. Bilan des évolutions du SI SIAO en 2024 et dernières mises en service
- 1.3. Bilan de la relation utilisateurs et baromètre de satisfaction

2. Trajectoire SI SIAO 2025

- 2.1. Feuille de route 2025
- 2.2. Module offre
- 2.3. Module Parcours
- 2.4. Interconnexions

3. Intervention externe : Convergence

4. A venir

- 4.1. Calendrier des concertations

2.1 Trajectoire 2025

Après 3 ans de redressement le projet poursuit sa transformation avec deux démarches parallèles, en consultant largement les services déconcentrés, les SIAO et les gestionnaires :

- ▶ L'amélioration et le [maintien de l'existant](#), avec des comités référents et des versions thématiques

Evaluations flash et approfondies

Qualité de la donnée

Extractions

Correction d'anomalies

- ▶ La création de [nouveaux modules](#) qui emportent des évolutions majeures de doctrine et une nouvelle proposition centrée sur le pilotage des parcours des ménages.

Qualité de la donnée

RGPD

Confidentialité

Interconnexions

Nouveaux profils

Base statistique

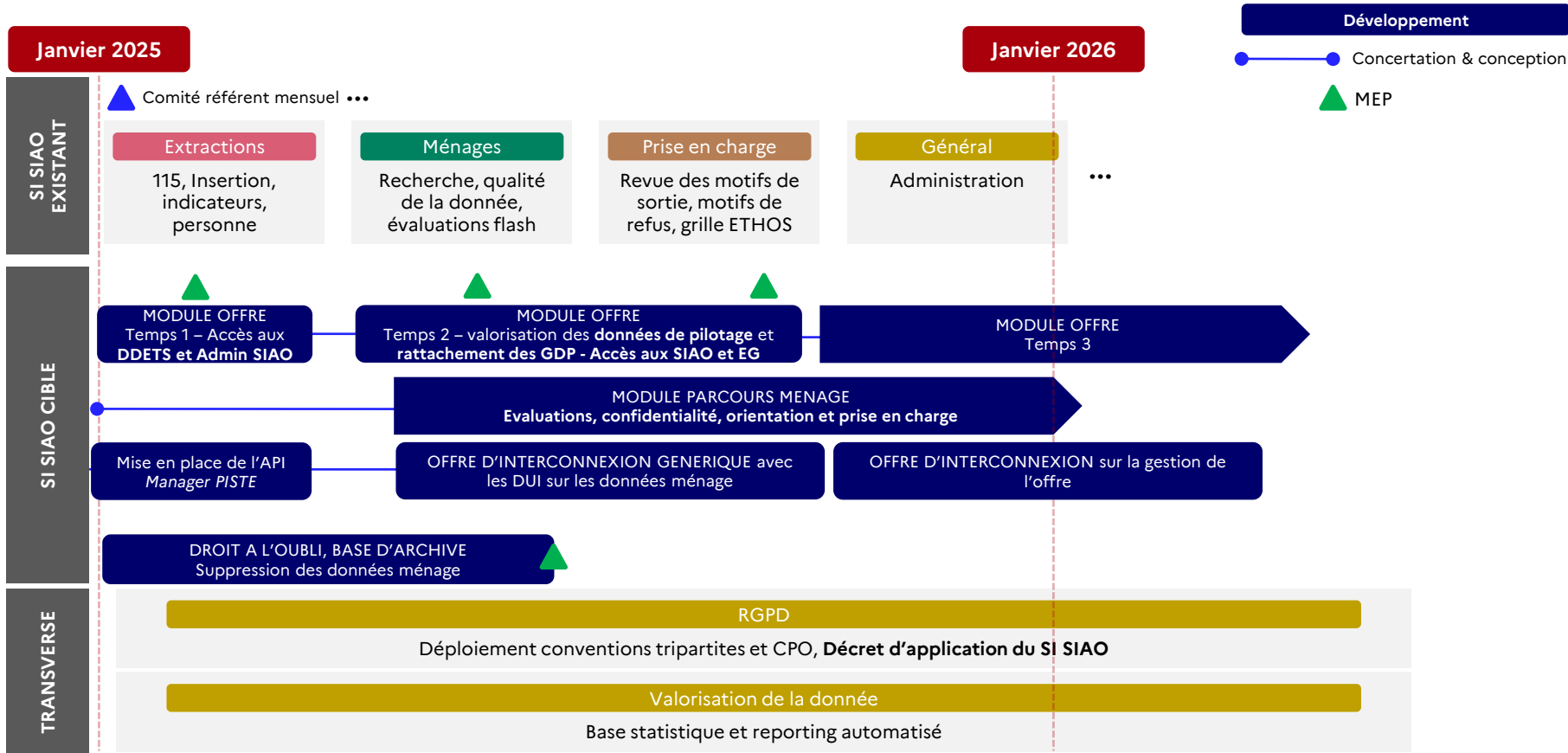
Module Offre

Module parcours des ménages

Orientation et prise en charge

2.1 Trajectoire 2025

Méthode itérative –
Planification des MEP en cours



2.1 Trajectoire 2025

Module offre et module parcours deux faces d'une même pièce pour piloter le Logement d'abord

MODULE OFFRE

- Un **outil de pilotage de l'offre** au niveau national, régional, départemental,
- Levier **d'harmonisation des pratiques et de pilotage territorial** avec la nomenclature des dispositifs et la description fiable de l'offre
- Un outil de pilotage **au service des gestionnaires** : recevoir et accepter les ménages orientés, suivre les ménages pris en charge, produire des indicateurs automatisés
- Un outil de pilotage **au service des services déconcentrés** : rapprocher l'offre financée de l'offre ouverte et de l'occupation réelle.

MODULE PARCOURS

- Les **évaluations flash et approfondies** comme lieu de compréhension des besoins **tout au long du parcours, objet à disposition de l'équipe multi-acteurs intervenante autour d'un ménage, pré-requis pour signaler une demande au SIAO**
- Vision et priorisation **des besoins des ménages sous forme de file active** pour le 115 et le suivi des commissions (= refonte des demandes et allongement du processus du 115 sur une semaine)
- Formulation **d'orientation(s) pour couvrir l'ensemble des besoins du ménage, résidentiels et d'accompagnement, spécifiques ou globaux**
- Suivi **historisé des points de contacts avec le ménage, de la prise en charge, traçabilité selon le format Ethos**

2.2 Un outil de pilotage : le module Offre



Un grand merci pour vos données entités et dispositifs !

- A ce jour, 81 départements nous ont partagé au moins 1 fois leur fichier de remplissage
- La qualité des données s'améliore grâce aux tests d'import successifs et à tout votre travail



Temps 1 – Recensement des entités, dispositifs et financements dans le module Offre

Objectifs :

- Mettre à disposition des DDETS et des Administrateurs SIAO une vision complète des entités, dispositifs et financements de leur territoire
- Mettre en qualité et fiabiliser les données entités et dispositifs dans le futur module Offre

Calendrier :

- Formation : fin décembre 2024-janvier 2025
- Livraison : 3 février 2025
- Sessions de démonstration : des sessions de démonstration complémentaires vont être planifiées (communication à venir)



Temps 2 – Association des groupes de places et utilisateurs existants aux dispositifs du module Offre

Objectifs :

- Offrir un outil de pilotage pour les DDETS et les gestionnaires de l'offre, structurée autour de la nouvelle nomenclature de l'Offre
- Poursuivre la mise en qualité avec le rattachement des groupes de places et utilisateurs par les Administrateurs et Opérateurs SIAO

Calendrier :

- Livraison : T1 2025 pour l'association des groupes de places aux dispositifs du module Offre
- Sessions de formations : à venir

2.2 Une valorisation des Temps 1 & 2 d'ici la bascule de la gestion de l'offre vers le module Offre

En attendant la bascule de la gestion de l'Offre actuelle vers le futur module Offre, des chantiers de valorisation des Temps 1 & Temps 2 ont été identifiés.

Cette valorisation a pour objectifs de :

- Capitaliser et mettre en valeur le travail effectué par les utilisateurs sur les Temps 1 et Temps 2
- Préparer les utilisateurs à la bascule de la gestion de l'Offre via le futur module Offre



Indicateurs de suivi et pilotage de l'Offre

Objectif :

Identifier et mettre en place les indicateurs de suivi et pilotage cibles pouvant être mis à disposition des utilisateurs dès le Temps 1 et puis au Temps 2.

Prérequis :

- Temps 1 complet (pour les indicateurs sur les dispositifs et les financements)
- Temps 2 complet (pour les indicateurs sur les places actuelles)



Automatisation de l'enquête mensuelle

Objectif :

Automatiser l'enquête mensuelle sur l'hébergement pour les services déconcentrés

Prérequis :

- Temps 1 complet et tenu à jour (éventuelles modifications des financements saisies dans le module Offre)
- Territoires pilotes avec lesquels tester et affiner cette automatisation.



Simplification des parcours de gestion de l'Offre

Objectifs :

- Simplifier les parcours de création et gestion des structures/dispositifs, ainsi que de création de groupes de places, afin d'éviter les doubles saisies et optimiser la bascule vers le futur module Offre
- Accompagner les utilisateurs sur toute la durée de coexistence de la gestion actuelle de l'Offre et du module Offre.

2.2 Retours utilisateurs sur le module offre cible

2 sessions de présentation



145 professionnels (SIAO, Services déconcentrés)

10 sessions de démonstration



80 professionnels de l'offres

Tests utilisateurs asynchrones



62 réponses (SIAO, Services déconcentrés, acteurs de l'offre)

3,5 / 5 Ergonomie des interfaces

Principaux retours:

- Mettre en valeur la différence entre les catégories pour mieux se repérer sur l'outil.
- Retravailler des indicateurs mis en avant afin qu'ils correspondent aux besoins métier quotidien.
- Faciliter la prise en main de l'outils par les utilisateurs (définition de certains termes, aide à l'utilisation...).
- Quelques manques dans l'exhaustivité des champs de formulaire.

2.3 Chantier module parcours

Ateliers utilisateurs : Intégrer les évaluations flash et approfondies au SI existant

2025
Trimestre 1 

 **Phase 1 – Comprendre l’usage du SI par les utilisateurs de première ligne (Écouteurs 115, TS en dispositif 1^{er} accueil).**

Objectifs :

- Evaluer les temps de saisie sur le SI
- Identifier les frustrations le long du parcours

Mise en place :

- Ateliers en visio : personnes portées volontaires en décembre
- Visites sur le terrain (SIAO et 1^{er} accueil)



2025
Trimestre 2 

 **Phase 2 – Proposer un nouveau parcours afin de rendre la saisie des évaluations flash et approfondies plus opérante.**

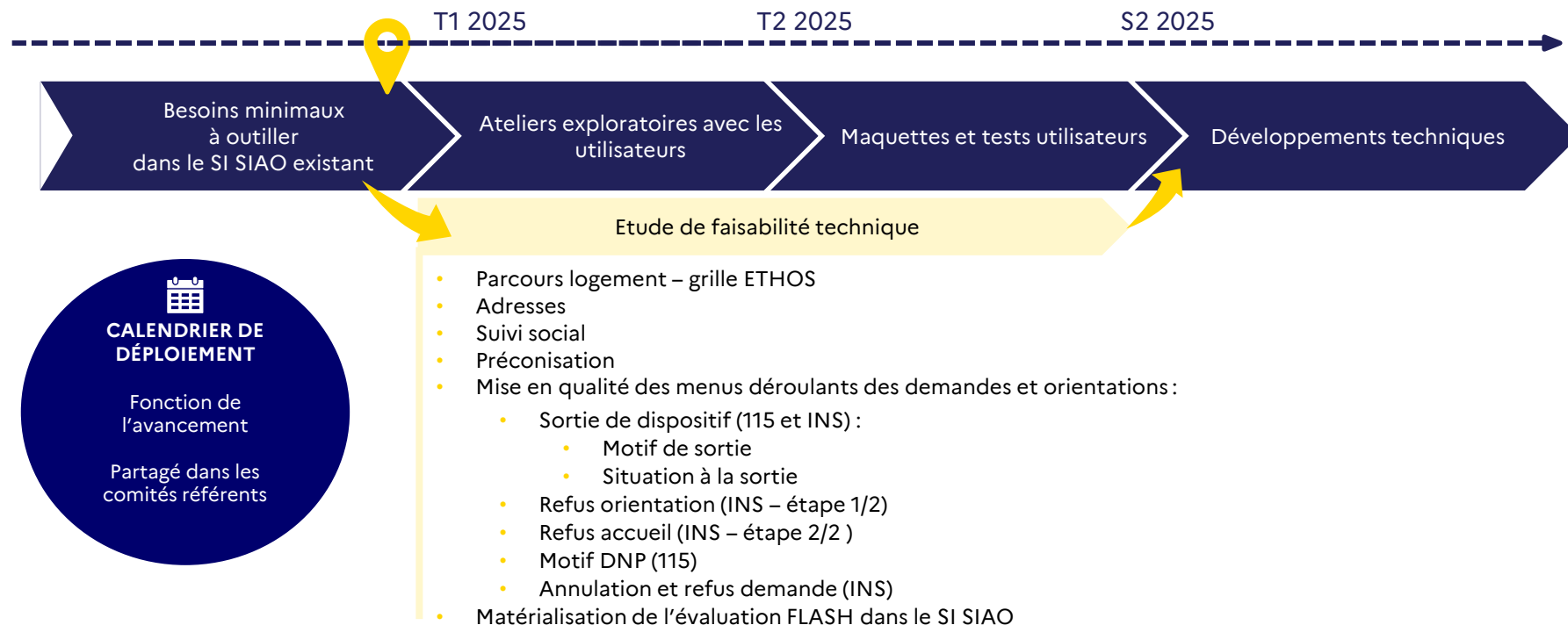
Objectifs :

- Diminuer la complexité de saisie des informations sur le SI
- Diminuer les frustrations dans l’utilisation
- Évaluer la satisfaction des utilisateurs devant la solution proposée

Mise en place :

- Ateliers de concertation avec les utilisateurs
- Session de tests de la solution proposé.

2.3 Périmètre d'évolutions de l'existant en 2025



2.4 Chantier sur les interconnexions : gestion des orientations et de l'offre de places/logements/accompagnement

Le SI SIAO va disposer d'une offre structurée et exhaustive des dispositifs, logements, hébergements et accompagnements à disposition des SIAO.

Plusieurs acteurs de l'offre vont être amenés à utiliser les services du SI SIAO par interconnexion.

Des ateliers ont été menés sur 2024 avec des acteurs comme Adoma et la Croix Rouge Française.

 **Les principaux enjeux sont la synchronisation des informations, éviter les doubles saisies, mettre en qualité les données des outils SI SIAO et tiers.**

 En 2025 d'autres acteurs pourront se joindre aux chantiers d'interconnexion pour contribuer et bénéficier des résultats des chantiers d'interconnexion.

Ateliers d'interconnexion réalisés en 2024

Plusieurs ateliers menés :

- Besoins d'Adoma sur le SI SIAO
- Types d'échanges identifiés entre les deux outils
- Format des échanges entre les outils
- Mise en place d'un contrat d'interface

Exemples de cas d'usage avec Adoma :

1. Pouvoir créer ou modifier un groupe de place
2. Pouvoir orienter un ménage vers Adoma
3. Pouvoir répondre à une orientation du SIAO
4. Pouvoir mettre fin à une prise en charge (suite à un préavis)

A venir en 2025

En recherche d'acteurs ayant un ou plusieurs outils à interconnecter pour la gestion des dispositifs ou des ménages.

Ecrivez nous à l'adresse sisiao@dihal.gouv.fr pour partager vos cas d'usages d'interconnexion souhaités

2.4 Chantier sur les interconnexions avec les logiciels de suivi social (DUI)

Contexte

Les logiciels DUI sont des outils numériques à destination des opérateurs de l'offre pour outiller la gestion des accompagnements des ménages pris en charge sur leurs dispositifs



But poursuivi

Faciliter le travail quotidien des agents qui utilisent à la fois le DUI et le SI SIAO, en assurant aux futurs utilisateurs du DUI une communication entre ce dernier et le SI SIAO par l'intermédiaire d'un interfaçage performant.

L'objectif de la DIHAL est de poser le dictionnaire de la donnée du SI SIAO comme exigence pour les éditeurs de logiciels DUI.

ATELIERS

**Vendredi 17
Janvier 2025**



*(Vous avez reçu une
invitation par mail le
26/12/2024)*

Mardi 25 Février
Organismes Gestionnaires et
éditeurs de logiciels

Jeudi 03 Avril
Restitution

Ordre du jour



1. Bilan 2024

- 1.1. Bilan de la cellule SIAO, lancée en 2024
- 1.2. Bilan des évolutions du SI SIAO en 2024 et dernières mises en service
- 1.3. Bilan de la relation utilisateurs et baromètre de satisfaction

2. Trajectoire SI 2025

- 2.1. Feuille de route 2025
- 2.2. Module offre
- 2.3. Module Parcours
- 2.4. Interconnexions

3. Intervention externe : Convergence

4. A venir

- 4.1. Calendrier des concertations



Présentation des programmes

PHC: pour une réinsertion pas à pas ...

Le programme PHC s'adresse aux **personnes en situation de grande exclusion**, principalement sans abri, qui ne pourraient pas accéder directement aux ACI. L'intégration se fait sur la base de la motivation, sans sélection ni prérequis.



Recrutement sans sélection, ni-prérequis

Pour un public principalement sans abri (rue ou CHU), n'entrant généralement **pas en SIAE**.



Progressivité et durée modulable, au cas par cas

Le programme PHC s'adapte aux besoins et capacités de la personne, de 4h à 20h par semaine.



PHC comme lieu d'accompagnement

Remobilisation par le travail : pas d'attente de productivité, un suivi social et un accompagnement en interne par un éducateur socio-professionnel.



Promesse de l'emploi et de l'orientation vers l'hébergement

Mise en œuvre d'un parcours professionnel d'insertion progressif devant permettre d'être recruté à minima en CDDI.



Dynamique territoriale

Constitution de liens renforcés entre structures de l'AHJ, l'ACI, acteurs de l'emploi et autres partenaires (santé notamment)



CVG : un pas vers l'emploi pour les publics hébergés



Le public visé par CVG est **principalement celui des personnes en précarité résidentielle, hébergées dans des structures d'hébergement d'urgence ou collectif, cumulant un nombre important de freins lourds** à l'insertion socioprofessionnelle et des difficultés sur les champs connexes (habitat, santé, mobilité, langue...). Il n'y a **pas ou peu de prérequis à l'embauche** hormis la seule volonté de travailler.

Les chantiers d'insertion **s'engagent à recruter un public** qu'ils pourraient difficilement accueillir sans la mise en œuvre du programme CVG.



Un renforcement quantitatif et qualitatif de l'accompagnement

mis en œuvre par les équipes permanentes **au sein du chantier d'insertion**



La mise en œuvre d'un accompagnement concerté en lien **avec l'ensemble des référents** accompagnants pour une réponse coordonnée **sur l'ensemble des champs de problématiques** abordés



Une **durée de parcours adaptée** pouvant aller jusqu'à 5 ans en SIAE



Un accompagnement global

qui prend en compte les problématiques identifiées par les chantiers porteurs (habitat, santé, etc...), **grâce à un réseau et des chargés de partenariats dédiés par problématique**

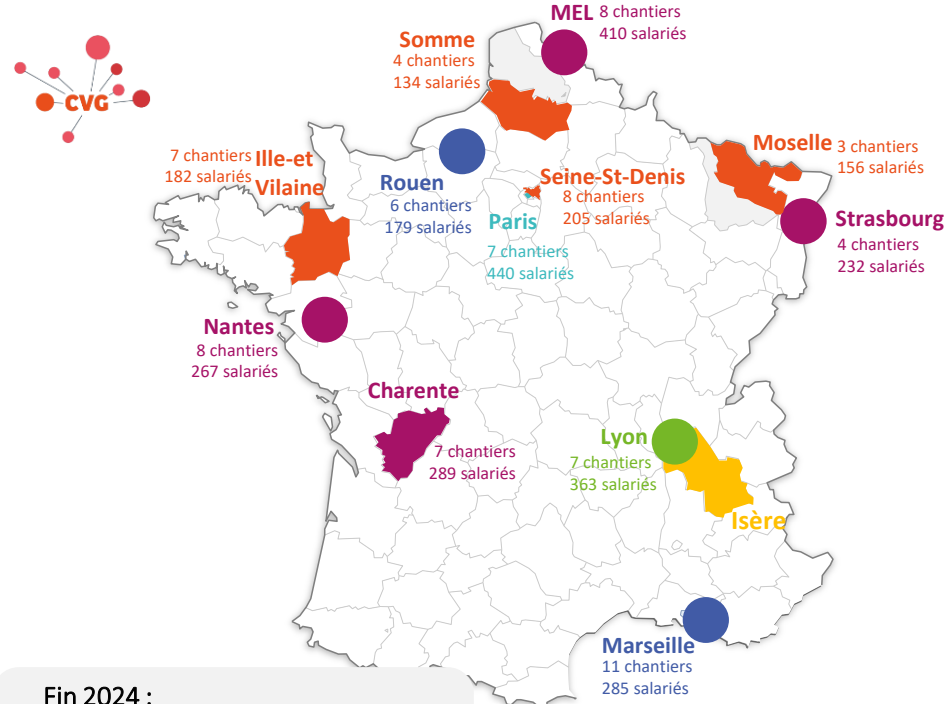
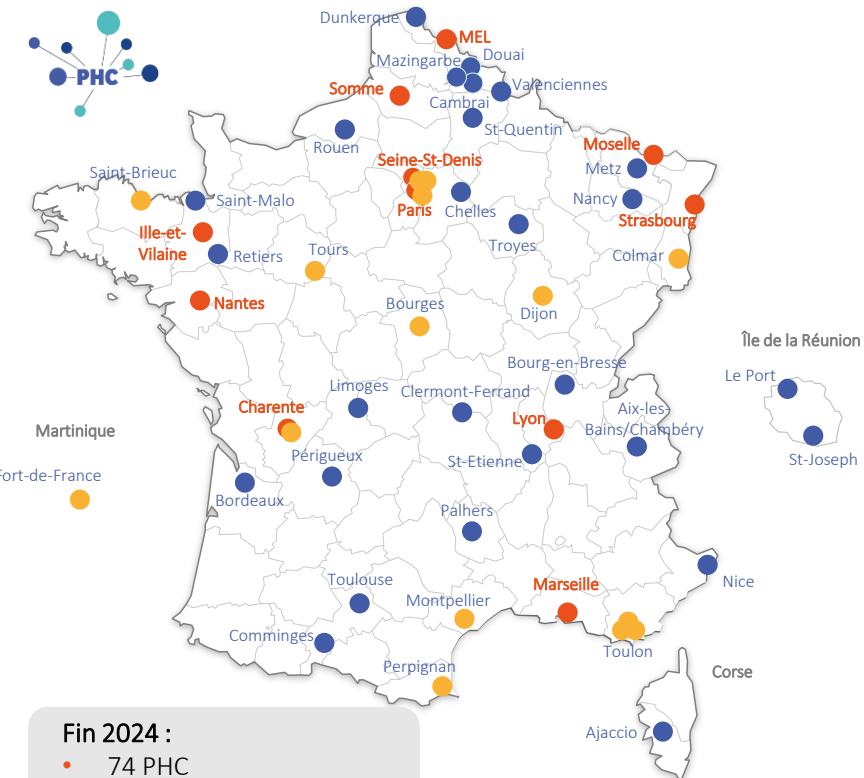


Un accompagnement prolongé

après l'accès à l'emploi et/ou à un logement durable, sur une **période d'une année** suivant la sortie du programme.



Déploiement des programmes



Regards sur les pratiques

Collaborations étroites entre Convergence et des SIAO

PHC

- **Participation de PHC aux commissions d'orientation**

- A Ajaccio, le SIAO organise des réunions mensuelles de synthèse d'orientation. Les différents travailleurs sociaux en lien avec les personnes sont invités à participer, dont l'éducateur socio professionnel de PHC (ESP). Ces réunions sont l'occasion d'échanger autour de l'orientation hébergement de la personne, et globalement autour de son parcours dans une logique d'approche globale.

Cette collaboration permet d'anticiper les ruptures de parcours, d'enrichir le diagnostic de la personne par l'apport d'éléments concrets sur un contexte de production et de valorisation et de partager les compétences pour mettre en œuvre un accompagnement global.

Ce lien entre le SIAO et PHC est mise en place sur divers territoires dont :

- Clermont-Ferrand
- Troyes
- Limoges

- **Un lien de proximité entre le SIAO et PHC**

Plusieurs ESP communiquent directement avec un interlocuteur identifié au sein des SIAO. Cette identification facilite des échanges au fil de l'eau pour évoquer l'évolution des situations et participe à la mise en cohérence des accompagnements. C'est le cas notamment des territoires suivants : **Amiens, Nancy, Perpignan, Le Port, Bourg en Bresse,**

Bordeaux

CVG

- **A Lille, le SIAO comme acteur clé du décroisement AHI/IAE**

Par des rencontres, et par l'ouverture de commissions, le SIAO sensibilise les structures de l'AHI sur l'intérêt de l'accompagnement par le travail dans l'accompagnement social. Ces temps de rencontre entre les SIAE et les dispositifs de l'AHI participe à former une « culture commune » de l'action sociale. Ce décroisement passe notamment par :

- Une convention avec Convergence Lille
- La constitution d'un groupe de travail sur le sujet des liens Accès au logement des salariés en CDDI auquel participent aussi la MEL, l'URH la DDETS le CD
- La facilitation des orientations vers les ACI par les structures de l'AHI (organisation d'un forum ACI)

- **En Charente, un opérateur privilégié pour les IML CVG**

Dans le cadre d'une expérimentation conduite par la DDETSPP, la fondation COS a été désignée comme opérateur privilégié pour mettre en œuvre des IML dédiées aux ACI CVG. Lorsque les travailleurs sociaux adressent le dossier au SIAO, ils transfèrent en parallèle la demande à l'opérateur. En cas de blocage, l'équipe CVG et le SIAO relaient de concert la demande auprès de l'opérateur.

Ordre du jour



1. Bilan 2024

- 1.1. Bilan de la cellule SIAO, lancée en 2024
- 1.2. Bilan des évolutions du SI SIAO en 2024 et dernières mises en service
- 1.3. Bilan de la relation utilisateurs et baromètre de satisfaction

2. Trajectoire SI 2025

- 2.1. Feuille de route 2025
- 2.2. Module offre
- 2.3. Module Parcours
- 2.4. Interconnexions

3. Intervention externe : Convergence

4. A venir

- 4.1. Calendrier des concertations

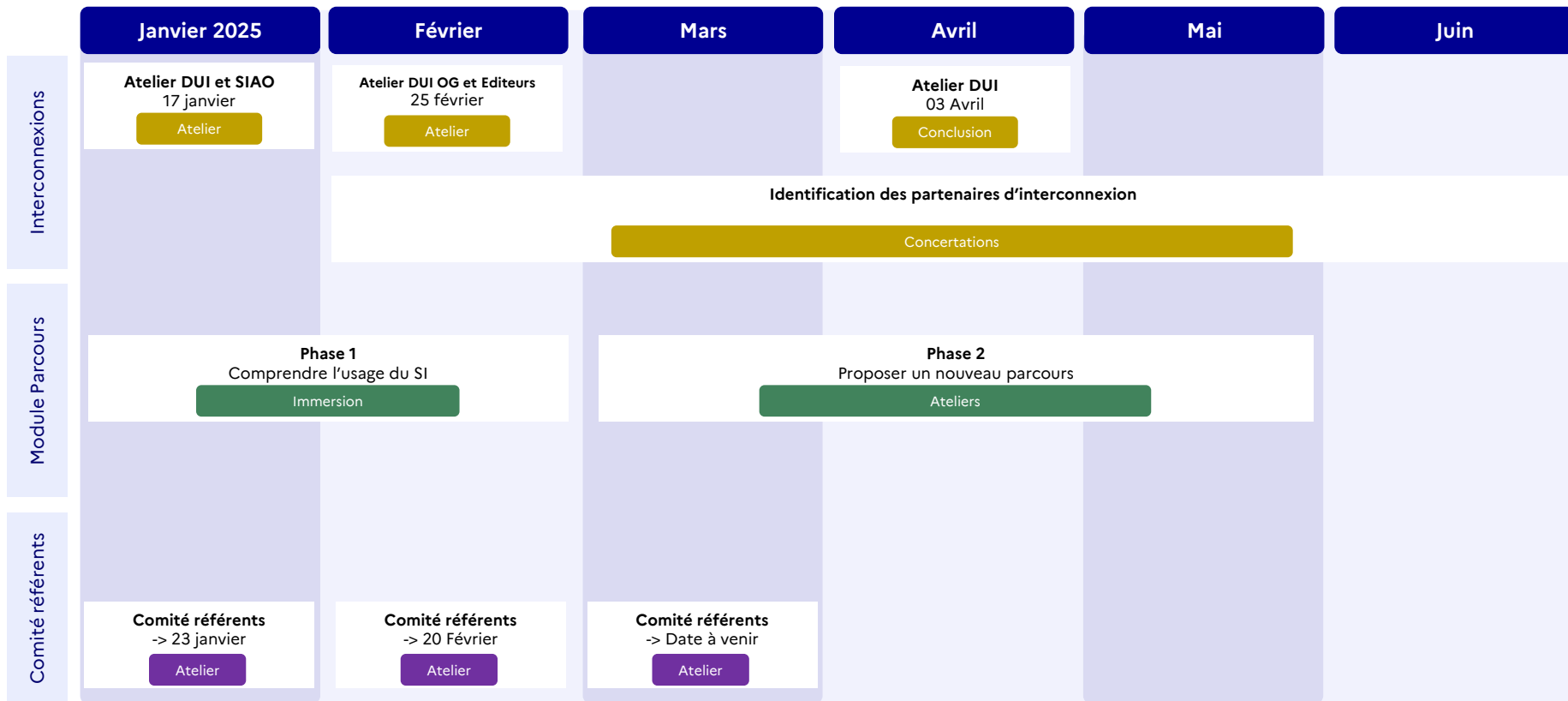
4.2 Calendrier de concertation

Agenda des rencontres de l'écosystème

	Janvier 2025	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Restitutions	Webinaire trimestriel 16 janvier Webinaire			Webinaire trimestriel tbd Webinaire		Journées nationales 17&18 juin à confirmer Evènement
Doctrine métier		CPO et tripartite 6 février (option) Webinaire	Doctrine évaluations 20 mars Webinaire		Travaux téléphonie 115 tbd Webinaire	
		Guide de l'écouterant x2 4 et 20 février Atelier	Guide de l'écouterant 11 mars Atelier	Guide de l'écouterant 8 avril Atelier		
			Coordination parcours 4 et 18 mars Atelier	Coordination parcours tbd Atelier	Coordination parcours tbd Atelier	
Pilotage	Flash 500 ETP -> 28 janvier Enquête		Préparation enquête 25 mars Atelier	Enquête annuelle SIAO 2 mois -> fin mai Enquête		

4.2 Calendrier de concertation

Agenda équipe numérique SI SIAO





GOVERNEMENT

Liberté

Égalité

Fraternité