

Mot d'introduction



Manuel Hennin

Adjoint au délégué interministériel

Ordre du jour



1. **Activité de la cellule SIAO**
2. **Accompagnement et réponses aux besoins utilisateurs du SI SIAO**
3. **Évolution du dossier du ménage**
4. **Mise en place du module offre**
5. **Orientation et suivi des parcours ménage**
6. **Feuille de route**

Ordre du jour



1. **Activité de la cellule SIAO**
2. Accompagnement et réponses aux besoins utilisateurs du SI SIAO
3. Mise en place du module offre
4. Évolution du dossier du ménage
5. Orientation et suivi des parcours des ménages
6. Feuille de route

1.1 Après la publication des conventions et du socle RGPD

Pour rappel :
Publication en mars
des documents

- Modèle de convention pluriannuelle Etat – SIAO
- Modèle de convention tripartite de partenariat Etat – SIAO – entité gestionnaire
- Socle RGPD (politique de confidentialité, notice d'information ménages, cadre de partage des données)

Le « radar SIAO » :

- Un outil simple (.xls) pour mesurer l'écart à la cible de la réforme : 7 axes x 5 indicateurs
- Un outil à usages multiples :
 - Pilotage de la réforme (1^{ère} utilisation pour l'enquête annuelle SIAO 2025)
 - Auto-évaluation, élaboration de la feuille de route annuelle
 - Inspection, contrôles, visites

Le socle d'indicateurs :

- 7 indicateurs stabilisés (à SI constant) suite aux travaux 2024 5 urgences et 2 insertion
- Rédaction d'un guide d'extraction, et production des matrices de calcul et reporting
- En parallèle et cohérence avec la communication d'indicateurs par la Dihal aux préfets de régions
- Projet d'arrêté du Dihal

Le Comité stratégique partenarial :

- Groupe de travail en cours, pour faire le retour sur expérience, 3 ans après la publication de l'instruction « clé de voute »
- Objectif de documenter les bonnes pratiques et outiller les territoires
- En parallèle une réflexion plus générale sur la gouvernance du secteur avec les territoires de mise en œuvre accélérée

1.2 Avancement des travaux sur la doctrine métier

Objectifs :

- Déployer et outiller les principes opérationnels posés par l'instruction de 2022
- Intégrer pleinement la veille sociale au Logement d'abord « de la rue au logement »

Evaluations flash et approfondies :

- Cycle de 9 ateliers en 2024
- Formalisation d'une doctrine intégrant les enjeux de confidentialité dans le SI, la notion de référent principal, le principe des files actives etc.
- Transposition des premiers éléments dans le SI en cours
- Restitution en webinaire le 22 mai

Le guide de l'écoutant :

- 4 ateliers en groupes restreints avec écoutants et personnes concernées
- Interventions extérieures (santé, violences, suicide)
- Enjeux de formation, de formalisation, d'articulation

Feuille de route veille sociale :

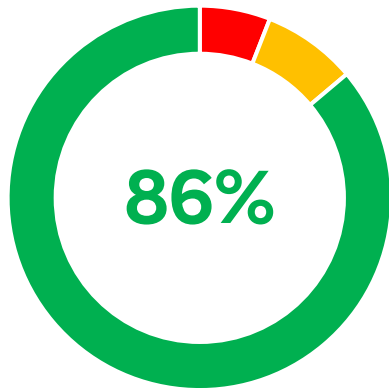
- Lancement des travaux
- Priorité à documenter l'existant

Formation Logement d'abord :

- Cycle de formation des directions de SIAO et services déconcentrés assuré de fin 2023 à fin 2024 par le consortium ANSA – KPMG
- Formalisation d'un guide de capitalisation des pratiques inspirantes identifiées en complément du livret de formation du participant
- Publication et diffusion large à suivre

1.3 Modernisation du 115

Connexion des 115 au réseau par la fibre



■ Chantier à lancer ■ Chantier en cours ■ Connectés à la fibre

Identification prestataire national logiciel téléphonie en VOIP :

- Objectifs d'outiller tous les 115 du même outil et de les interconnecter
- Rencontres et démonstration en cours avec 3 opérateurs

-> **Hypothèse de lancement du déploiement en 2026**

Lancement des travaux de refonte de la demande d'hébergement d'urgence :

- Objectifs d'améliorer la qualité de service, de lutter contre le non recours, de donner du sens aux écoutants sociaux, et un rôle « logement d'abord »
- Hypothèses de travail : Forger une définition opérationnelle du public cible (ETHOS) et étendre la durée de validité de la demande de 24h à n jours
- Nombreux impacts à anticiper, opérationnels et managériaux

-> **Cycle court et intense d'ateliers à un niveau stratégique (direction SIAO)**

Accessibilité :

- La Dihal intègre le ComOps du 114 (personnes sourdes, sourdaveugles, malentendantes et aphasiques), va contribuer à son financement, et travaille à un protocole de coordination opérationnelle

1.4 Enquête nationale annuelle SIAO & Veille sociale

Janvier - Avril :

Annonce de l'enquête et travaux préparatoires

Mai - Juin :

Complétude de l'enquête

Juillet :

Restitution primo-résultat - journées nationales SIAO

Enquête nationale 2025

1. Radar SIAO rempli par la direction départementale
2. Budget prévisionnel 2025 du SIAO et comptes arrêtés 2024
3. Ressources humaines SIAO par missions et thématiques couvertes
4. Veille sociale : liste et typologie simple des acteurs financés



Enquête nationale à partir de 2026

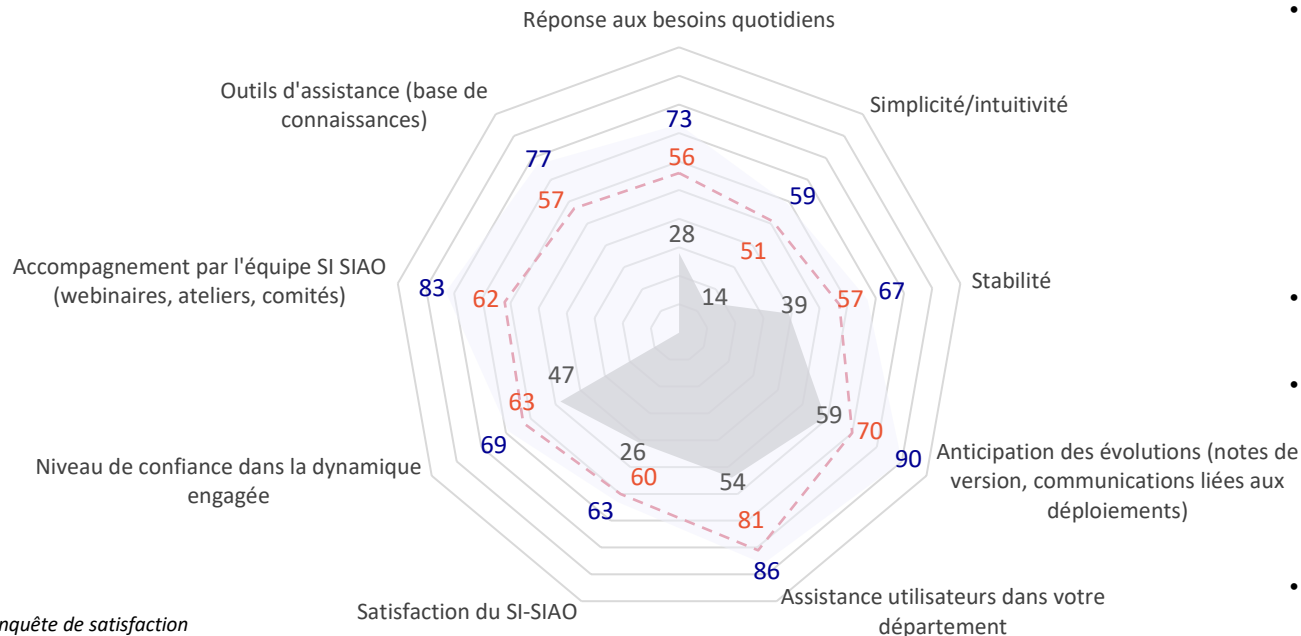
Ajout du rapport d'activité annuel du SIAO avec homogénéisation du format

Ordre du jour



1. Activité de la cellule SIAO
- 2. Accompagnement et réponses aux besoins utilisateurs du SI SIAO**
3. Mise en place du module offre
4. Évolution du dossier du ménage
5. Orientation et suivi des parcours des ménages
6. Feuille de route

2.1 Satisfaction globale des utilisateurs | Avril 2025



- Nouvelle version de l'enquête** avec des questions spécifiques selon des profils mieux identifiés
 - Notamment la **question sur l'assistance au niveau départemental**
 - Distinction entre profils Référents, Services décentralisés**
- Satisfaction en progression sur **toutes les composantes** depuis 3 ans
- Axes en forte progression :
 - Accompagnement par l'équipe SI SIAO **(+21 pts)**
 - Anticipation des évolutions **(+20 pts)**
 - Outils d'assistance **(+20 pts)**
- Nouveaux suivis « Outils d'assistance » & Accompagnement par l'équipe SI SIAO** : pas de donnée pour 2021 car il n'y avait pas ces outils en place ni la question associée dans l'enquête.

Enquête de satisfaction

Octobre 2021 2281 réponses

Avril 2024 3163 réponses

Avril 2025 1623 réponses

2.2 Nouvelle organisation de l'assistance

L'assistance de niveau 1 va être relocalisée au niveau local pour mieux répondre aux sollicitations croissantes.

Cette évolution permet de recentrer la DIHAL sur les sujets **d'accompagnement des référents, déploiement et amélioration du SI**.

Ce changement ne vise pas à alourdir la charge locale mais à **mieux répartir les demandes** déjà existantes de façon cohérente et efficace.

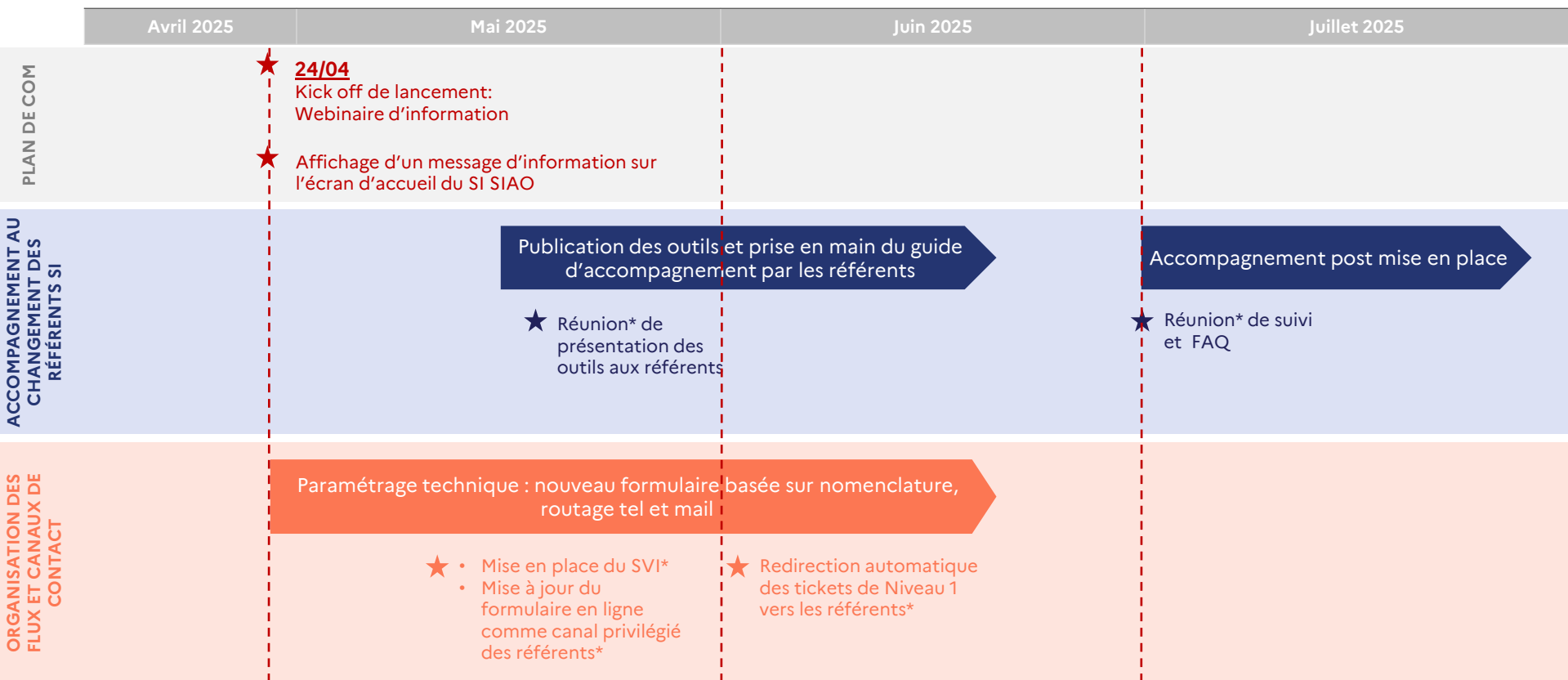
Des **outils** sont mis à disposition pour accompagner cette transition.

Un **planning d'accompagnement** est prévu pour permettre aux référents SI SIAO locaux de s'approprier leurs nouvelles responsabilités

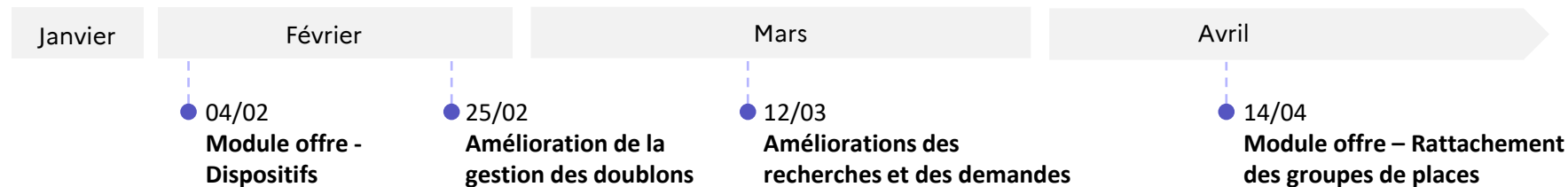
Ce qu'il
faut
retenir

2.3 Planning de déploiement

* Communication à l'attention des référents SI SIAO à venir

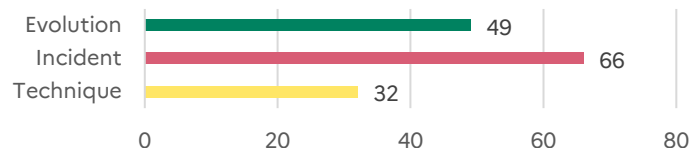


2.4 Évolutions du SI SIAO sur le trimestre

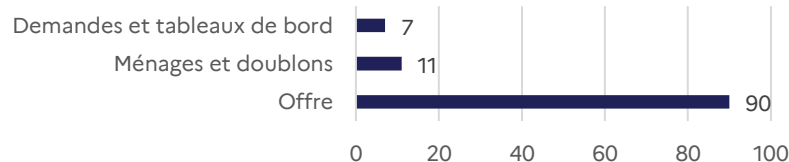


147 Actions sur le SI SIAO

Evolutions, corrections, ameliorations techniques



Thématiques majeures des actions sur le SI SIAO



2.4 Évolutions du SI SIAO sur le trimestre

Février 2025

Déploiement du module Offre

- Import des entités, dispositifs et financements
- Création, consultation et modification des entités, dispositifs et financements

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

Mars 2025

Demandes, recherches et extractions

- Ajout d'un avertissement pour les demandes non transmises au SIAO
- Déblocages de certaines actions liées aux listes d'attentes
- Correction d'un problème de recherche de ménages
- Correction d'un problème de recherche sur le sexe déclaré

Avril 2025

Compléments Offre

- Affectation des groupes de places actuels vers les dispositifs du module Offre

Problèmes de cache, Demandes et Delta

- Correction des problèmes liés au cache navigateur
- Fiabilisation interconnexion Delta
- Saisie dans le passé possible pour un refus d'orientation
- La validité des demandes insertion se base désormais sur la date de dernière transmission
- Correction sur des données manquantes dans les extractions

Prochaine version

2.5 Activité du comité des référents

Pour rappel : Le comité référents permet l'**amélioration continue du SI SIAO** au travers de trois axes :



Valoriser le SI SIAO existant à court terme.



Identifier les chantiers à forte valeur ajoutée et les prioriser.



Partager les évolutions identifiées pour les prochaines versions.

3 Sessions de concertations référents.

1 Mise en production dédiée aux évolutions demandées par les référents.

26 Evolutions ou correctifs issus de ces concertations.

Fermer x

Transmettre la demande au SIAO

La demande a été enregistrée mais n'est pas transmise au SIAO, souhaitez-vous transmettre la demande au SIAO ?

Non Oui

Modale d'avertissement pour transmettre correctement la demande au SIAO

Comment utiliser les tableaux de bord ?

Cet article présente le fonctionnement des tableaux de bord du SI SIAO présents sur la page d'accueil.

Les tableaux de bord ont pour objectif de lister de manière organisée les demandes et actions attendues de la part de l'utilisateur sur ces dernières.

Chaque rubrique précise le statut de la demande ou de la prise en charge à suivre.

Les tableaux de bords **diffèrent d'un profil à un autre**. Par exemple, un opérateur SIAO dispose des mêmes tableaux de bord que les travailleurs sociaux, les bénévoles, les...

Rédaction d'un article d'aide à l'utilisation des tableaux de bord du SI SIAO

Annulation de la demande d'insertion

Les champs indiqués par une * sont obligatoires

Souhaitez-vous réellement annuler la demande?

Motif *

Motif d'annulation

Demandeur hébergé
 Demandeur relogé
 Contact perdu avec demandeur
 Autre motif d'annulation

informations
vent être PER
; subjectives, r
; politiques, p

Partage des nouveaux motifs liés aux demandes

2.6 Programme des prochains comités référents

24 avril 2025

Motifs et situation administrative

- Proposition de reprise de données sur les motifs
- Echange autour des retours sur les nouveaux motifs
- Partage sur le chantier de refonte de la situation administrative
- Correctifs divers sur des cas de blocages et erreurs

22 mai 2025

Evaluations approfondies et adresses

- Revue des préconisations avec les évaluations approfondies
- Rationalisation sur les adresses
- Conclusions des concertations sur les motifs

26 juin 2025

Cohortes et Droit à l'oubli

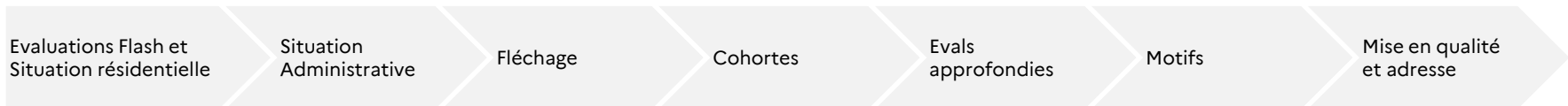
- Mise en place du suivi des ménages par cohortes
- Mise en application du droit à l'oubli et impacts sur l'observation et les statistiques

Ordre du jour



1. Activité de la cellule SIAO
2. Accompagnement et réponses aux besoins utilisateurs du SI SIAO
- 3. Évolution du dossier du ménage**
4. Mise en place du module offre
5. Orientation et suivi des parcours ménage
6. Feuille de route

3.1 Nouveautés dans l'existant



7 Mises en production jusqu'au S1 2026, cadrées et thématiques pour apporter rapidement logique et valeur métier.



Pour les utilisateurs

- Fluidifier l'usage de la plateforme
- Rendre du temps d'accompagnement en diminuant les temps de remplissage de l'outil



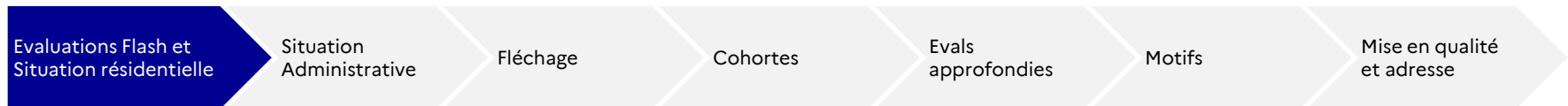
Observation sociale

- Fiabiliser les données saisies sur le SI
- Rendre les référentiels plus pertinents
- Assurer une cohérence des études entre les territoires



Mise en production tout au long de l'année !

3.1 Nouveautés dans l'existant



Evaluation flash

Faire entrer la notion dans l'outil et piloter l'actualisation et le maintien à jour des informations.



Grille ETHOS

Faire entrer la notion de situation résidentielle alignée sur la grille ETHOS et suivre le parcours des personnes.



Mise à disposition sur le SI SIAO à la rentrée 2025

3.1 Nouveautés dans l'existant : évaluation flash

Mise à jour de l'évaluation flash

L'enregistrement de la dernière évaluation flash date de plus de 7 jours.
Afin que la demande d'hébergement soit prise en compte, les données relatives à la situation du ménage doivent être à jour.

Confirmez-vous que les données de l'évaluation flash (⚡) du ménage sont bien à jour ?

Annuler

Confirmer



Repère marquant qu'une information fait partie de l'évaluation flash.

Introduction de la fonctionnalité de mise à jour de l'évaluation flash.

Évaluation flash

Dernière évaluation flash du ménage le 12/05/2024 par John Doe.

Une évaluation flash à jour permet la bonne prise en compte de la vulnérabilité du ménage lors de la formulation des demandes d'hébergement d'urgence, de prestation ou d'accompagnement social.

Pour mettre à jour l'évaluation flash, vérifiez que toutes les informations du dossier du ménage repérable par le symbole ⚡ sont valides.

Puis cliquez sur le bouton ci-dessous pour actualiser la date de dernière mise à jour.

Actualiser la date de dernière évaluation flash



Publication de la doctrine grand public
en mai 2025

3.1 Nouveautés dans l'existant : situation résidentielle

Historique des situations résidentielles du ménage

Membre du ménage: Sélectionner une option
 Situation résidentielle: Sélectionner une option
 Rechercher Exporter

Membre du ménage	Situation résidentielle	Date de début	Ti	Date de fin	Ti	Auteur et date de mise à jour
Jean-Michel LAVOISIER	HÉBERGEMENT CHEZ UN TIERS AVEC	31/03/2025		En cours		Hugo Drillaud le jfmm/aaaa
Marie LAVOISIER	HÉBERGEMENT CHEZ UN TIERS AVEC	25/03/2025		En cours		Hugo Drillaud le jfmm/aaaa
Jordan LAVOISIER	HÉBERGEMENT CHEZ UN TIERS AVEC	25/03/2025		En cours		Hugo Drillaud le jfmm/aaaa
Jean-Michel LAVOISIER	LIEU COUVERT	01/01/2025		08/01/2025		Hugo Drillaud le jfmm/aaaa
Marie LAVOISIER	LIEU COUVERT	01/01/2025		08/01/2025		Hugo Drillaud le jfmm/aaaa
Jordan LAVOISIER	LIEU COUVERT	01/01/2025		08/01/2025		Hugo Drillaud le jfmm/aaaa
Marie LAVOISIER	EXPULSION DU LOGEMENT COMME L	01/01/2025		08/01/2025		Hugo Drillaud le jfmm/aaaa
Jean-Michel LAVOISIER	EXPULSION DU LOGEMENT COMME L	01/01/2025		08/01/2025		Hugo Drillaud le jfmm/aaaa

Nombre lignes: 10
 < Précédent 1 2 132 Suivant >

Situations résidentielles

Jean-Michel LAVOISIER	SQUAT D'UN LOGEMENT SALUBRE	depuis le 31/03/2025	par Hugo DRILLAUD le 31/03/2025	
Marie LAVOISIER	RUE, PLACE, PARC, PONT, BOIS	depuis le 25/03/2025	par Hugo DRILLAUD le 31/03/2025	
Jordan LAVOISIER	HÉBERGEMENT SOUS EMPRISE OU RISQUE D'EM...	depuis le 25/03/2025	par Hugo DRILLAUD le 31/03/2025	

+ Actualiser la situation résidentielle

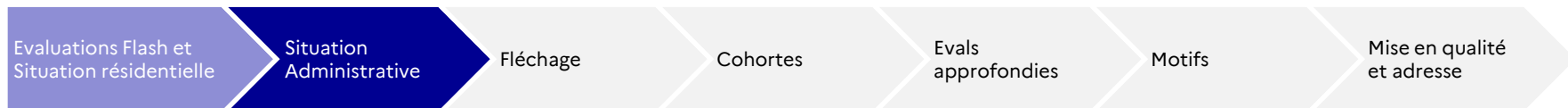
Mise en avant de la situation résidentielle actuelle des membres du ménages.
Mention de la date de mise à jour et de l'utilisateur ayant fait l'action.



Restitution des travaux de mise en qualité de la situation résidentielle des ménages **le Mardi 20 Mai à 14h30 (invitation à venir)**

Historique des situations résidentielles du ménage

3.1 Nouveautés dans l'existant : situation administrative



Pour les utilisateurs

Faciliter les saisies et rendre le parcours utilisateur plus fluide
Fiabiliser la saisie et l'utilisation des valeurs pour faciliter le traitement des demandes.



Observation sociale

Fiabiliser l'observation sociale à l'échelle supra départementale.



Unifier la méthode

Mise en place d'une grille basée sur les droits ouverts des ménages afin d'être plus en phase avec le LDA et de mieux respecter les droits des personnes.

Actuellement en phase d'exploration des besoins (métiers, **doctrine** & utilisateurs)



Mise à disposition autour du 3^{ème} trimestre 2025

3.2 Interconnexion avec le Dossier Usager Informatisé (DUI)

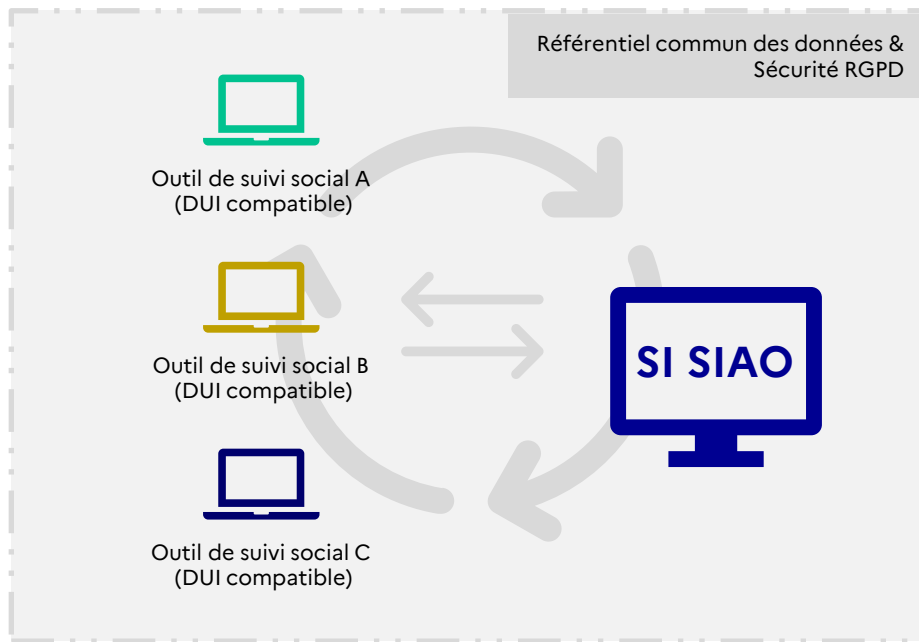


But poursuivi

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.
- **Exigence métier 1 : Avant la prise en charge**
Identification via clé unique du ménage et récupération des informations.
- **Exigence métier 2 : Pendant la prise en charge**
Modification des données, saisie de nouvelles et transmission périodique des informations.
- **Exigence métier 3 : Fin de la prise en charge**
Versement final des dernières informations à jour et clôture des flux d'échanges entre le DUI et le SI SIAO.

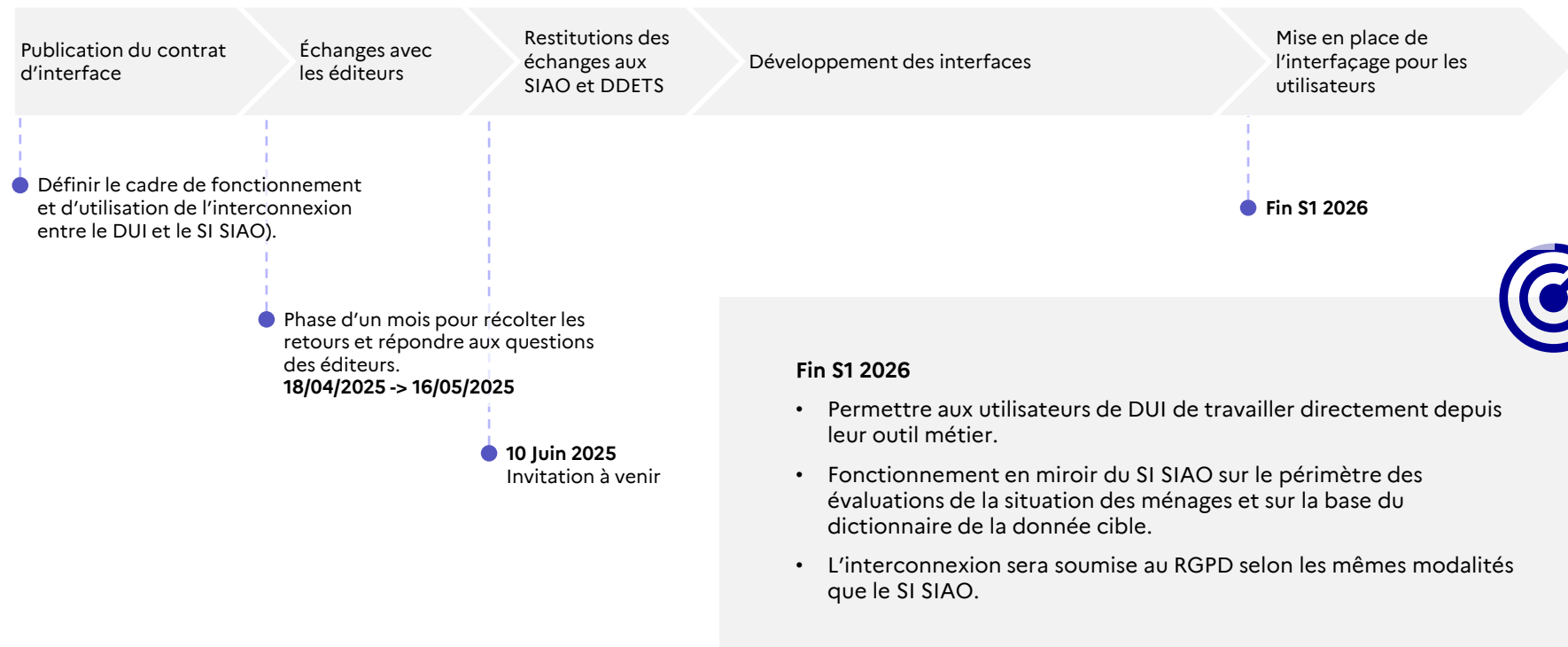
3.2 Interconnexion avec le Dossier Usager Informatisé (DUI)



Limites prévues sur la 1^{ère} version :

1. La saisie des besoins résidentiels et d'accompagnements (dont le rapport social)
2. La modification de la composition d'un ménage

3.2 Interconnexion avec le Dossier Usager Informatisé (DUI)



Ordre du jour



1. Activité de la cellule SIAO
2. Accompagnement et réponses aux besoins utilisateurs du SI SIAO
3. Évolution du dossier du ménage
- 4. Mise en place du module offre**
5. Orientation et suivi des parcours ménage
6. Feuille de route

4.1 Bilan du Temps 1



La première version du module offre a été déployée le 04 février dernier !
 C'est une première phase importante qui s'achève et qu'il faut poursuivre
 par la complétion du recensement des dispositifs et des financements pour chaque département.



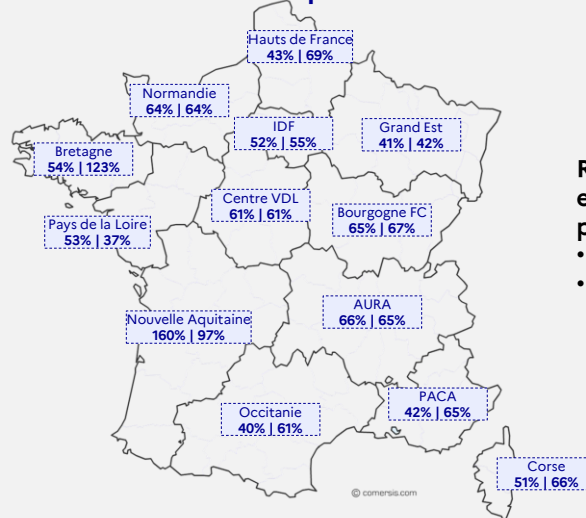
Temps 1 – Recensement des entités, dispositifs et financements dans le module Offre

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 Offre dans le futur module Offre
- *Encore un grand merci à tous les départements qui ont rempli leur fichier de remplissage !*
- *Un rapport sur les données saisies dans le module Offre a été envoyé début avril aux DDETS & DREETS afin de les aider dans ce travail de complétion, notamment en vue de l'automatisation de l'enquête mensuelle sur l'hébergement à venir*



Suivi du déploiement du module Offre T1 par région



Restitution des rapports régionaux envoyés début avril, présentant pour chaque région :

- Taux de remplissage des CHRS
- Taux de remplissage des Centre d'hébergement hors CHRS

4.2 Lancement du Temps 2



Un deuxième déploiement est venu compléter le module Offre le 14 avril dernier !
Cette étape marque le début de la deuxième étape de la refonte de l'Offre, avec le rattachement par les SIAO des groupes de places actuels aux dispositifs recensés dans le module Offre.



Temps 2 – Association des groupes de places, utilisateurs et mesures d'accompagnement 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
- *Merci à tous les SIAO qui ont déjà initié ce travail d'affectation des groupes de places ! C'est une étape importante et nécessaire afin de préparer la bascule vers le module Offre lors du Temps 3*
- *Si vous n'avez aucun dispositif ou si certains sont manquants, vous pouvez vous rapprocher de votre DDETS*



Retrouvez toutes les informations sur la base de connaissances du SI SIAO

- Articles présentant les deux premières versions du module Offre :
 - *Consultation, modification et création des entités, dispositifs et financements*
 - *Affectation des groupes de places aux dispositifs du module Offre*
- Enregistrement de la dernière session de démonstration ayant eu lieu le 24/04
- Support partagé pendant la session de démonstration, présentant le chantier de refonte de l'Offre
- Notes de version du module Offre

4.3 Interconnexion avec les outils tiers de l'offre

Objectifs des interconnexions

-  **Synchroniser les informations, éviter les doubles saisies et assurer la qualité des données du SI SIAO et des outils tiers.**
-  **Autonomiser les acteurs de l'offre pour réduire la charge de travail des SIAO sur la mise à jour du statut de l'offre.**
-  **En 2025, d'autres acteurs pourront se joindre aux chantiers d'interconnexion pour contribuer et bénéficier des résultats des chantiers d'interconnexion.**

Adoma

En cours : Partenariat en place pour importer massivement les dispositifs et places Adoma dans le module Offre et le SI SIAO

A l'horizon du Temps 3 : Disposer d'une offre de services interconnectés pour synchroniser l'offre de place Adoma avec le SI SIAO et permettre l'orientation vers Adoma

SI TARH

Une interconnexion avec le SI TARH est prévue afin de synchroniser les dispositifs et données saisies dans le module Offre du SI SIAO avec les données utilisées pour le calcul de l'équation tarifaire dans le SI TARH.

En cours : Gestion des CPOMs et collecte des données requises pour l'équation tarifaire dans le SI SIAO

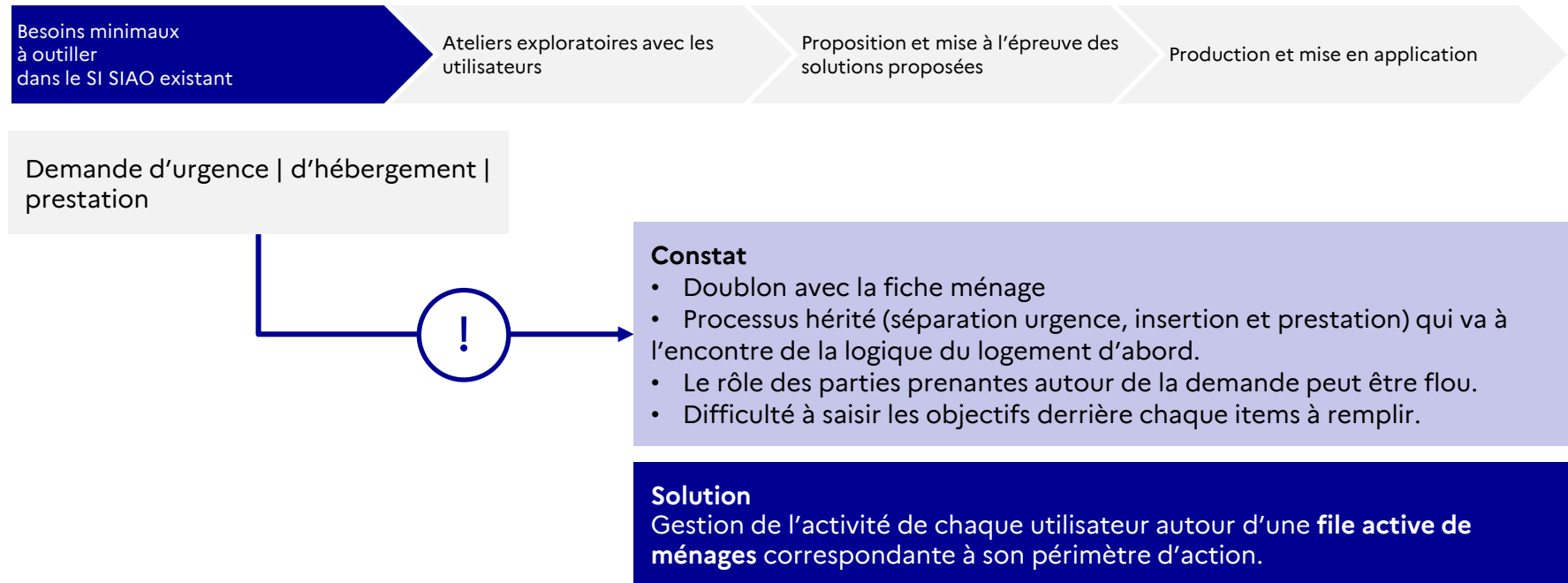
A l'horizon du Temps 3 : Synchroniser les données des dispositifs du SI SIAO avec les données du SI TARH

Ordre du jour



1. Activité de la cellule SIAO
2. Accompagnement et réponses aux besoins utilisateurs du SI SIAO
3. Évolution du dossier du ménage
4. Mise en place du module offre
- 5. Orientation et suivi des parcours des ménages**
6. Feuille de route

5.1 Bilan des explorations terrain réalisées



5.1 Bilan des explorations terrain réalisées

Besoins minimaux
à outiller
dans le SI SIAO existant

Ateliers exploratoires avec les
utilisateurs

Proposition et mise à l'épreuve des
solutions proposées

Production et mise en application

Repositionnement des acteurs autour de leurs missions en lien avec le parcours du ménage

Travailleur social

Comprend et reporte la situation
sociale et les besoins des ménages
suivi.

SIAO

Orienté les ménages en fonction du
constat du TS et la sa connaissance
fine de l'offre disponible.

Offre

Prend en charge les besoin des
ménages selon sa capacité à y
répondre.

Donner de la visibilité réciproque sur
l'évolution du dossier du ménage

Revue constante de la situation et des
besoins du ménage

5.2 Avancement et prochaines étapes

Besoins minimaux à outiller dans le SI SIAO existant

Ateliers exploratoires avec les utilisateurs

Proposition et mise à l'épreuve des solutions proposées

Production et mise en application



File active

- Définir le périmètre de la file active (point d'entrée & de sortie des personnes) pour chaque utilisateur.
- Implémenter la file active comme support de collaboration entre les services autour de la logique de LDA.
- Prochaines étapes : Tests utilisateurs



Situation d'urgence

- Critère d'identification d'une situation urgente.
- Fréquence nécessaire de mise à jour de la situation du ménage pour orienter au mieux.
- Prochaines étapes : Ateliers de concertations



Fluidifier les processus d'orientation sur le SI

- Flexibilité de priorisation des publics pour les SIAO afin de répondre à leurs spécificités.
- Création d'outils hors ligne partagés d'aide à la décision pour garantir l'égalité de traitement des personnes.
- Prochaines étapes : Ateliers de concertation



Mobilité interdépartementale

- Clarifier la doctrine
- Simplifier la coopération entre les SIAO sur le SI
- Prochaine étape : Production d'une doctrine

Ordre du jour



1. Activité de la cellule SIAO
2. Accompagnement et réponses aux besoins utilisateurs du SI SIAO
3. Évolution du dossier du ménage
4. Mise en place du module offre
5. Orientation et suivi des parcours ménage
- 6. Feuille de route**

6.2 Feuille de route 2025 du SI SIAO

