



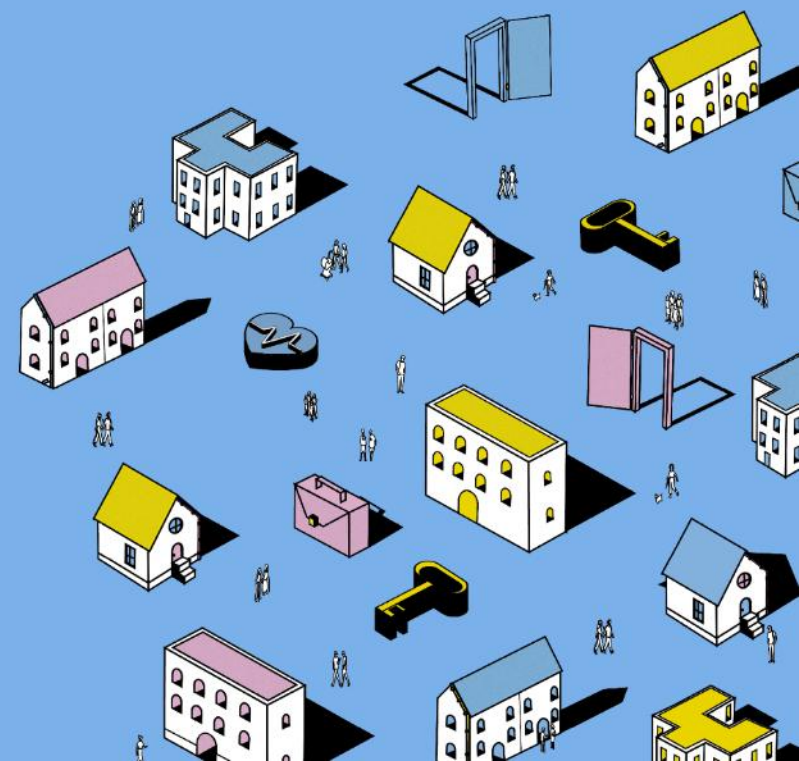
GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

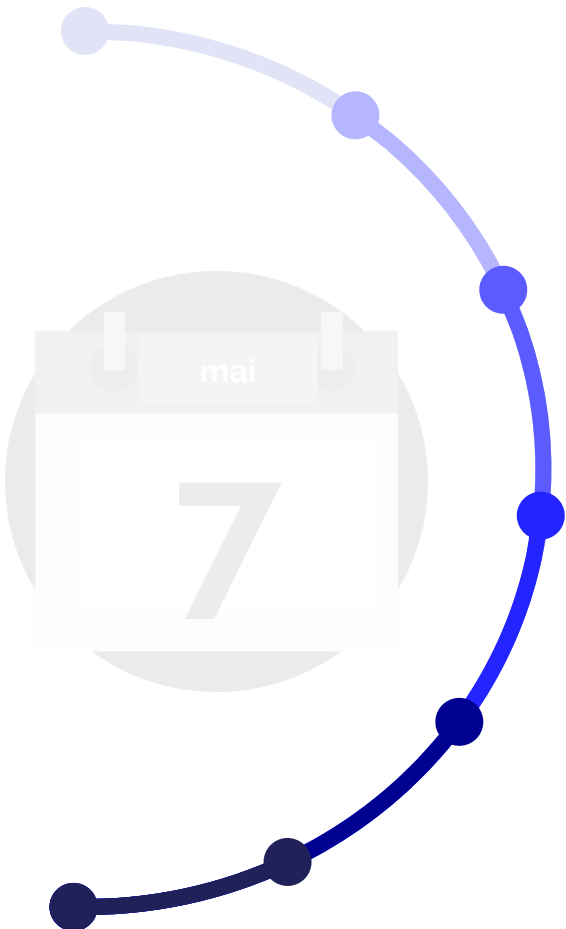
Délégation interministérielle
à l'hébergement et à
l'accès au logement

WEBINAIRE MISSION SIAO & VEILLE SOCIALE ET ÉQUIPE NUMÉRIQUE SI SIAO

Jeudi 7 mai 2026



Ordre du jour



1. Lien entre les SIAO, les dispositifs et l'État

- Suivi du remplissage du Module Offre et évolutions à venir
- Avancement de la signature des CPO et des conventions tripartites

2. Refonte du parcours d'orientation et modernisation du 115

- Exploration métier sur le parcours d'orientation, en remplacement des demandes 115 et insertion
- Modernisation du 115 : passage à la VoIP et expérimentation avec le module Recherche du SI SIAO

3. Amélioration continue du dossier du ménage sur le SI SIAO

- Évolution des évaluations approfondies
- Amélioration de la qualité de la donnée

4. Point d'étape sur les travaux en cours

- Publication du corpus des indicateurs SIAO
- Référentiel de la veille sociale

5. Organisation, actualités et agenda

- Organisation de l'assistance et des comités de la mission SI SIAO
- Enquête de satisfaction, enquête annuelle SIAO et Veille sociale

Ordre du jour



→ 1. Lien entre les SIAO, les dispositifs et l'État

- Suivi du remplissage du Module Offre et évolutions à venir
- Avancement de la signature des CPO et des conventions tripartites

2. Refonte du parcours d'orientation et modernisation du 115

- Exploration métier sur le parcours d'orientation, en remplacement des demandes 115 et insertion
- Modernisation du 115 : passage à la VoIP et expérimentation avec le module Orientation du SI SIAO

3. Amélioration continue du dossier du ménage du SI SIAO

- Évolution des évaluations approfondies
- Amélioration de la qualité de la donnée

4. Point d'étape sur les travaux en cours

- Publication du corpus des indicateurs SIAO
- Référentiel de la veille sociale

5. Organisation, actualités et agenda

- Organisation de l'assistance et des comités de la mission SI SIAO
- Enquête de satisfaction, enquête annuelle SIAO et Veille sociale

Point d'avancement sur le remplissage du module Offre

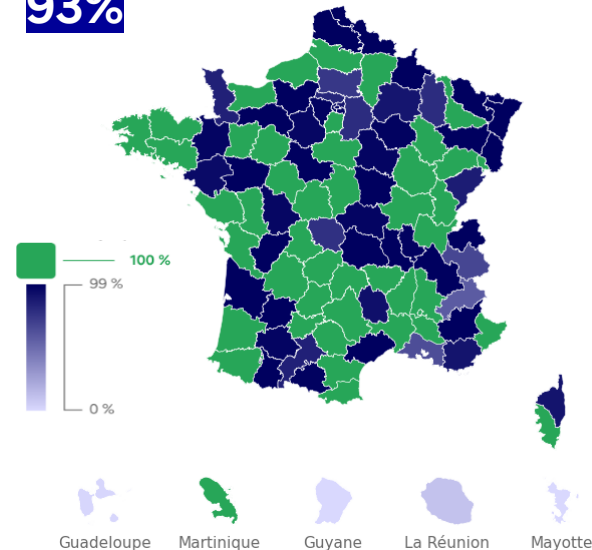
Les efforts de remplissage constituent un **investissement initial** qui permettra le **calcul d'indicateurs fiables et automatisés** : la **fiabilité des données de pilotage** dépend de la création des dispositifs et du rattachement des groupes de places.

Taux de remplissage du module Offre par type de dispositifs

	Mai 2026
CHRS (places)	99%
Hors CHRS (places)	96%
Places exclusivement ALT1 (places)	72%
RHVS	39%
PF (places)	95%
IML (places)	47%
RS (dispositifs)	90%

Taux de rattachement des groupes de places (Mai 2026)

93%



07/05/2026 : 93%

14 783 à attribuer

La finalisation de l'affectation de vos groupes de places est un prérequis crucial pour la bascule opérationnelle de la gestion des places dans le module Offre

Objectif de complétion à fin mai 2026


Rappel
Recensement des dispositifs
Premier Accueil en cours
Retourner le fichier complété
par email

CPO Etat – SIAO et Conventions tripartites

Convention pluriannuelle d'objectifs Etat - SIAO

50%

de signature à la mi-année 2025

Source : enquête SIAO et VS 2025

Publication de la V2 du modèle type de CPO Etat – SIAO

- pour intégrer les enjeux du marché hôtelier
- + modifications mineures (visas, OFII, indicateurs)

Si vous n'avez pas encore signé la CPO type

→ Utiliser le nouveau modèle

Si vous avez déjà une CPO type

→ Utiliser le modèle d'avenant

Conventions tripartites de partenariat

Objectif de déploiement auprès des acteurs AHI-LA : fin 2026

Pour le bon pilotage du déploiement des Conventions tripartites

→ *Uploader* la convention dans le module offre

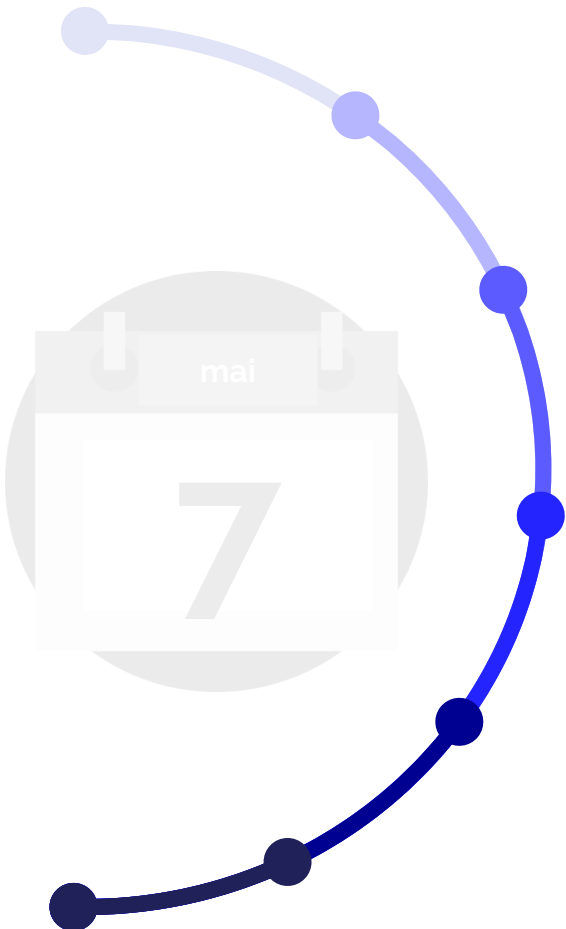
La Dihal a fait remonter à la Direction des affaires juridiques (DAJ) du ministère les objections exprimées par certains acteurs sur le volet RGPD de la convention type. **La DAJ confirme la robustesse du modèle, et que la signature des conventions sécurise les acteurs dans leur usage du SI SIAO.**

Où trouver les documents ?

Site internet de la Dihal (info.gouv.fr)
Page Notre action (I) / Renforcer les SIAO



Ordre du jour



1. Lien entre les SIAO, les dispositifs et l'État

- Suivi du remplissage du Module Offre et évolutions à venir
- Avancement de la signature des CPO et des conventions tripartites

→ 2. Refonte du parcours d'orientation et modernisation du 115

- Exploration métier sur le parcours d'orientation, en remplacement des demandes 115 et insertion
- Modernisation du 115 : passage à la VoIP et expérimentation avec le module Orientation du SI SIAO

3. Amélioration continue du dossier du ménage du SI SIAO

- Évolution des évaluations approfondies
- Amélioration de la qualité de la donnée

4. Point d'étape sur les travaux en cours

- Publication du corpus des indicateurs SIAO
- Référentiel de la veille sociale

5. Organisation, actualités et agenda

- Organisation de l'assistance et des comités de la mission SI SIAO
- Enquête de satisfaction, enquête annuelle SIAO et Veille sociale

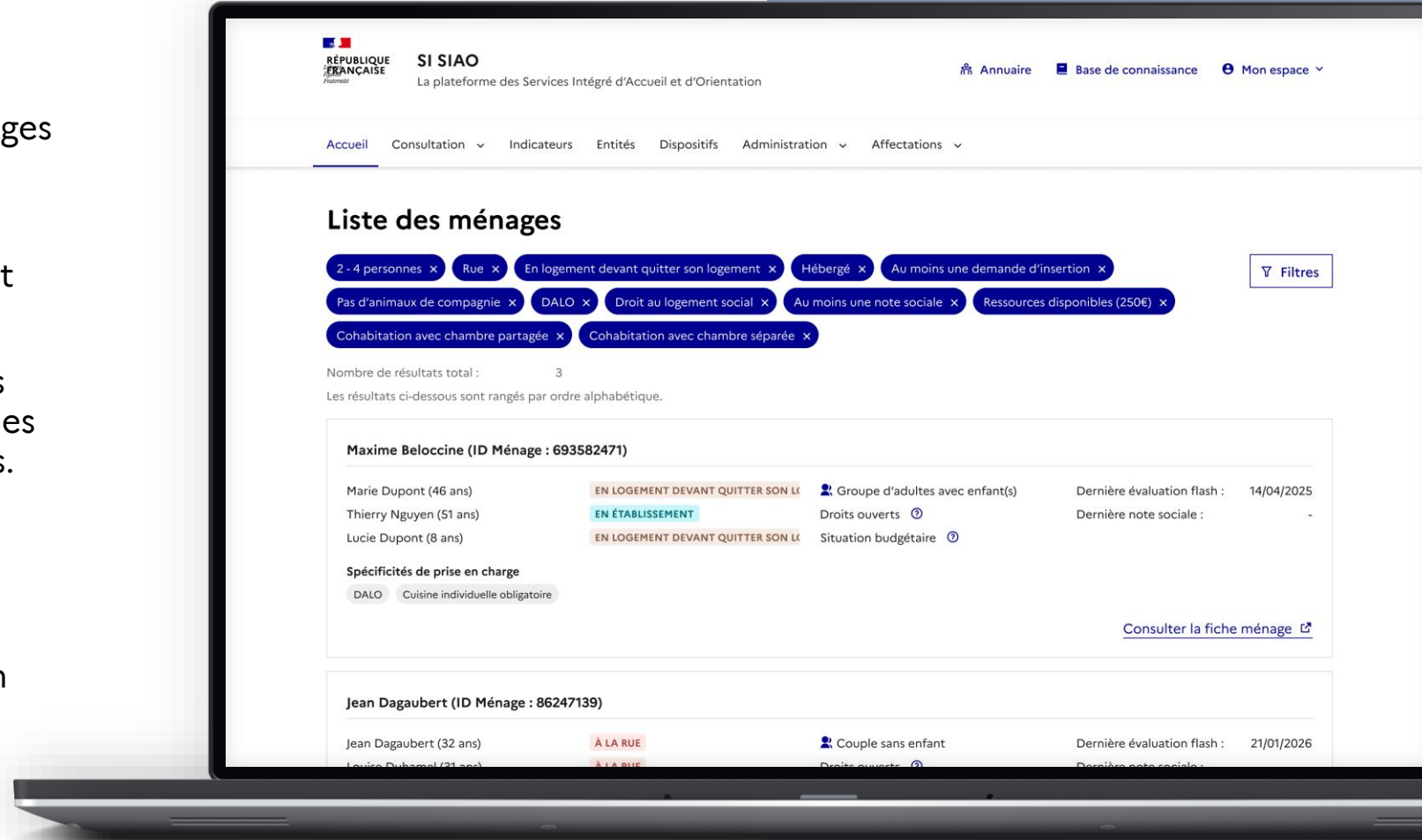
Un outil SI pour moderniser les processus métier des SIAO

Impact attendu

- Faciliter le travail de recherche des ménages à orienter.
- Observer les ménages en demande en se détachant de la demande d'hébergement d'urgence ou d'insertion.
- Faire ressortir des ensembles de ménages partageant des caractéristiques communes afin de revoir régulièrement les situations.

Objectifs de déploiement technique

- Itérer rapidement sur la fonctionnalité en fonction des retours terrains.
- Se détacher de l'ancienne architecture liée à l'objet demande.



Les règles de la demande d'hébergement d'urgence au cœur des problématiques du 115

14,9 M
d'appels acheminés 2025

Source : CCED, opérateurs

27%
d'appels décrochés

Source : appels saisis dans le SI SIAO
(probable sous estimation du réel)

- **La durée de validité de la demande d'hébergement d'urgence est aujourd'hui de 24h maximum** (logique de cycle). Fondement de la règle :
 - Par analogie aux autres services d'urgence (15, 17, 18, 112)
 - Par déclinaison de la définition de l'INSEE (forgée pour les enquêtes) « *une personne est qualifiée de « sans-domicile » un jour donné si la nuit précédente elle a eu recours à un service d'hébergement ou si elle a dormi dans un lieu non prévu pour l'habitation (rue, abri de fortune) ».*
- **La règle contraint les usagers à contacter chaque jour le 115** pour être pris en compte, et **donc à réitérer leurs appels jusqu'à établir le contact** pour espérer obtenir une place d'hébergement, dans un contexte de hausse de la demande.
- **Effet exponentiel sur la volumétrie d'appels**, qu'il faut distinguer du nombre de ménages (avec le proxy de nombre de numéros de téléphones distincts).
- La règle métier génère la **saturation du service** dans les plus gros départements, une **dégradation de la qualité du service et une perte de sens pour les écoutants**.

Une « preuve de concept » pour mesurer l'impact des hypothèses élaborées lors des consultations en 2025

Objectif : démontrer qu'en changeant les règles de la demande d'hébergement d'urgence la volumétrie d'appels entrants baisse, au profit de la qualité de service aux personnes et du sens au travail des écoutants

La demande d'hébergement d'urgence est abandonnée au profit d'une gestion en **file active** des ménages demandeurs (via le module recherche du SI SIAO).

Hypothèse principale

Le 115 inscrit les ménages en demande d'hébergement d'urgence sur une **liste filtrable**, en les priorisant au regard de leur vulnérabilité et détresse.

Impact sur la pertinence des décisions ?

La durée d'inscription sur la liste est comprise entre 7 et 28 jours (en multiple de 7), définie par chaque 115 au regard de son ratio ménages / ETP écoutant.

Impact à la baisse des appels entrants ?

- Taux de décrochage ?

Le 115 informe le ménage de cette durée d'inscription et lui précise qu'il n'a **pas besoin de rappeler** pendant cette durée, sauf changement de situation.

- Durée moyenne d'appel ?
- Réduction du non-recours ?
- Appréciation du service ?

Le 115 envoie des **SMS aux ménages pour les informer** de leur bonne prise en compte en file active, et rappeler de n'appeler qu'en changement de situation.

Avant que le ménage ne soit supprimé de la file active, le **115 rappelle le ménage** pour s'enquérir de l'évolution de sa situation et l'informer / orienter, voire faire des démarches pour le « mettre en parcours ».

Impact sur la nature du service ?

- Complétude de l'évaluation flash ?
- Temps pour identifier un référent ?

Avec une prise en charge durable ou en l'absence de contact avec le ménage à l'issue de la durée d'inscription, le ménage sort de la file active.

Un logiciel national de téléphonie pour le 115

Des fonctionnalités qui répondent aux besoins des 115 et du pilotage de la politique publique

- Réception des appels sur les ordinateurs des écoutants (en présentiel comme à distance)
- Pilotage national et paramétrage local sur-mesure (stratégies d'acheminement interne, de renvoi, etc.)
- Possibilité d'installer un Serveur vocal interactif et messages d'accueil
- Possibilité d'installer un message de dissuasion selon la longueur de la file d'attente
- Tableau de bord de l'activité du 115 sur-mesure et en direct
- Enregistrement des conversations
- Interfaçage possible entre la solution de téléphonie et le SI SIAO

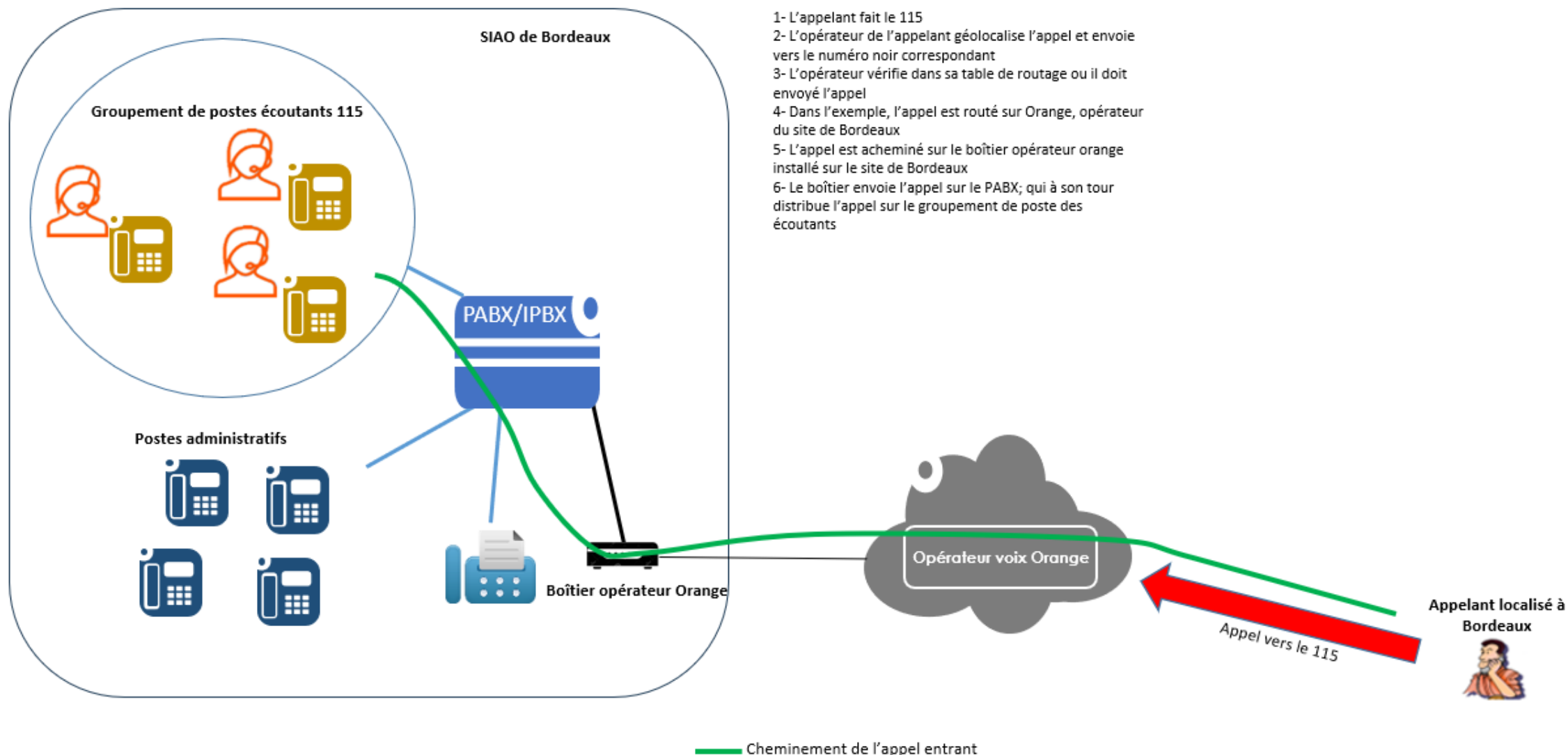
L'offre retenue couvre un périmètre restreint, le reste du déploiement va reposer sur la Dihal et les SIAO

- Prestataire retenu : consortium Kiamo (logiciel) et Stelogy (infrastructure télécom)
- Hébergement (serveurs, machines virtuelles) de la solution dédiée au 115
- Paramétrage des fonctionnalités de la file d'attente
- Portabilité des 101 numéros noirs par Stelogy
- Déploiement accompagné de la solution sur 10 sites pilotes
- Formation de référents territoriaux (1 par région)

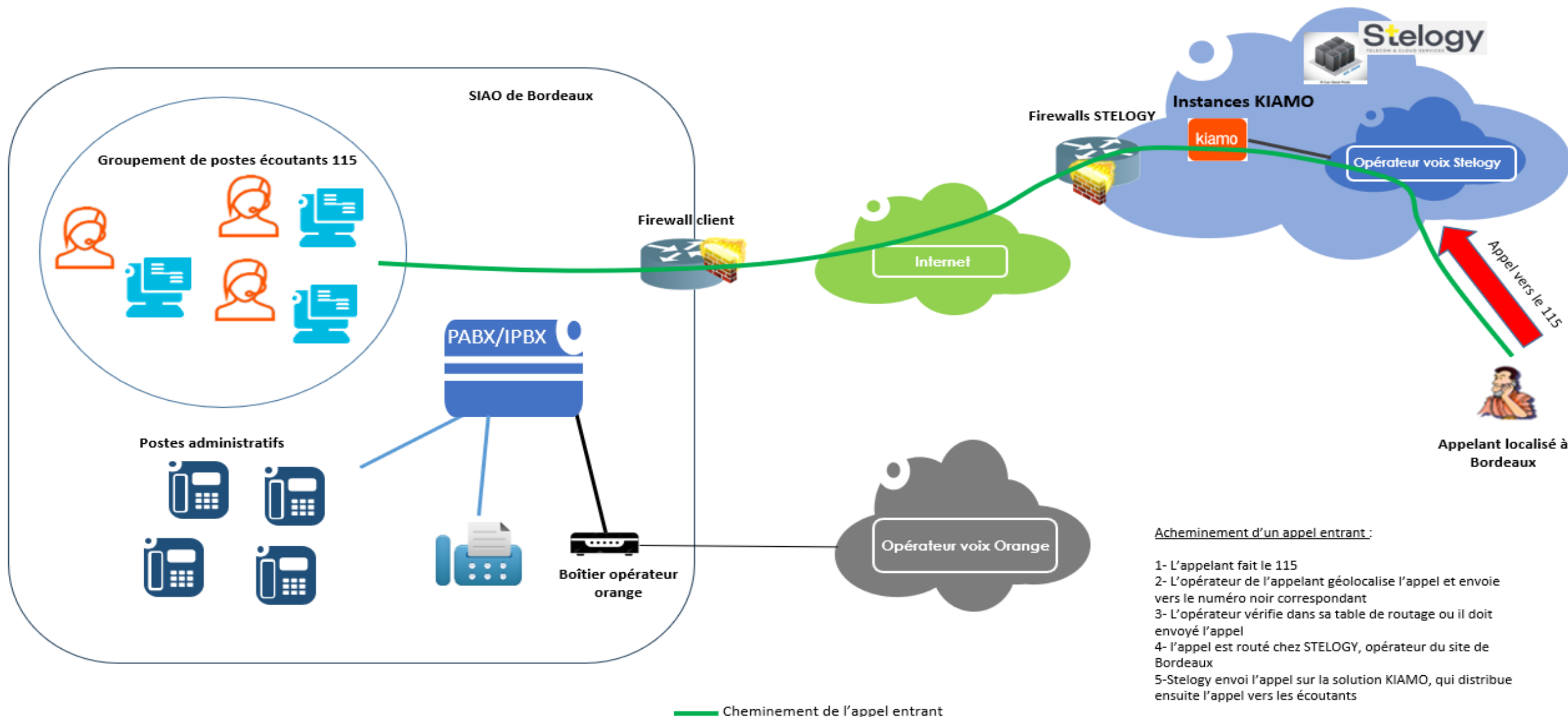
Architecture type aujourd'hui (exemple)

Acheminement d'un appel entrant :

- 1- L'appelant fait le 115
- 2- L'opérateur de l'appelant géolocalise l'appel et envoie vers le numéro noir correspondant
- 3- L'opérateur vérifie dans sa table de routage ou il doit envoyé l'appel
- 4- Dans l'exemple, l'appel est routé sur Orange, opérateur du site de Bordeaux
- 5- L'appel est acheminé sur le boîtier opérateur orange installé sur le site de Bordeaux
- 6- Le boîtier envoie l'appel sur le PABX; qui à son tour distribue l'appel sur le groupement de poste des écoutants



Architecture standard **demain**



Etat d'avancement des travaux de déploiement

Infrastructures et résilience réseaux

- Un Comité technique qui associe l'ANSSI, le CCED, la DiNum, la DNUM, la Dihal, les prestataires SI SIAO
- Objectif d'assurer la conformité et la sécurité de la solution

Intégration Kiamo – SI SIAO

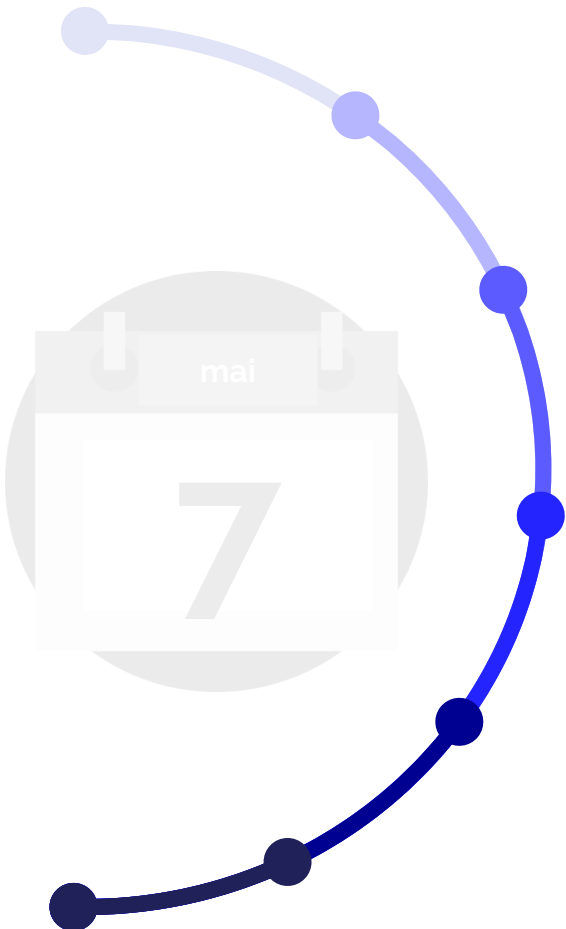
- Une hypothèse d'authentification unique des utilisateurs, très dimensionnante sur les modalités de déploiement
- Des hypothèses de proposition de valeur forte pour améliorer les parcours utilisateurs

Impacts techniques et contractuels pour les SIAO

- **Enquête flash en cours – réponses attendues avant 11 mai au soir**

Le calendrier de déploiement dépend de l'ensemble de ces travaux

Ordre du jour



1. Lien entre les SIAO, les dispositifs et l'État

- Suivi du remplissage du Module Offre et évolutions à venir
- Avancement de la signature des CPO et des conventions tripartites

2. Refonte du parcours d'orientation et modernisation du 115

- Exploration métier sur le parcours d'orientation, en remplacement des demandes 115 et insertion
- Modernisation du 115 : passage à la VoIP et expérimentation avec le module Orientation du SI SIAO

→ 3. Amélioration continue du dossier du ménage du SI SIAO

- Évolution des évaluations approfondies
- Amélioration de la qualité de la donnée

4. Point d'étape sur les travaux en cours

- Publication du corpus des indicateurs SIAO
- Référentiel de la veille sociale

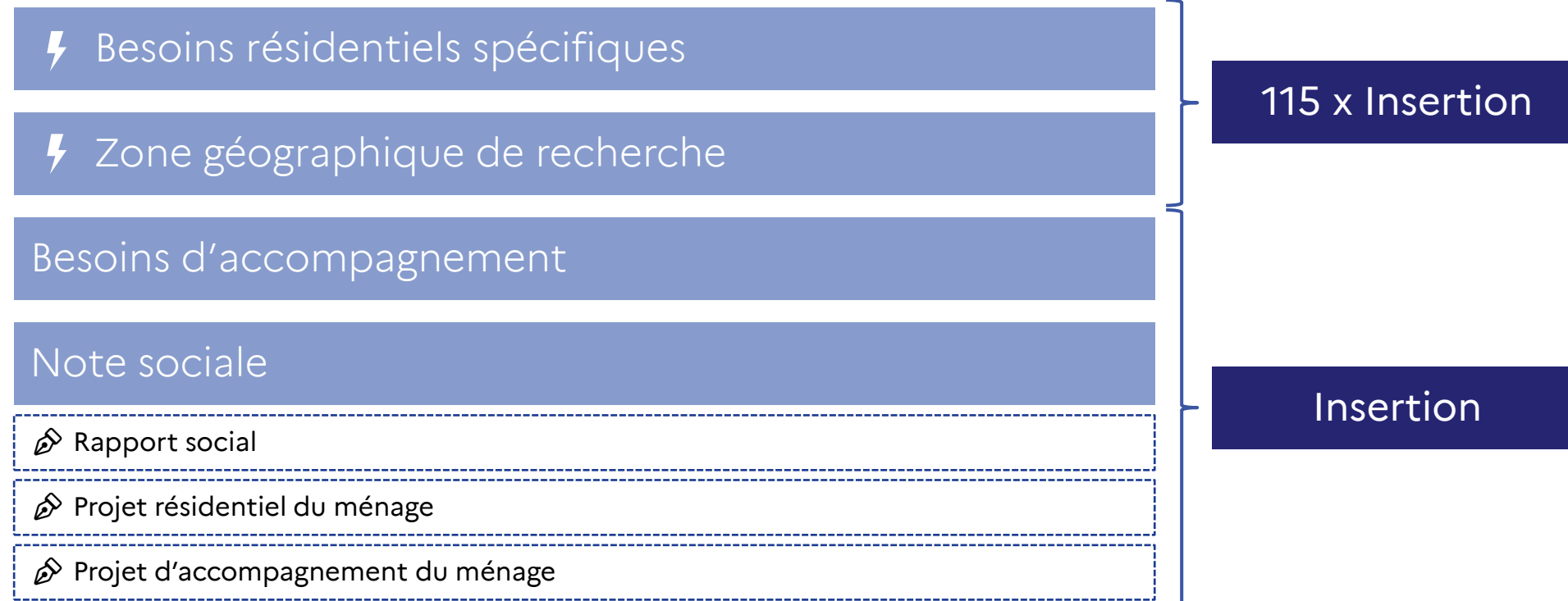
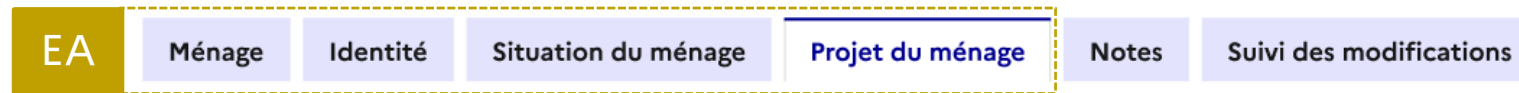
5. Organisation, actualités et agenda

- Organisation de l'assistance et des comités de la mission SI SIAO
- Enquête de satisfaction, enquête annuelle SIAO et Veille sociale

Amélioration continue du dossier du ménage

Evaluations approfondies (EA) dans le SI SIAO

Ménage - ID 90521323



Amélioration continue du dossier du ménage

Qualité de la donnée du dossier des ménages

Motifs liés aux
demandes 115 et
Insertion

Refus d'orientation et
sortie de dispositif

Parcours des ménages

Activité de chaque
acteur

Adresses du ménage

Ancrage des ménages
et zones de mobilité

Apprentissage par la
donnée

Alignement
dictionnaire de la
donnée cible

Harmoniser les
pratiques

Partager un langage
commun

Ordre du jour



1. Lien entre les SIAO, les dispositifs et l'État

- Suivi du remplissage du Module Offre et évolutions à venir
- Avancement de la signature des CPO et des conventions tripartites

2. Refonte du parcours d'orientation et modernisation du 115

- Exploration métier sur le parcours d'orientation, en remplacement des demandes 115 et insertion
- Modernisation du 115 : passage à la VoIP et expérimentation avec le module Orientation du SI SIAO

3. Amélioration continue du dossier du ménage du SI SIAO

- Évolution des évaluations approfondies
- Amélioration de la qualité de la donnée

→ 4. Point d'étape sur les travaux en cours

- Publication du corpus des indicateurs SIAO
- Référentiel de la veille sociale

5. Organisation, actualités et agenda

- Organisation de l'assistance et des comités de la mission SI SIAO
- Enquête de satisfaction, enquête annuelle SIAO et Veille sociale

Publication du guide des indicateurs SIAO



Pilotage des SIAO et observation sociale Corpus des indicateurs

- Définir des indicateurs de qualité de service propre aux SIAO et des indicateurs d'observation sociale
- Rendre transparente la méthode de calcul des indicateurs, qui seront intégrés dans la plateforme d'analyse de données du SI SIAO, et dont certains font l'objet de communications
- Donner les clés de lecture de ces indicateurs, qui peuvent être sensibles à des spécificités territoriales ou des éléments conjoncturels, qu'il appartient donc au SIAO départemental d'explicitier

Où trouver le document ?

Site internet de la Dihal (info.gouv.fr)
Collection « Agir contre le sans-abrisme »



Référentiel de missions et de prestations des acteurs de la veille sociale : lancement des travaux

3 objectifs

- Insérer pleinement les pratiques des acteurs de la veille sociale dans le Logement d'abord
- Améliorer l'efficacité du dispositif de veille sociale départementale
- Donner les moyens aux services de l'Etat de piloter et accompagner le changement

3 livrables

- Un référentiel métier de missions et prestations, cahier des charges des attendus de l'Etat pour les dispositifs de veille sociale financés sur le programme 177
- Des indicateurs de suivi d'activité
- Une convention type de financement

1 nota bene

- Nécessaire déclinaison des niveaux d'exigence et des attendus selon la composition des équipes (bénévoles / salariés / mixte)

Référentiel de missions et de prestations des acteurs de la veille sociale : un exemple

Mission : Accueil et accompagnement de la personne

Sous-mission : la mise en œuvre de l'aller vers

Équipes bénévoles

- Les équipes vont vers les personnes sans jugement ni a priori
- Les équipes acceptent que la personne refuse le contact



Équipes mixtes

- Les équipes veillent à repropose leur aide régulièrement sans imposer
- Les équipes veillent à la complémentarité de leurs actions avec les autres services d'aller vers pour ne pas solliciter plusieurs fois la même personne sur les mêmes sujets



Équipes salariées

- Les équipes développent des actions spécifiques pour aller vers les publics n'accédant à aucun dispositif
- Les équipes restent présentes et offrent une continuité et une disponibilité dans le temp, notamment pour les personnes qui sont dans des allers-retours vis-à-vis des institutions

Référentiel de missions et de prestations des acteurs de la veille sociale : Premières orientations

Dispositifs concernés : Accueils de jour, Equipes mobiles, *Haltes de nuit*, SAO

Hypothèse de travail : un référentiel unique de missions et prestations, dans la mesure du possible

Trois grandes familles de missions pré-identifiées :

Accès à des prestations
matérielles, sanitaires et
de première nécessité

Accueil et
accompagnement de la
personne

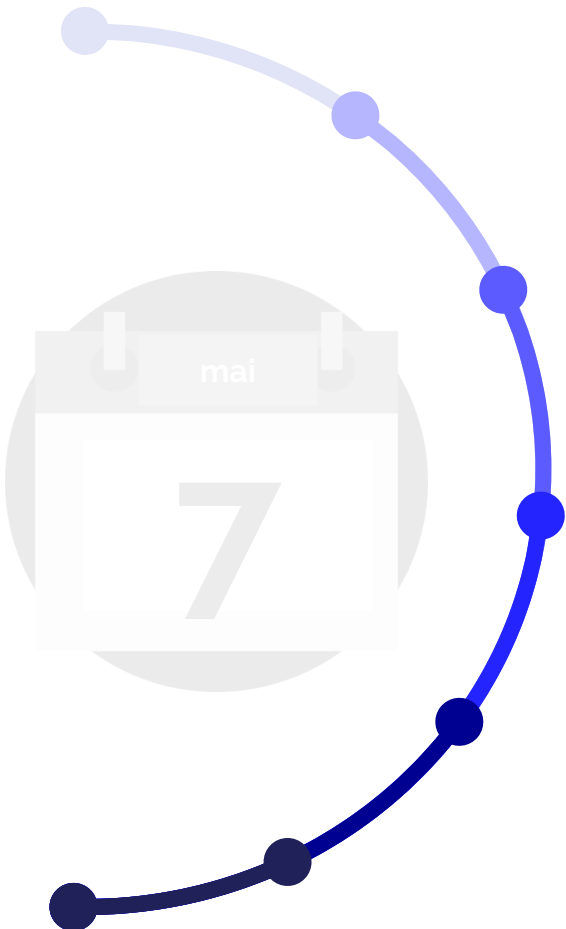
Inscription dans
l'écosystème territorial et
partenarial

Objectif du groupe de travail : Décliner chaque mission en sous-missions et prestations associées

Participants : Fédérations et acteurs nationaux, **SIAO et DDETS volontaires**

-> Ecrire à cellule.siao@diha1.gouv.fr

Ordre du jour



1. Lien entre les SIAO, les dispositifs et l'État

- Suivi du remplissage du Module Offre et évolutions à venir
- Avancement de la signature des CPO et des conventions tripartites

2. Refonte du parcours d'orientation et modernisation du 115

- Exploration métier sur le parcours d'orientation, en remplacement des demandes 115 et insertion
- Modernisation du 115 : passage à la VoIP et expérimentation avec le module Orientation du SI SIAO

3. Amélioration continue du dossier du ménage du SI SIAO

- Évolution des évaluations approfondies
- Amélioration de la qualité de la donnée

4. Point d'étape sur les travaux en cours

- Publication du corpus des indicateurs SIAO
- Référentiel de la veille sociale

→ 5. Organisation, actualités et agenda

- Organisation de l'assistance et des comités de la mission SI SIAO
- Enquête de satisfaction, enquête annuelle SIAO et Veille sociale

Les outils et dispositifs de l'Assistance utilisateurs



Base de connaissances : le référentiel centralisé et à jour pour comprendre, utiliser et exploiter le SI SIAO.



Forum SI SIAO : un espace d'échanges pour partager les bonnes pratiques entre SIAO et relayer les informations clés.



Comité Référents : une instance d'information sur les prochaines évolutions du SI et de visibilité sur la feuille de route.

 *En cours d'évolution*



Courriel Référents : une lettre d'information pour partager les actualités du projet et renforcer le rôle d'assistance SI SIAO.



Recevoir les communications du SI SIAO

Créez votre compte sur le SI SIAO et signalez-vous pour être intégré à nos listes de diffusion via le **formulaire d'assistance** :

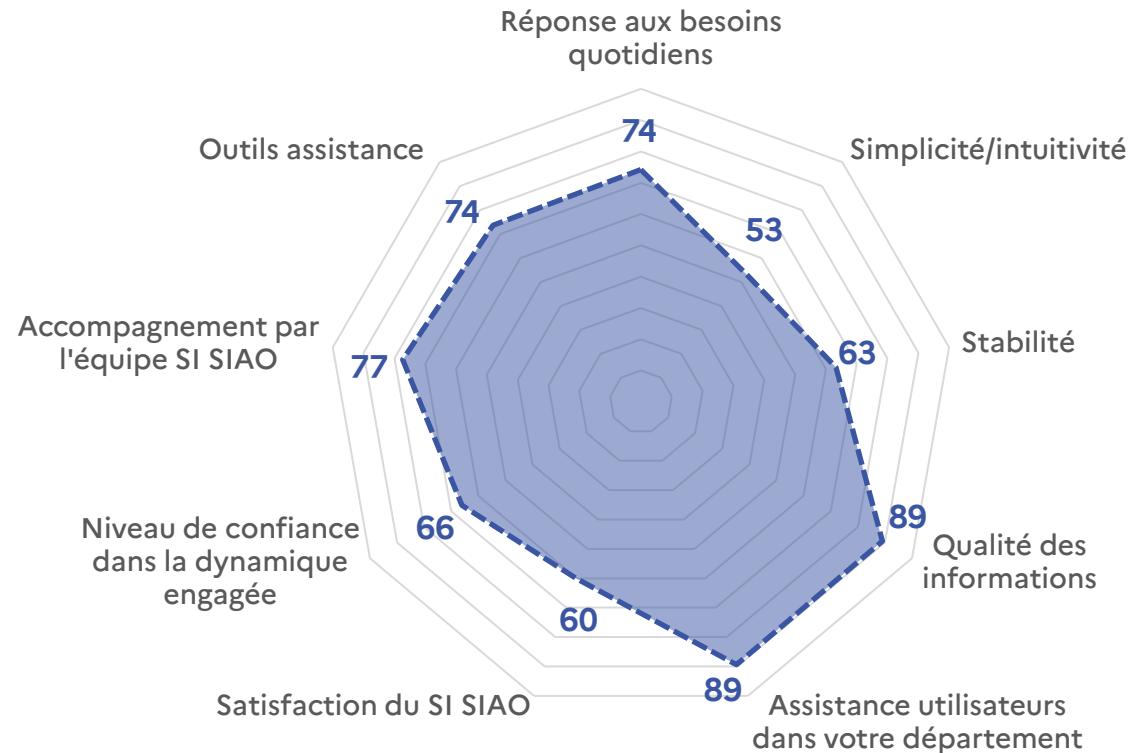
► basedekonnaissances.sisiao.dihal.gouv.fr/support

En parallèle, 2 ETP sont dédiés à l'accompagnement du peuplement du Module Offre depuis le T3 2025.

Le support utilisateurs a aussi été renforcé avec 2 ETP dédiés au traitement des demandes via le formulaire de support.

En 2025 : 3 911 demandes de niveau 2 traitées.

Satisfaction globale des utilisateurs | Avril 2026



La **satisfaction globale** vis-à-vis du SI SIAO **se stabilise à 60%** : c'est un moment charnière pour le projet de refonte, la dernière marche reste à franchir.



Ce qui fonctionne bien : l'**assistance utilisateurs** (89%) et la **qualité des informations** (89%).



Les axes de travail : **simplification** (53%), **stabilité** (63%), **lisibilité de notre feuille de route métier** (66%)



Vos **commentaires** sont en cours d'analyse pour affiner ces axes d'amélioration prioritaires.

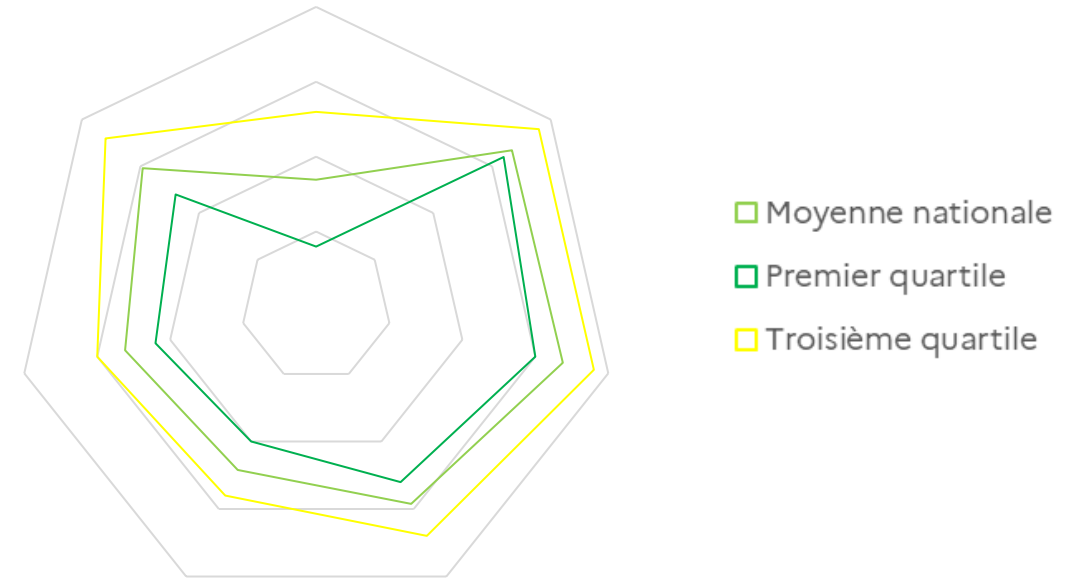
Enquête annuelle SIAO et Veille sociale

Enquête nationale 2026

- Nouvelle enquête lancée entre **mai et juillet 2026**, à remplir via Démarches Simplifiées **par les DDETS**
- **Les DREETS sont identifiées en instructeur** des dossiers pour leur territoire
- **La structure de l'enquête sera sensiblement la même** avec quelques évolutions sur la partie Veille sociale notamment

Radar de la réforme

- Outil de reporting national, mais aussi support de dialogue de gestion, de pilotage du SIAO par la DDETS, base utile pour identifier les priorités du SIAO dans les feuilles de route annuelles



Annexes