

18.11.2024

## Note de version 4.2.1 du SI SIAO\_ Informations relatives au 115

Extrait de la note de version 4.2.1 du 10.09.2024

Lorsqu'une situation à risque a été identifiée au cours de l'audition ou de l'échange avec une personne victime de violences et que celle-ci ne peut être hébergée en toute sécurité à son domicile ou chez un proche, les forces de l'ordre peuvent consulter, via leur intranet, **l'annuaire des contacts privilégiés des 115**. Celui-ci leur permettra d'établir un contact avec le SIAO du département souhaité pour l'hébergement de la victime, en outrepassant l'attente du numéro d'urgence national 115. Le SIAO pourra indiquer aux forces de l'ordre le lieu où conduire la victime pour sa prise en charge. **L'annuaire remplace la fonction de cartographie des places précédemment disponible et peu mise à jour.**

Cette page d'annuaire pourra être rendu accessible à d'autres services partenaires du SIAO (le 3919, le 114 ...) via un profil dédié, dans un second temps.

Vous trouverez en ANNEXE de cette note, la ***Notice d'utilisation de l'annuaire des contacts privilégiés des SIAO par les services de police et de gendarmerie***

## Annuaire des contacts privilégiés 115

### 1. Consultation

#### *Utilisateurs internes – au sein des SIAO*

Les profils **Administrateurs SIAO** au sein des SIAO ainsi que les **Administrateurs Nationaux** ont accès en consultation et modification aux informations de contacts privilégiés des 115, à des fins de vérification et de mise à jour le cas échéant.

*Chemin : Administration > Gestion des SIAO > Informations relatives au 115*

## Consulter un SIAO



The screenshot shows a web interface with three tabs: 'Informations générales', 'Équipes', and 'Informations relatives au 115'. The 'Informations relatives au 115' tab is active. Below the tabs, there is a section titled 'Informations relatives au 115' with a 'Modifier' button. A paragraph explains that the contact information is for privileged partners (3919, 114) and is transmitted via an interface to law enforcement forces. Below this is a table with contact details.

Numéro de la ligne partenaire	01 02 03 04 05
Numéro noir du 115	01 02 03 04 05
Email générique du 115	mail115@mail.local
Email du référent 115	mailtest@mail.local

Optionnel - Description du fonctionnement de l'astreinte et des plages horaires de disponibilité

Fig. 6 – Ecran de consultation\_profil Administrateur SIAO

Informations de contact :

- **Numéro de la ligne partenaire** : la ligne partenaire est un contact privilégié avec le 115 du département. Elle permet de contourner l'attente sur la ligne 115 destinée au grand public.
- **Numéro noir du 115** : le numéro noir est le numéro à 10 chiffres du 115 du département. Son usage permet de contourner la géolocalisation de l'appel au 115. Il est donc strictement confidentiel. Si le SIAO possède une ligne partenaire, elle est à privilégier.
- **Email générique du 115** : email du plateau des écoutants pouvant recevoir des demandes spécifiques ou des informations complémentaires de la part des forces de l'ordre.
- **Email du référent 115** : email de la personne chargée de la coordination du 115 pouvant recevoir des informations complémentaires de la part des forces de l'ordre.
- **Zone de saisie libre (optionnel)** : Description du fonctionnement de l'astreinte et des plages horaires de disponibilité

#### *5700 – Utilisateurs externes (connexion SSO)*

**En tant qu'utilisateurs externes (profil dédié Annuaire PVV) connectés via SSO, les forces de l'ordre ont accès aux informations de contacts privilégiés du 115 et peuvent consulter (en lecture seule), à des fins**

opérationnelles, **les informations selon le département souhaité**, en contournant la file d'attente et/ou la géolocalisation. Le profil dédié permet **d'accéder exclusivement à l'annuaire de contacts** des 115 dans le SI SIAO.

**En l'absence d'informations renseignées, l'utilisateur est invité à contacter directement le 115, via le numéro unique 115.**

## Annuaire des contacts privilégiés

Les champs indiqués par une \* sont obligatoires.

### Contacteur le 115 en tant que partenaire privilégié

Département \*

Il s'agit du département de votre SIAO, pour lequel vous indiquez les informations à destination du partenaire

Choisir un département

Afficher les informations de contact

Fig. 7 – Choix du département à contacter

### Consulter un SIAO

Informations générales

Équipes

Informations relatives au 115

#### Informations relatives au 115

Modifier

Les informations de contact renseignées ici sont destinées aux partenaires privilégiés (3919, 114 par exemple) et transmises via un interface aux partenaires des forces de l'ordre pour faciliter la mise à l'abri des personnes victimes de violence.

Numéro de la ligne partenaire	01 23 45 67 89
Numéro noir du 115	01 23 45 67 89
Email générique du 115	mail.test@mail.local
Email du référent 115	mail.test@mail.local

Optionnel - Description du fonctionnement de l'astreinte et des plages horaires de disponibilité

Fig. 7bis – Ecran de consultation de l'Annuaire des contacts privilégiés 115

## 2. Modification

### 4801 – Préciser les contacts privilégiés du 115

Les profils **Administrateur SIAO** seront en mesure de **renseigner et modifier les informations relatives aux contacts privilégiés du 115**, via une page dédiée :

Chemin : Administration > Gestion des SIAO > Informations relatives au 115.

Les profils **Administrateur Départemental** et **Administrateur National** peuvent accéder **en lecture seule** à ces informations, via une page dédiée :

Chemin : Administration > Gestion des SIAO > Informations relatives au 115.

Les données renseignées dans l'onglet « *Informations relatives au 115* » sont à la main des SIAO et services déconcentrés et peuvent être modifiées uniquement par les profils pré-cités.



Fig. 8. – Ecran de modification

#### *6101 – Accorder, modifier et révoquer un accès restreint à l'annuaire PVV à un utilisateur*

Les profils administrateurs SIAO (ex : administrateur fonctionnel 115) pourront au cas par cas, accorder un accès aux forces de l'ordre (Police Nationale et Gendarmerie Nationale).

Les droits liés à ce profil « Annuaire PVV » sont strictement limités à l'annuaire PVV afin de partager les informations de contacts privilégiés.

Au même titre que la création, la modification des informations utilisateur et la révocation des droits d'accès à ces informations reste à la main de l'administrateur SIAO (ex. administrateur fonctionnel 115) du SIAO compétent.

**L'accès à l'annuaire PVV est révoquant à tout moment par l'Administrateur SIAO, du SIAO compétent.**

#### [5900 – Initialisation des contacts privilégiés du 115](#)

Les informations de contacts privilégiés renseignées par les SIAO dans l'enquête 115 Dihal de 2023 sont intégrées dans la liste des contacts privilégiés afin de ne pas avoir à les saisir une seconde fois. Ces informations sont les suivantes :

- Département
- Numéro de la ligne partenaire
- Numéro noir du 115
- Email du référent 115
- Optionnel - Description du fonctionnement de l'astreinte, et des plages horaires de disponibilité

#### [4802 – Décommissionner la cartographie des places PVV](#)

La cartographie des places PVV ne sera plus accessible dès lors que l'annuaire dématérialisé sera mis en production sur la plateforme SI SIAO.

Ce nouvel annuaire rend caduque le précédent outil cartographique accessible via le menu : Indicateurs > Cartographie.

#### [6567 – Création de la page de déconnexion pour les profils PVV](#)

Lorsque l'utilisateur SIAO se déconnecte de l'annuaire, il est automatiquement redirigé vers la page d'accueil du SI SIAO en mode connecté.

Lorsque l'utilisateur externe (profil ANNUAIRE\_PVV) se déconnecte de l'annuaire, il est redirigé vers une page spécifique.

## Consignes de remplissage de l'onglet « Informations relatives au 115 »

Afin de garantir aux Forces de l'Ordre de pouvoir contacter les 115 dans les meilleures conditions, nous vous invitons à vérifier, renseigner et/ou mettre à jour les informations de contact de votre 115.

### Edition des informations relatives au 115

Annuler

#### Numéro de la ligne partenaire

La ligne partenaire est un contact privilégié avec le 115 du département. Elle permet de contourner l'attente sur la ligne 115 destinée au grand public.

0128376565

● La saisie est valide

#### Numéro noir du 115

Le numéro noir est le numéro à 10 chiffres du 115 du département. Son usage permet de contourner la géolocalisation de l'appel au 115.

0128393847

● La saisie est valide

#### Email générique du 115

Indiquez ici l'email générique de votre service 115 que les partenaires privilégiés pourront contacter lors de leurs signalements.

test.115@mail.local

● La saisie est valide

#### Email du référent 115

Indiquez ici l'email générique de votre référent 115 que les partenaires privilégiés pourront mettre en copie lors de leurs signalements.

test.ref@mail.local

● La saisie est valide

#### Optionnel - Description du fonctionnement de l'astreinte et des plages horaires de disponibilité

Plage horaire de la ligne partenaire du SIAO : 24h/24 7J/7 (si autre, format type : lundi-vendredi 8h-19h)  
Plage horaire du numéro noir du SIAO (115) : A indiquer uniquement si différent des horaires de la ligne partenaire

Relai vers l'astreinte à contacter pour la prise en charge des femmes victimes de violences : A renseigner uniquement si la ligne partenaire n'est pas assurée 24h/24 7J/7 ET ne prévoit pas de renvoi  
- Horaire de disponibilité de l'astreinte : format type : lundi-vendredi 8h-19h  
- Numéro téléphone : 01 02 03 04 05  
- Adresse mail : exemple@test.fr  
- Nom de la structure : L'Equipage

Pour vous aiguiller dans le remplissage de la cellule de commentaire (Champ : **Optionnel – Description du fonctionnement de l'astreinte et des plages horaire de disponibilité**), vous pouvez copier/coller et compléter le modèle ci-dessous :

**Plage horaire de la ligne partenaire du SIAO** : *24h/24 7J/7 (si autre, format type : lundi-vendredi 8h-19h)*  
**Plage horaire du numéro noir du SIAO (115)** : *A indiquer uniquement si différent des horaires de la ligne partenaire*

**Relai vers l'astreinte à contacter pour la prise en charge des femmes victimes de violences** : **A renseigner uniquement si la ligne partenaire n'est pas assurée 24h/24 7J/7 ET ne prévoit pas de renvoi**  
- **Horaire de disponibilité de l'astreinte** : *format type : lundi-vendredi 8h-19h*  
- **Numéro téléphone** : *01 02 03 04 05*  
- **Adresse mail** : *[exemple@test.fr](mailto:exemple@test.fr)*  
- **Nom de la structure** : *L'Equipage*

## ANNEXE 1

### Notice d'utilisation de l'annuaire des contacts privilégiés des SIAO par les services de police et de gendarmerie

Lorsqu'une situation à risque a été identifiée au cours de l'audition ou d'une intervention, et que la victime ne peut pas être hébergée en toute sécurité à son domicile ou chez un proche, les services de police ou de gendarmerie peuvent consulter, via leur intranet, l'annuaire des contacts privilégiés des 115, portés par les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO). Les SIAO recensent dans chaque département les demandes d'hébergement et de logement adapté ainsi que l'offre disponible en temps réel.

L'annuaire des contacts privilégiés des SIAO met à disposition 4 informations, à partir du code postal renseigné par l'agent :

- **Le numéro de la ligne partenaire** : ligne prioritaire permettant aux forces de sécurité intérieure de contourner l'attente de la ligne 115 destinée au grand public.
- **Le numéro noir du 115** : numéro de téléphone à 10 chiffres derrière le 115 de chaque département. Il peut être utilisé pour contourner la géolocalisation et contacter le 115 d'un autre département que celui où vous vous situez. En revanche, il ne s'agit pas d'une ligne prioritaire : l'appelant sera renvoyé sur la liste d'attente du 115 contacté. C'est pourquoi, la ligne partenaire est à privilégier pour les situations urgentes. Le numéro noir est une alternative, en deuxième recours, pour un éloignement géographique vers un autre département.
- **L'e-mail générique du 115** : adresse mail non-nominative du plateau d'écoute 115, accessible à l'ensemble des écoutants du plateau.
- **L'e-mail du référent du 115** : adresse mail nominative du ou de la responsable du plateau d'écoute du 115. Il est recommandé de mettre cette adresse systématiquement en copie lorsque vous sollicitez le plateau d'écoute par mail.

**Pour toute prise de contact, le numéro de la ligne partenaire est à privilégier.** Au cours de l'échange téléphonique, l'écoutant du 115 prendra plusieurs informations pour pouvoir orienter la victime et ses enfants le cas échéant, vers une solution d'hébergement adaptée à la composition familiale et au niveau de dangerosité de la situation (diffus, collectif, présence de gardiennage 24h24, etc). **Il est rappelé que le partage d'informations doit se limiter aux éléments strictement nécessaires à l'orientation de la victime. Les éléments et détails servant à la procédure judiciaire ne doivent en aucun cas faire l'objet de cette transmission** (ex : le nom du mis en cause, la description des faits et leur qualification pénale, etc.).

Lors de la prise de contact téléphonique avec le SIAO, seront demandés oralement au service de police ou de gendarmerie, avec l'accord de la victime, les éléments suivants :

- **Identification de la personne en demande d'hébergement** (nom, prénom, date de naissance, n° de téléphone)
- **Identification des enfants à héberger** (nombre, nom, prénom, lieu de scolarisation)
- **Nécessité d'une chambre/logement avec accès PMR**
- **Motif de la sollicitation** (violences conjugales/intrafamiliales, démantèlement d'un réseau d'exploitation sexuelle, etc.). Le détail des faits n'est pas communiqué.
- **Villes ou territoires à éviter** pour la sécurité de la personne
- **Possibilité pour la victime de se déplacer sur le lieu d'hébergement** et le cas échéant sur quel périmètre

D'autres informations sont susceptibles d'être demandées pour affiner les besoins du ménage (ex : situation de maternité, demande d'asile, etc.). Sur la base de ces éléments, l'écoutant 115 indiquera au service de police ou de gendarmerie la structure d'hébergement pouvant accueillir la victime. Il convient de s'assurer que l'adresse de cette dernière n'apparaisse pas dans le procès-verbal de l'audition.

L'usage des mails est optionnel, mais peut constituer une voie de recours supplémentaire auprès des SIAO:

- Dans le cas où la ligne partenaire ou le numéro noir du 115 ne répondent pas (saturation) ;
- Ou pour solliciter une information ou la confirmation de l'orientation effectuée par le SIAO.

**Il est rappelé que ne sont transmises que les informations strictement utiles à l'orientation. Les éléments et détails servant à la procédure judiciaire ne doivent en aucun cas faire l'objet de ces transmissions (ex : le nom du mis en cause, la description des faits et leur qualification pénale, etc.).**