



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# WEBINAIRE TRIMESTRIEL SUR LA FEUILLE DE ROUTE DU SI SIAO

2 juin 2023

# Mot d'introduction



---

## Manuel Hennin

Directeur de la mission Accompagnement,  
Parcours et Accès au Logement

# Les dernières évolutions du SI SIAO

Désormais, nous sommes organisés pour livrer des versions sur les chantiers de la refonte, ainsi que des améliorations transverses à échéance plus régulière

Mise en production le 5 octobre 2022

**Gestion des Ménages**

- Nouvelle gestion des ménages et des demandes associées
- Rassemblement des groupes existants en ménages
- Refontes UX / UI de certains composants
- Corrections Ménages et optimisations techniques



Mise en production le 2 mai 2023

**Parcours utilisateurs Ménages**

- Refonte UX / UI de la fiche ménage
- Quick wins DSFR (ex: menus, nav.)
- Minimisation de la donnée
- Réorganisation des champs de données
- Simplification de la saisie des demandes post ménage (cases pré-cochées, reprise des adresses, etc.)
- Optimisations techniques indexations



Mise en production le 22 mai 2023

**Améliorations (v 3.53.11)**

1<sup>ère</sup> version RUN

- 15 tickets incidents/évolutions/techniques
- Version en recette



Mise en production avant la v 3.58

**Améliorations (v 3.53.12)**

2<sup>nde</sup> version RUN

- À date une quinzaine de tickets incidents/évolutions/techniques dont 4 irritants Delta (= temps 1)
- Version non figée



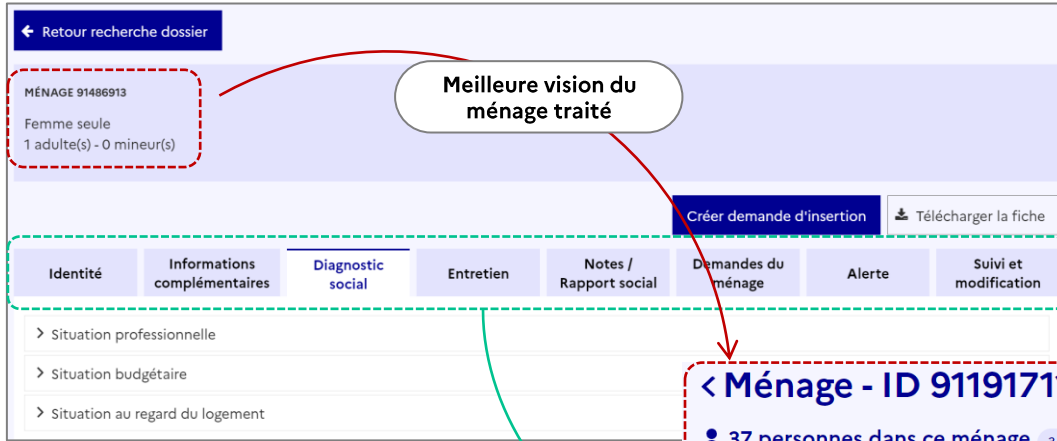
Mise en production prévue fin juin - début juillet 2023

**Parcours utilisateurs Ménages 2 (v 3.58)**

- Mise en place des évaluations approfondies (cf instruction SIAO) depuis rapports sociaux existants
- Harmonisation des notes, alertes et entretiens en un seul objet note
- Simplification des droits d'accès aux notes
- Refonte de la situation administrative
- Poursuite UX / DSFR
- + refonte des motifs d'appels 115



# A quoi s'attendre avec Parcours utilisateurs Ménages 2 ?



← Retour recherche dossier

MÉNAGE 91486913  
Femme seule  
1 adulte(s) - 0 mineur(s)

Meilleure vision du ménage traité

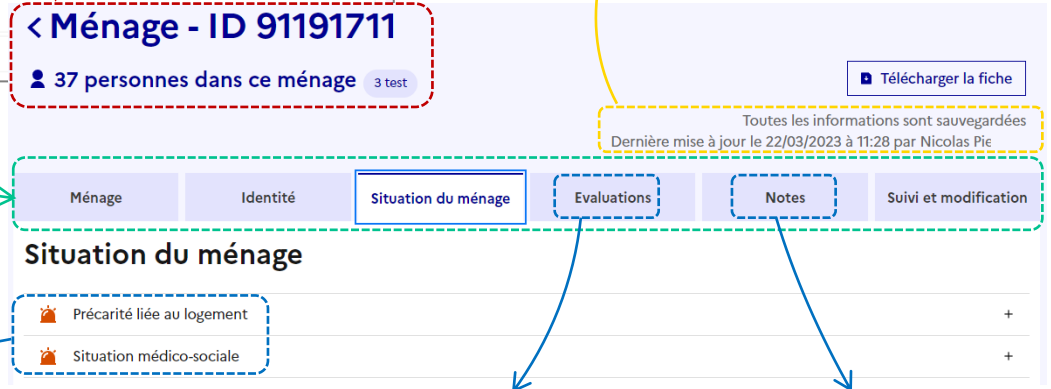
Créer demande d'insertion Télécharger la fiche

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

> Situation professionnelle  
> Situation budgétaire  
> Situation au regard du logement

 Refonte de la situation budgétaire en cours de développement (v > 3.58)

Mise en visibilité de l'historisation des modifications et de la bonne sauvegarde des données



< Ménage - ID 9191711  
37 personnes dans ce ménage 3 test

Télécharger la fiche

Toutes les informations sont sauvegardées  
Dernière mise à jour le 22/03/2023 à 11:28 par Nicolas Pie

Ménage Identité **Situation du ménage** Evaluations Notes Suivi et modification

Situation du ménage

🔥 Précarité liée au logement +  
🔥 Situation médico-sociale +

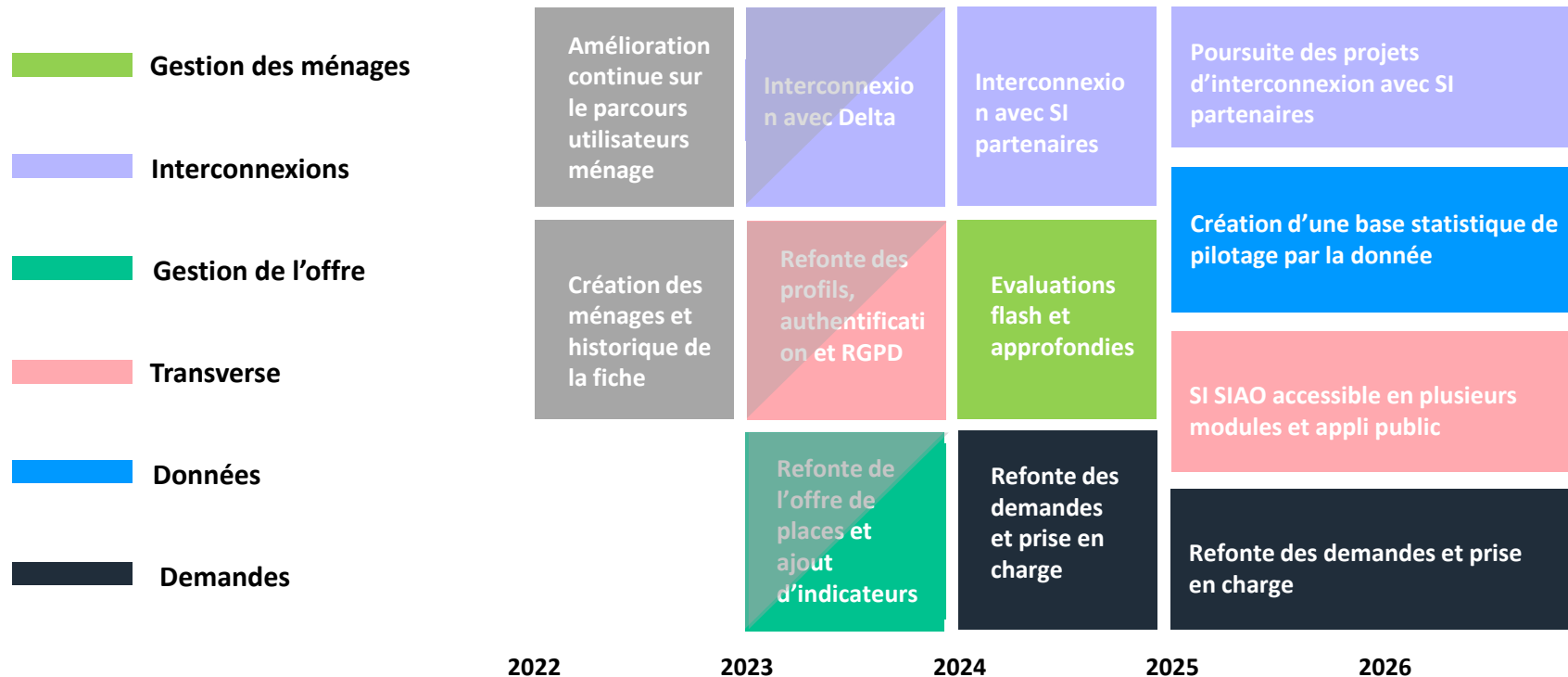
Réduction du nombre d'onglets pour fluidifier la navigation

Mise en exergue des informations majeures à renseigner : Evaluation flash v1

Introduction des évaluations approfondies v1

Améliorations et simplifications de la fonction notes et alertes

# La feuille de route est stabilisée en plusieurs lots fonctionnels ayant tous une valeur métier forte



# Des avancées importantes prévues au 2nd semestre 2023

## Interconnexion avec Delta

- Améliorer l'interconnexion actuelle (API V2) sur la gestion des nuitées hôtelières en Ile de France avec Delta (Temps 2)
- Refondre le processus d'orientation des ménages et leurs demandes, et intégrer les impacts sur la gestion des nuitées hôtelières avec Delta (Temps 3)
- Interconnexions : élaborer des contrats d'interface type basés sur la nomenclature revue du SI SIAO, au fur et à mesure des chantiers

## Refonte des profils, authentification et RGPD

- Apporter du sens au métier avec de nouveaux profils correspondant à la réalité des organisations
- Renforcer la sécurité de l'accès au SI (authentification forte à un compte nominatif)
- Rationaliser les droits d'accès aux données sensibles : passage de 14 à 10 profils et refonte de la matrice des droits

## Refonte de l'offre de places et ajout d'indicateurs

- Offrir un cadre homogène de description de l'offre sur tous les territoires (nomenclature)
- Faire du SI SIAO le point de vérité sur le pilotage du parc, disposant d'informations à jour et disponibles pour les partenaires
- Automatiser des reporting manuels et outiller les processus de décisions avec des indicateurs de suivi

# Les interconnexions : préciser la trajectoire avec Delta pour mieux construire avec les futurs SI partenaires

## Avec le partenaire Delta en Ile-de-France (Samu social de Paris)

### Temps 1

Irritants prioritaires corrigéables rapidement sur le SIAO actuel

### Temps 2

Refonte de l'API (v2) et utilisation des ménages par Delta

### Temps 3

Refondre le processus d'orientation des ménages et leurs demandes d'hébergement d'urgence, et intégrer les impacts sur la gestion des nuitées hôtelières avec Delta



## Avec les autres partenaires identifiés : SNE, SYPLO, SI des opérateurs de l'offre, SI du travail social...

**Basée sur les processus métiers cibles du SI** : le SIAO expose une **interconnexion (API) générique** de services à tous ses futurs partenaires sur le suivi des parcours des ménages, et le pilotage de l'offre de places.

Cette cible sera implémentable **au fur et à mesure que la feuille de route sera déroulée** : d'abord sur les ménages, puis sur le pilotage de l'offre, puis sur les demandes et les prises en charge.

En 2023, nous recensons et étudions les **cas d'échange de données** avec les partenaires et prévoyons des documents socle pour la **définition des services à exposer** : dictionnaire de données sur ménage, offre.

**Ecrivez-nous** pour nous faire part des outils qu'il faudrait interfacer avec le SI SIAO ! [Diane.boulanger@dihal.gouv.fr](mailto:Diane.boulanger@dihal.gouv.fr)

# Pourquoi le chantier « profils – offre » ?

## Irritants



**Un outil peu adapté et incomplet**, qui génère :

- Une mauvaise qualité des données et un pilotage difficile
- Un déploiement insuffisant auprès des acteurs de l'Offre



**Cumul des profils** (distinction 115-Insertion), qui ne correspondent pas aux besoins métiers réels des utilisateurs

## Valeur ajoutée



Une structuration de la relation entre l'Offre, les DDETS et les SIAO



Une nomenclature homogène de l'Offre



Un profil unique répondant aux besoins du métier



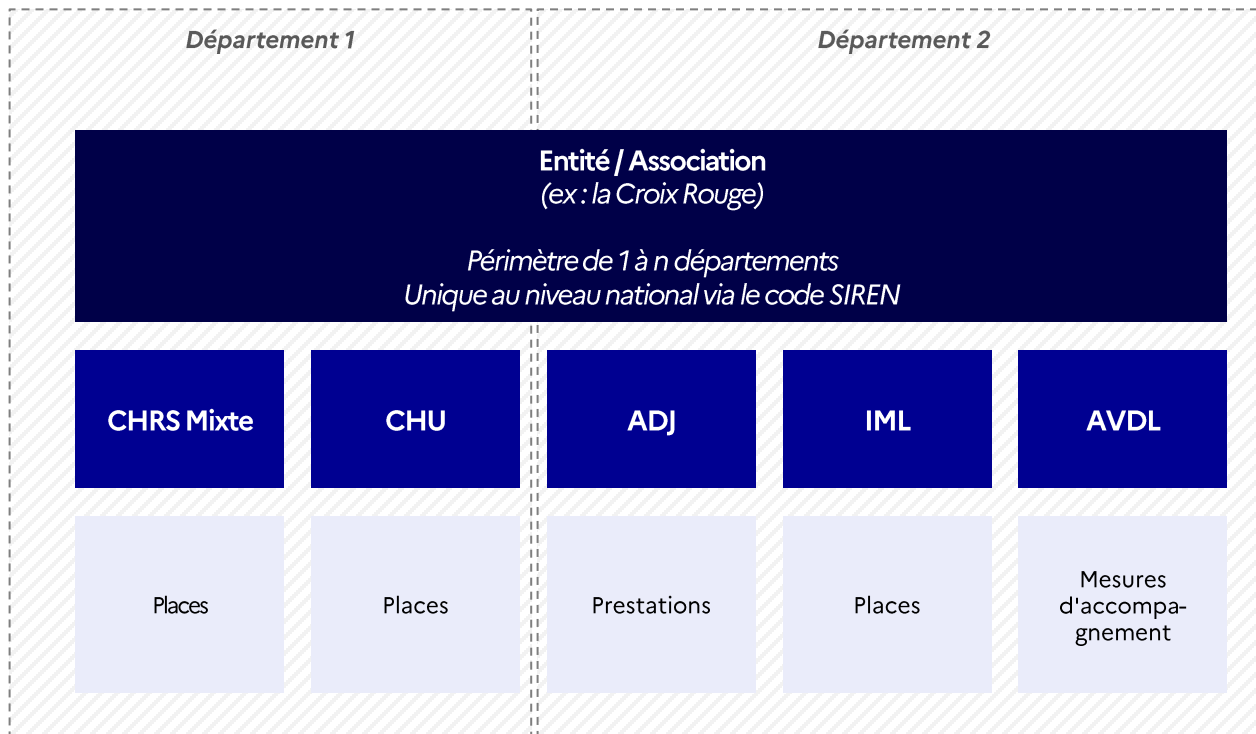
Un modèle RGPD by Design, assurant l'accès contrôlé aux données sensibles

Refonte de l'Offre

Refonte des Profils



# Hiérarchie des objets et des utilisateurs de l'offre



## Profils utilisateurs

**Admin Départemental = DDETS**  
*n pour 1 département*

**Gestionnaire d'entité = Directeur.trice**  
(+ profil Assistant)  
*Une entité a au moins un gestionnaire par département*

**Responsable de dispositif = Chef.fe de service**  
*Un responsable pour 1 à n dispositifs*

**Travailleurs sociaux**  
*Attachés à l'entité (= employeur)  
et affectés à des dispositifs*

# Une nomenclature homogène des dispositifs

Nature	Logement IML	Logement Résidence sociale	Hébergement en CHRS	Hébergement hors CHRS	Hébergement en Hôtel	Veille sociale	Mesures accompagnement	Autres « premier accueil »
Type	Location – sous location	Pension de famille	Insertion		RHVS	Maraude	AVDL	DNA
	Mandat de gestion	Résidence d'accueil	115		Hôtel	Accueil de jour	PEX	Secteur (CCAS ou Département)
		FJT	Mixte Insertion / 115*			Halte de nuit	FSL - ASLL	Santé
		FTM				SAO	PASH	SPIP
		Généraliste					HLM (CHRS)	Autre
						Autre (LDA)		

\* L'orientation via le 115 (DHU) ou l'insertion (DHL) est stipulée au niveau du groupe de places et non héritée de la nature du dispositif.

# Refonte des profils et de l'authentification des utilisateurs

Interne			115							Insertion			
Administrateur national	Administrateur territorial	Statisticien insertion ou 115	Administrateur fonctionnel	Coordinateur	Ecoutant	Maraude	Gestionnaire structure	Gestionnaire structure lecture seule	Lecture Seule	Opérateur SIAO	Premier accueil	Utilisateur hébergement logement	Gestionnaire local



Etat		Observation sociale	SIAO			Entité gestionnaire			
Administrateur national	Administrateur départemental	Analyste	Administrateur SIAO	Opérateur SIAO	Ecoutant 115	Gestionnaire d'entité	Assistant	Responsable de dispositif	Travailleur social
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administre le SI SIAO</li> <li>Supervise les utilisateurs du SIAO et les communications auprès d'eux</li> <li>Données &amp; Pilotage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crée et / ou valide les entités et dispositifs dans son département</li> <li>Données &amp; Pilotage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profils neutres</li> <li>Lecture seule des données anonymisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administre et pilote son SIAO</li> <li>Assure le support des utilisateurs de son département</li> <li>Pré-valide les entités et dispositifs dans son SIAO</li> <li>Données &amp; Pilotage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifie la bonne complétude des dossiers associés aux demandes</li> <li>Orienté les demandes vers les dispositifs adaptés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assure la collecte d'information sur la vulnérabilité et précarité des ménages</li> <li>Crée des demandes d'urgence et oriente le ménage vers un dispositif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gère les équipes et le reporting de son entité</li> <li>Supervise l'ensemble des dispositifs de son entité dans 1 à n départements</li> <li>Crée les groupes de places sur son entité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assiste le gestionnaire d'entité sur la gestion du parc de logement et sur la gestion des utilisateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rencontre les ménages pour valider leur orientation</li> <li>Gère les équipes et le reporting de son dispositif</li> <li>Crée des pseudo-demandes et admissions directes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagne le ménage</li> <li>Identifie le besoin et les évalue dans une évaluation approfondie dans ses demandes</li> </ul>

**1 compte utilisateur = 1 personne physique = 1 unique profil = 1 email professionnel individuel + mot de passe**

# Matrice simplifiée des droits sur les objets « Offre »

	Administrateur national	Administrateur départemental	Administrateur SIAO	Gestionnaire d'entité
Entité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut suppléer à l'Admin départemental si celui-ci ne crée ou ne valide pas les entités</li> <li>Peut consulter toutes les entités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Crée les entités de son département</b></li> <li>Valide les entités pré-validées sur son département</li> <li>Peut consulter toutes les entités de son département</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pré-valide les entités sur le ou les départements de son SIAO</li> <li>Peut consulter toutes les entités associées à son SIAO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Peut modifier une partie des données de l'entité</b></li> <li>Peut consulter les informations générales de son entité</li> </ul>
Dispositif	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut suppléer à l'Admin départemental si celui-ci ne crée ou valide pas les dispositifs sur son département</li> <li>Peut consulter tous les dispositifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Crée les dispositifs financés P177 sur son département</b></li> <li><b>Valide les autres dispositifs pré-validés de son département</b></li> <li>Peut consulter tous les dispositifs de son département</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Pré-valide les dispositifs non financés P177 sur le département de son SIAO</b></li> <li>Peut consulter toutes les fiches dispositifs associées à son SIAO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Peut modifier une partie des données des données de ces dispositifs</b></li> <li>Peut consulter les fiches des dispositifs de son entité</li> </ul>
Groupe de places	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut consulter les groupes de places</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut consulter les groupes de places des dispositifs de son département</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut consulter les groupes de places des dispositifs associés à son SIAO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Crée les groupes de places au sein des dispositifs de son entité dans ses départements</b></li> <li><b>Peut consulter les groupes de places de son entité dans ses départements</b></li> </ul>

L'administrateur départemental crée ou valide la création des dispositifs dans son département

# Une méthode de refonte consultative et incrémentale

## Consultation des parties prenantes

### Interconnexion avec Delta

- ✓ Webinaire Ile-de-France sur la feuille de route interconnexion
- ✓ Réunion de suivi hebdomadaire Delta-SISIAO
- ▶ Webinaire Ile-de-France de suivi de la feuille de route (15/06)
- ➔ Ateliers sur la refonte de la demande d'hébergement d'urgence et impacts avec Delta

### Refonte des profils, authentification et RGPD

- ✓ Ateliers de conception avec des travailleurs sociaux
- ➔ Ateliers sur les profils et droits avec les référents SI SIAO
- ➔ Ateliers avec les référents RGPD des SIAO

### Refonte de l'offre de places et ajout d'indicateurs

- ✓ Ateliers de conception avec un panel d'acteurs de l'offre
- ▶ Ateliers avec les DDETS volontaires
- ➔ Ateliers avec les référents SI SIAO et directions des SIAO
- ➔ Travaux transverses sur les indicateurs de pilotage

## Stratégie de mises en production

API V2 Delta

Authentification des utilisateurs

Nouveau module SIAO unique

Reprise des utilisateurs SIAO et admin

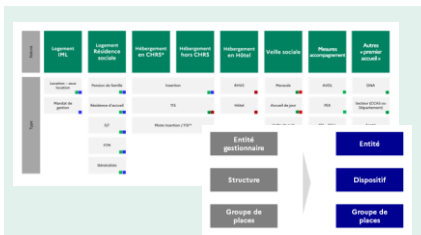
Nouveau module Offre SIAO et admin

Ecrans jetables pour préparer la RDD

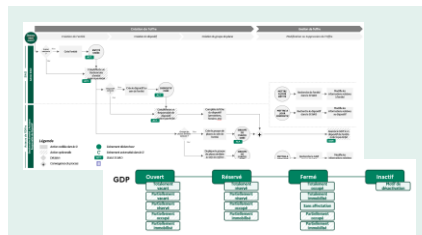
Reprise de données places et utilisateurs



# Aperçu des travaux de conception et de documentation

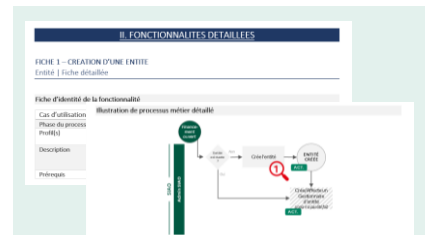


**Hiérarchie objets métiers Offre & Nomenclature dispositifs**



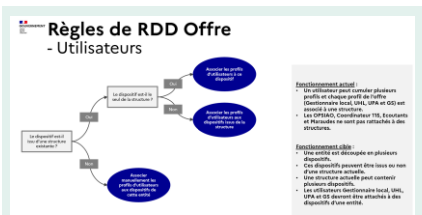
**Processus métier macro & Cycle de vie Offre**

**Matrices des données et des champs Offre**



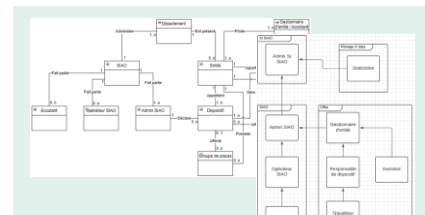
**Expression de besoin fonctionnelle Offre**

**Matrice des Droits & Fonctionnalités des Profils cibles**



**Reprises de données Profils & Offre**

**Maquettes fil de fer & Ecrans IHM Profils & Gestion de l'Offre**



**Modélisation objets métiers Profils & Offre**

## Contexte :

- Le SI SIAO traite des données personnelles sensibles : sociales, médicales, administratives et judiciaires
- La confidentialité des données est un sujet sensible et un contre argument au bon usage du SI SIAO
- L'autorisation CNIL de 2016 n'est pas parfaitement alignée avec les évolutions du SI SIAO
- Ateliers avec les référents RGPD des SIAO (4 depuis début avril)

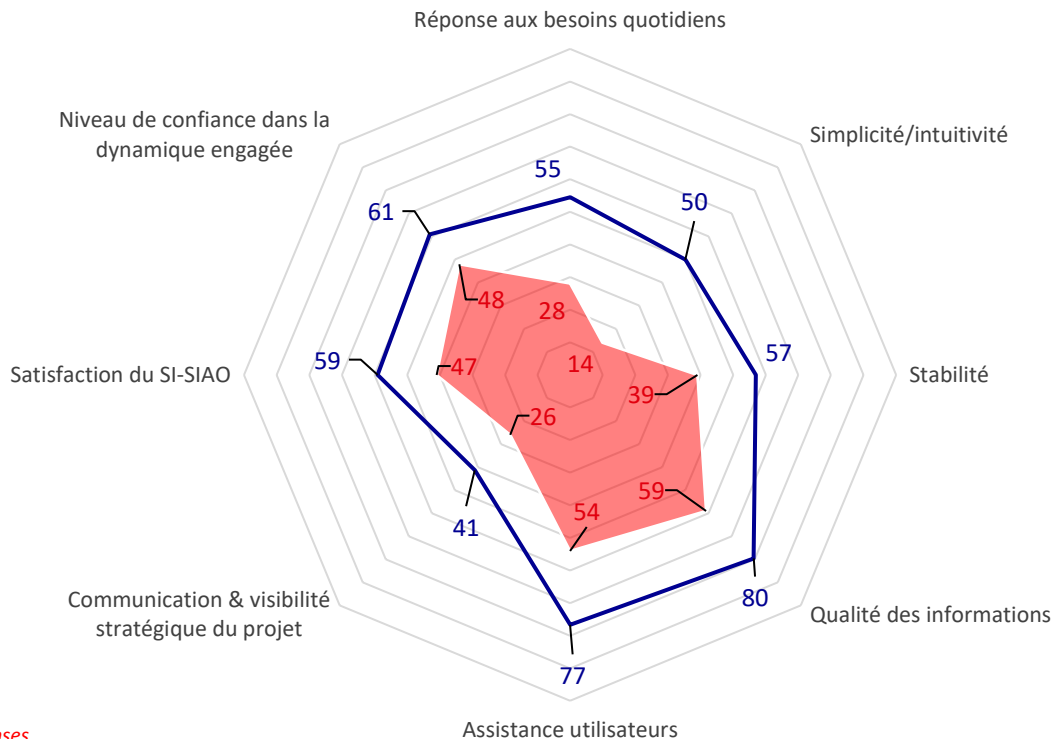
## 4 documents stratégiques en cours de production :

- Projet de décret d'autorisation pour saisine CNIL et avis du Conseil d'Etat
- Convention tripartite de partenariat et de sous-traitance
- Politique de confidentialité (doctrine « secret partagé » vulgarisée à destination des utilisateurs)
- Notice d'information grand public (sur les finalités et les modalités d'exercice des droits)

## RGPD « by design » et chantiers technico-fonctionnels :

- Analyse d'Impact relative à la Protection des Données à finaliser et trajectoire d'homologation
- Migration de l'hébergement au niveau de sécurité HDS (hébergement de données de santé)
- Refonte des profils utilisateurs (authentification, traçabilité) et fonctionnalités « barrières »
- Architecture globale du SI (droit à l'oubli, bases statistiques, base légale)

# Suivi de la satisfaction globale des utilisateurs – résultats de l'enquête trimestrielle



- Satisfaction en progression sur **toutes les composantes** depuis 1 an
- Meilleure progression sur « **Simplicité du SI SIAO** » (+36 pts)
- Egalement forte progression pour « **Assistance Utilisateurs** » et « **Qualité des Informations** »
- Composante la moins satisfaisante vue des utilisateurs : **la communication autour du projet**
- **Sur la période récente, la satisfaction continue de progresser légèrement**, notamment sur le facteur #1 de satisfaction : la simplicité du SI SIAO

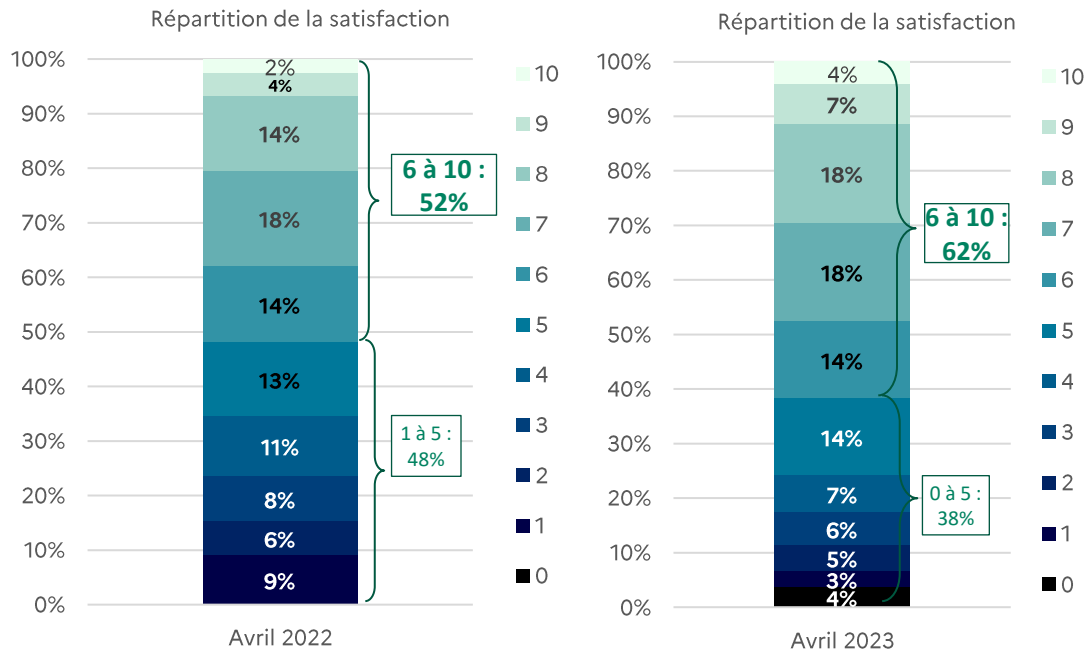
Enquête de satisfaction

Octobre 2021 : 2281 réponses

Avril 2023 : 2227 réponses



# Suivi de la satisfaction globale des utilisateurs – enquête trimestrielle



	Moyenne de 0 à 10
Octobre 2021	4.07 (ajustée)
Janvier 2022	4.67 (ajustée)
Avril 2022	4.85 (ajustée)
Jun 2022	<b>5.39</b>
Octobre 2022	<b>5.68</b>
Janvier 2023	<b>5,74</b>
Avril 2023	<b>5,90</b>
<b>Evolution 12 derniers mois</b>	<b>+ 21,65%</b>

La question sur la satisfaction et la confiance étaient posées sur une échelle de 1 à 10 dans les précédents questionnaires. Les moyennes obtenues ont été ajustées entre 0 et 10 pour être cohérentes avec le résultat de juin et des questionnaires à venir

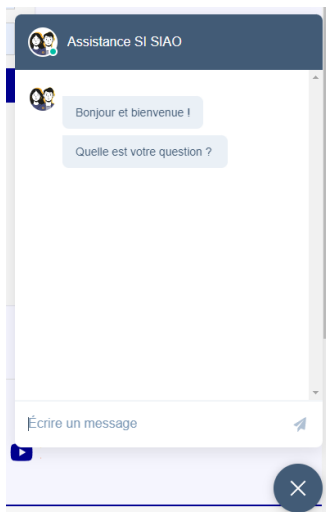
# Une assistance technique plus proche des utilisateurs

## Bienvenue sur l'aide en ligne du SI SIAO

🔍 Rechercher des réponses

<https://basedeconnaissances.sisiao.social.gouv.fr/support>

▶ Objectif projet de mieux aligner la base de connaissances avec les mises en production



### Ouvrir une demande de support

Prénom\*  Nom\*

E-mail\*

Identifiant utilisateur SI SIAO  
Exemple : siao\_adupont075

Objet de la demande\*

Description de la demande\*

#### Catégorie

- Accès au SIAO
- Evolutions
- Incidents et anomalies
- ...

#### Téléchargement de fichiers

Vous pouvez télécharger des captures d'écran montrant votre problème.

| Aucun fichier choisi

Par email : [sisiao@dihal.gouv.fr](mailto:sisiao@dihal.gouv.fr)

Par téléphone : au 0 806 000 156  
de 9h30 à 11h30 et de 14h00 à  
16H30 du lundi au vendredi