



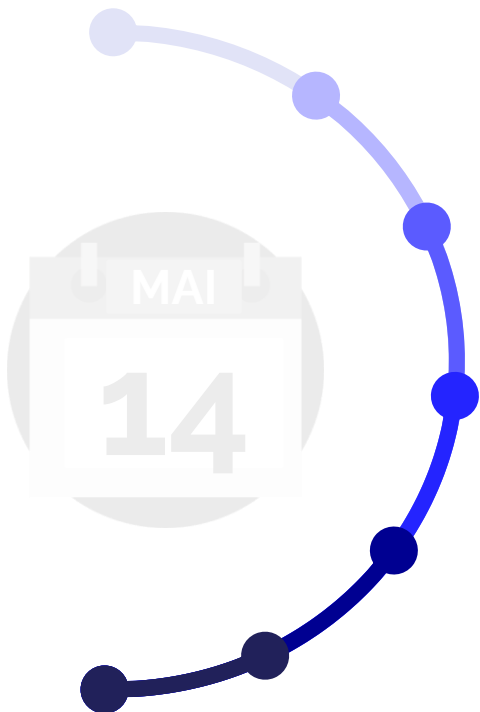
GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

WEBINAIRE TRIMESTRIEL SUR LA FEUILLE DE ROUTE DU SI SIAO

14 mai 2024

Ordre du jour



1. Point sur la feuille de route du SI SIAO

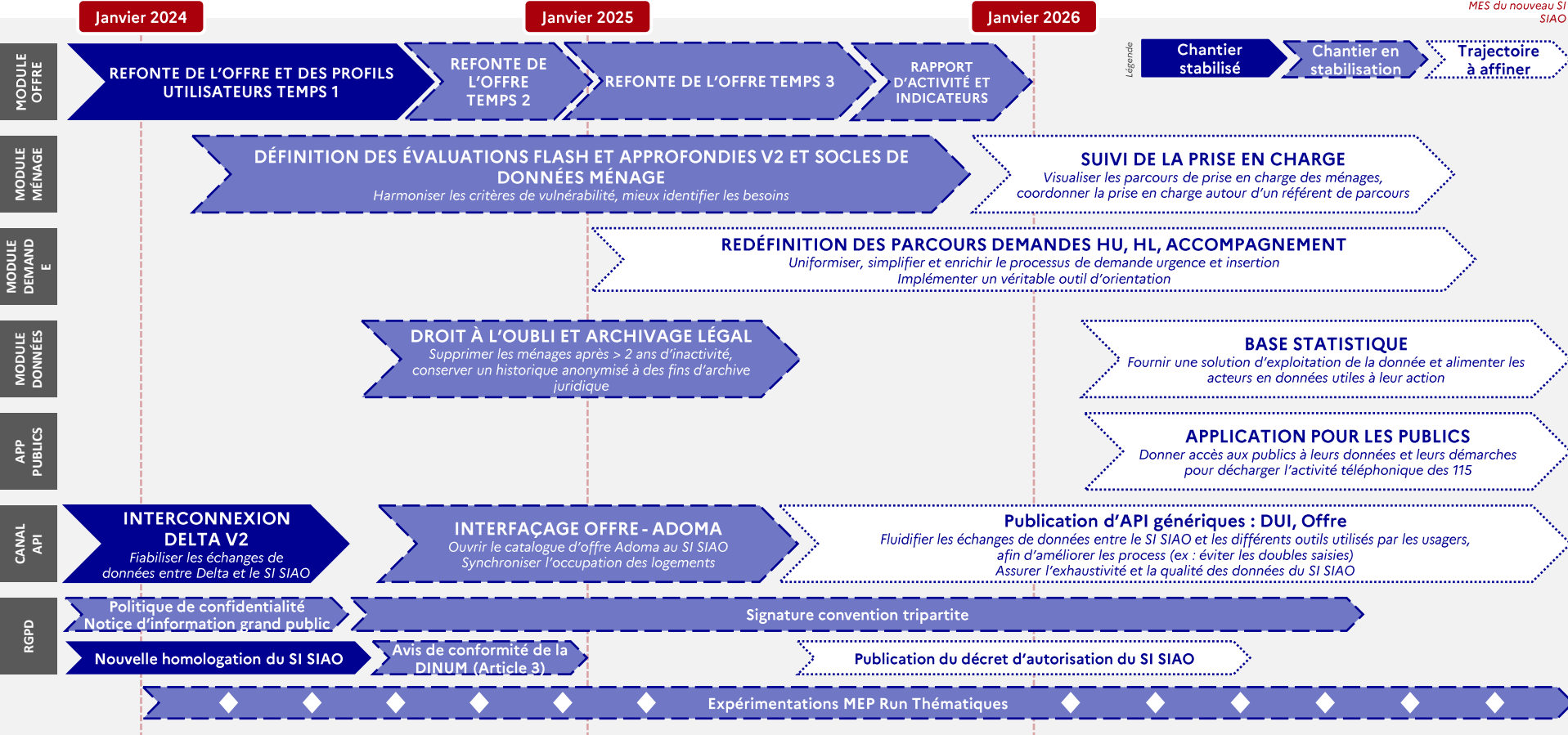
- 1.1. Actualisation de la feuille de route
- 1.2. Dernières actualités du projet

2. Refonte de l'Offre – Le chantier 2024

- 2.1. Point d'étape sur la phase de remplissage
- 2.2. Prochaines étapes

3. Satisfaction utilisateurs & Prochaines étapes

1.1 Actualisation de la feuille de route du projet SI SIAO



1.1 Focus sur le module offre Temps 1 à venir

Recenser les entités et dispositifs, un prérequis au déploiement du SI SIAO

Création, consultation et modification d'une entité

← Association solidaire

Dispositifs Places et logements Équipes **Détails**

Détails

Inscription

Informations mises à jour le XX/XX/XX

N° SIREN 345567587
Raison sociale Association solidaire
Régime juridique 93 Fondation
Départements 76 - Seine-Maritime 78 - Yvelines
SIAO associé SIAO 93
Téléphone 045678954
Courriel laurent.dupont@mail.fr

Gestionnaires de l'entité

Xavier GAYOT

Gestionnaire d'entité
xavier.gayot@mail.fr
06 12 34 57 89

[Voir le profil →](#)

Aurélie MESANGE

Gestionnaire d'entité
aurelie.mesange@mail.fr
06 12 34 57 89

[Voir le profil →](#)

A l'issue du Temps 1, vous pourrez **consulter et modifier les dispositifs d'une entité, ainsi que les informations de l'entité.**

Création, consultation et modification d'un dispositif

← Hébergement - Les Mouettes

Ménages Places et logements Équipes Prestations **Projet de service**

Projet de service

[Modifier](#)

Informations

Identification

Nature du dispositif	Hébergement
Type du dispositif	CHRS
Nom du dispositif	Les Mouettes
ID fonctionnel	0123456789
Départements	78 - Yvelines
Téléphone	045678954
Courriel	laurent.dupont@mail.fr

Gestionnaires & Responsables

Informations modifiables par le Responsable de dispositif

Gestionnaires de l'entité

Aurélie MESANGE

Gestionnaire d'entité
aurelie.mesange@mail.fr

A l'issue du Temps 1, vous pourrez **consulter et modifier les prestations et le projet de service d'un dispositif.**

1.1 Focus sur le module SIAO à venir cet été 2024

Simplicité dans la gestion du SIAO et des contacts avec les partenaires privilégiés

Une nouvelle interface avec les partenaires pour la prise en charge des personnes victimes de violence

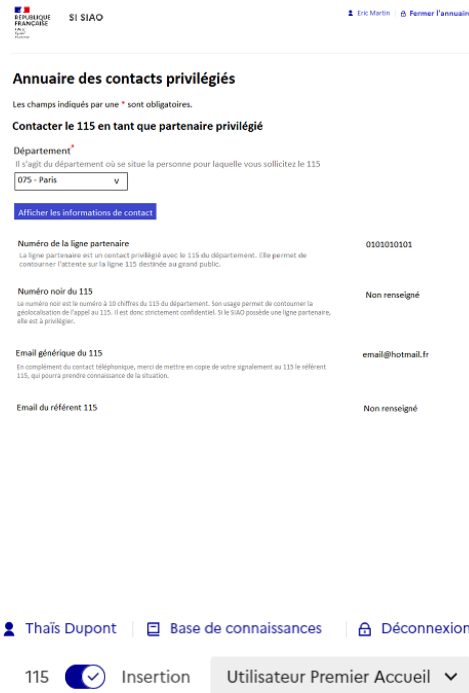
Pourquoi cette évolution ?

- La cartographie affichant les places pour les FVV est peu fiable en l'état du SI SIAO actuel. De fait, les partenaires échangent par téléphone avec le 115 et les associations.
- La cartographie sera remplacée par un annuaire des contacts privilégiés, interfacé avec le logiciel des forces de l'ordre et pouvant être mis à disposition d'autres partenaires (3919, 114).
- Cet annuaire a été réalisé à partir des informations collectées lors de l'enquête 115 de 2023. Il sera à la charge du SIAO de tenir à jour ces informations depuis l'interface qui sera disponible.

Une préparation à la mise en place des nouveaux profils

Refonte de la gestion des SIAO

- La nouvelle gestion des SIAO prépare la mise en place des nouveaux profils **uniques** non spécifiquement liés au 115 ou à l'insertion
- Cela **évitera de diviser l'application en volets 115 et Insertion**, facilitant ainsi l'accès aux prochaines fonctionnalités tout en **clarifiant davantage les rôles des utilisateurs**.
- L'amélioration de l'administration des SIAO est nécessaire et bénéfique dans la stratégie de modularisation du projet. **Les SIAO bénéficieront d'une interface renouvelée pour renseigner les informations et paramètres de leurs SIAO.**



Annuaire des contacts privilégiés

Les champs indiqués par une * sont obligatoires.

Contacter le 115 en tant que partenaire privilégié

Département*


Il s'agit du département où se situe la personne pour laquelle vous sollicitez le 115

075 - Paris

Afficher les 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'accès sur la ligne 115 destinée au grand public.	0101010101
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.	Non renseigné
Email générique du 115 En complément du contact téléphonique, merci de mettre en copie de votre signalement au 115 le référent 115, qui pourra prendre connaissance de la situation.	email@hotmail.fr
Email du référent 115	Non renseigné

Thaïs Dupont | Base de connaissances | Déconnexion

115  Insertion Utilisateur Premier Accueil ▾

1.1 Etat des travaux sur l'homologation et la RGPD

Transfert d'hébergement réalisé en avril

L'homologation finale du SI ne pourra être obtenue, et le décret d'autorisation adopté, qu'après la réalisation des chantiers suivants :

- Hébergement du SI sur un environnement certifié HDS (avril 2024)
- Mise en œuvre du droit à l'oubli et d'une base d'archives sécurisées
- Refonte des profils utilisateurs : au long de 2024 – 2025



Statut autorisation et RGPD (légal)

- **Projet de décret d'autorisation** : en discussion avec la Direction des Affaires Juridiques.
- **Convention tripartite de partenariat (Etat / SIAO / Opérateur)** : lancement de la campagne de signature à partir de l'été 2024.
- **Autorisation spéciale du Dihal** sur les données personnelles et circonstances de communication aux services de l'Etat : en relecture Direction des Affaires Juridiques.
- **Politique de confidentialité** : en cours de validation.
- **Notice d'information** grand public (finalités et modalités d'exercice des droits) : en cours de validation.



Statut homologation et certification

- **Transfert d'hébergement vers un hébergeur agréé données de santé (HDS)**
 - Tests d'intrusion validés en décembre 2023 et campagne sur la nouvelle infrastructure en février
 - Migration des environnements effectuée en avril 2024
- **Homologation et sécurité numérique** :
 - [Homologation prévue le 15 mai](#)
- **Analyse de valeur pour projets complexes** (Article 3 décret n°2014-879 1/8/2014) : en cours pour cet été
 - Procédure obligatoire pour obtenir financements à hauteur du projet, avec le soutien du FTAP

1.1 Focus sur le dossier du ménage

Axes d'exploration à venir et calendrier d'ateliers

Afin de renforcer la confidentialité et la doctrine sur les évaluations du ménage, des ateliers exploratoires sont organisés sur le dossier du ménage dans le SI SIAO.

Trois grands axes d'exploration ont été identifiés :

Evaluations flash et approfondies v2

- **Concevoir le contenu des évaluations flash et approfondies dans le SI SIAO**
- Des ateliers en interne ont été initiés pour redéfinir les évaluations flash et approfondies
- Des ateliers avec la cellule SIAO sont également en cours, avec un atelier à distance le 23 mai

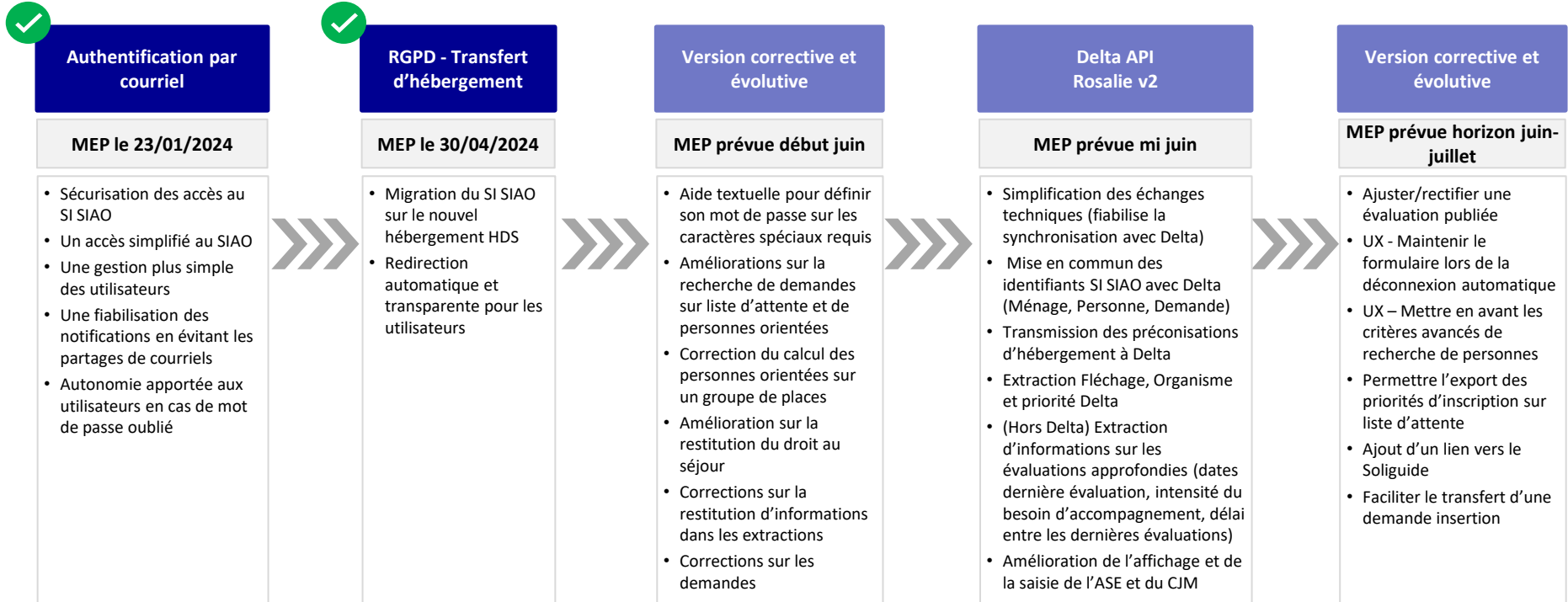
Lien avec le DUI (Dossier Usagé Informatisé)

- L'interconnexion avec les DUI, en cours d'exploration avec la DNS, devra permettre de **synchroniser des informations dans le dossier du ménage**
- Ateliers à venir sur le DUI, dont le premier est prévu **le 29 mai prochain** (de 16h00 à 18h00 CET)

Confidentialité du dossier ménage

- **Renforcer la confidentialité et sécuriser les accès aux données du ménage**
- Identifier les acteurs autour du ménage pour justifier leurs accès aux données personnelles ou sensibles

1.2 Dernières actualités du projet



1.2 Focus sur la prochaine version corrective à venir



Version

SI SIAO version 4.0.6



Mise en service

Mise en service planifiée début juin

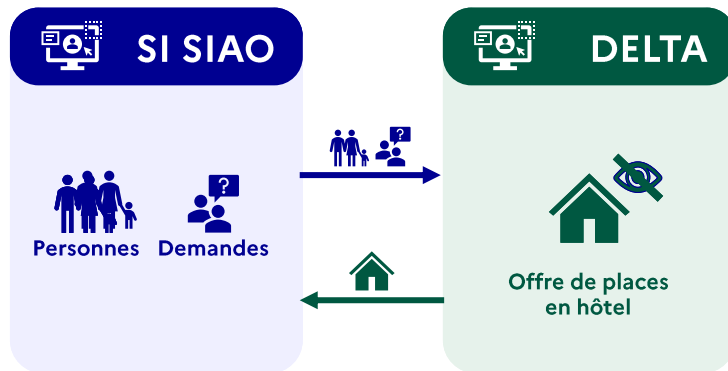


Apports de la version

- **Définir son mot de passe devient plus simple** : Les caractères requis @\$!%*?;&_ pour le mot de passe seront désormais précisés pour définir le nouveau mot de passe
- **Le critère sur le département est désormais disponible pour la recherche de demandes sur liste d'attente et de personnes orientées**
- **Sur le statut d'occupation d'un groupe de place**, la colonne « **Nombre demandes en attente sur la structure** » devient « **Nombre de personnes orientées ou attendues par la structure** » et reflétera désormais bien le nombre de personnes attendues ou présentes dans le groupe de places.
- **Fiabilisation des extractions** :
 - Dans les extractions, les personnes de nationalité Française ressortaient avec un droit au séjour « Non renseigné ». Ce problème est désormais corrigé avec le droit au séjour « Française » qui sera affiché à la place
 - Certaines informations pouvant être masquées dans les formulaires (demande de logement, informations liées au titre de séjour, etc.) étaient toujours restituées dans les extractions. Désormais, ces informations sont correctement vidées et ne s'afficheront donc plus dans les extractions
- **Corrections d'erreurs sur certaines demandes et notifications**
 - Certains cas de réponses négatives à une demande 115 ne pouvaient pas être enregistrés
 - Des notifications qui ne se transmettaient pas aux travailleurs sociaux (UPA) s'envoient correctement désormais
 - La date d'entrée d'une demande était vidée à tort quand un réalisait un transfert vers un autre groupe de places
 - Des demandes Delta restaient en attente de traitement alors que la chambre proposée par Delta avait été acceptée par le SIAO

1.2 Focus sur l'interconnexion Delta

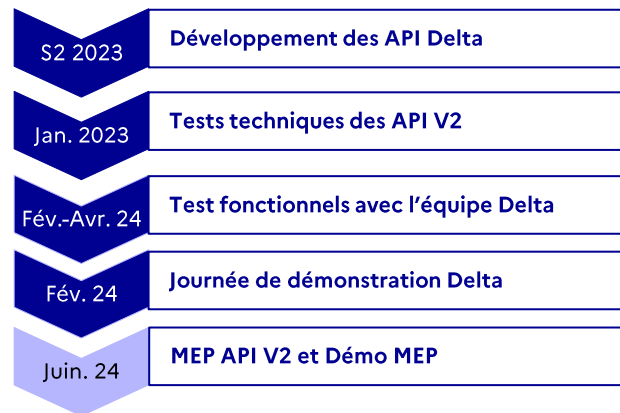
Prochaine mise en production : l'API Delta v2



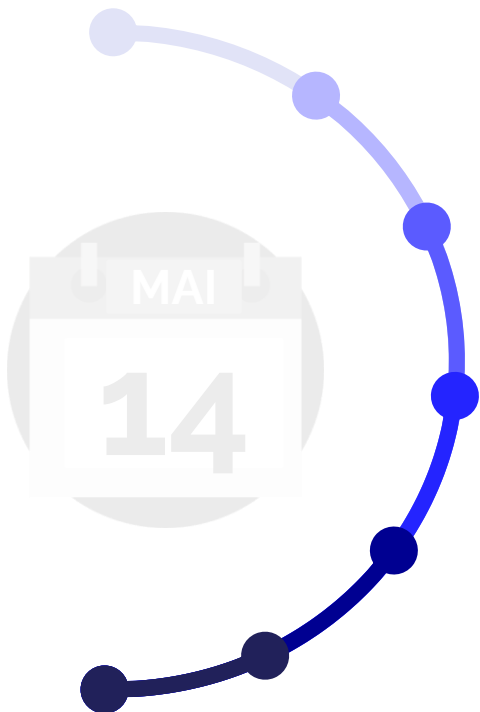
Dans le mode de fonctionnement avec l'opérateur de réservation hôtelière Delta, les SIAO d'Ile-de-France ne connaissent pas l'offre disponible. Le modèle de données est différent et cela génère des difficultés de gestion des ménages.

Valeur ajoutée attendue de l'API Delta V2 :

- Fluidifier les échanges de données et les processus de demandes et de prise en charge : **moins de désynchronisations**
- **Harmoniser le fonctionnement sur les ménages** et rendre le SI SIAO maître des échanges et des données sur les personnes et demandes
- **Faciliter les analyses et contrôles, sécuriser** les échanges entre le SI SIAO et ROSALIE
- Simplifier les échanges techniques pour plus de fiabilité



Ordre du jour



1. Point sur la feuille de route du SI SIAO

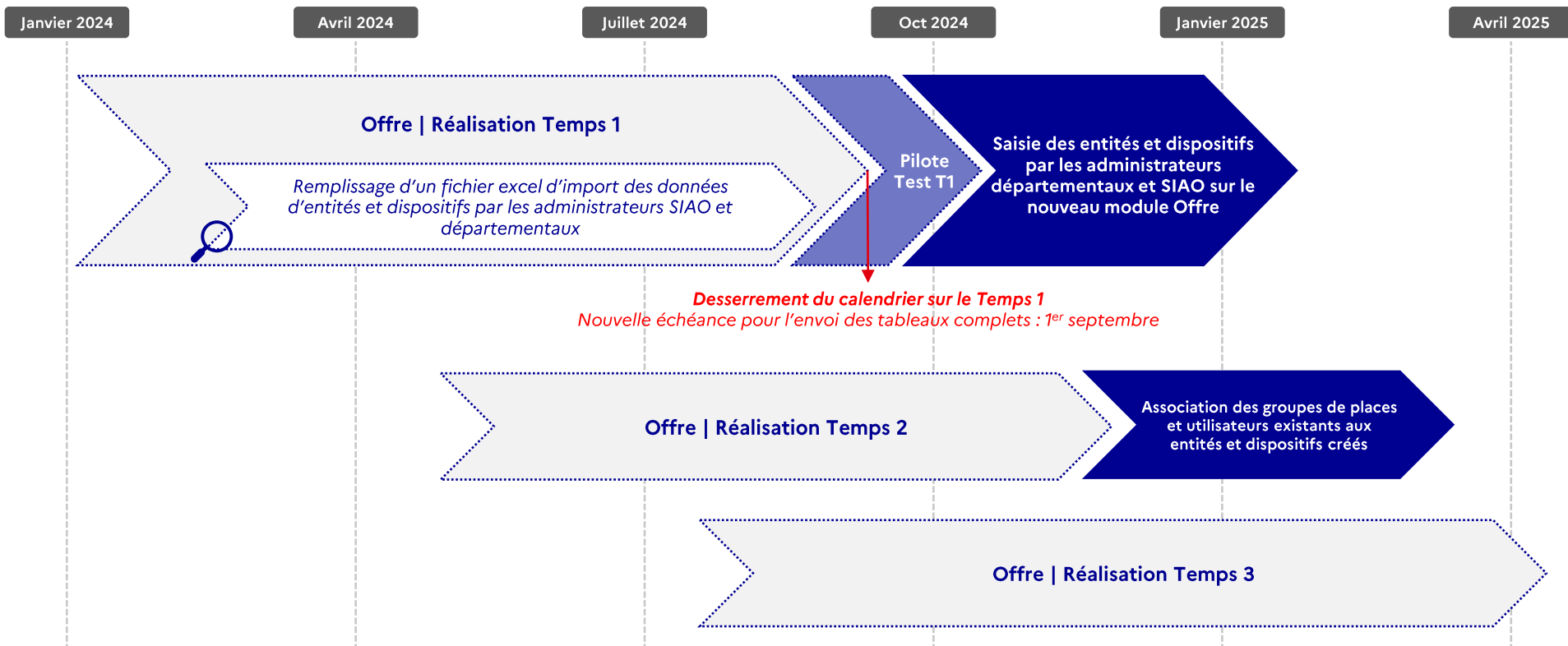
- 1.1. Actualisation de la feuille de route
- 1.2. Dernières actualités du projet

2. Refonte de l'Offre – Le chantier 2024

- 2.1. Point d'étape sur la phase de remplissage
- 2.2. Prochaines étapes

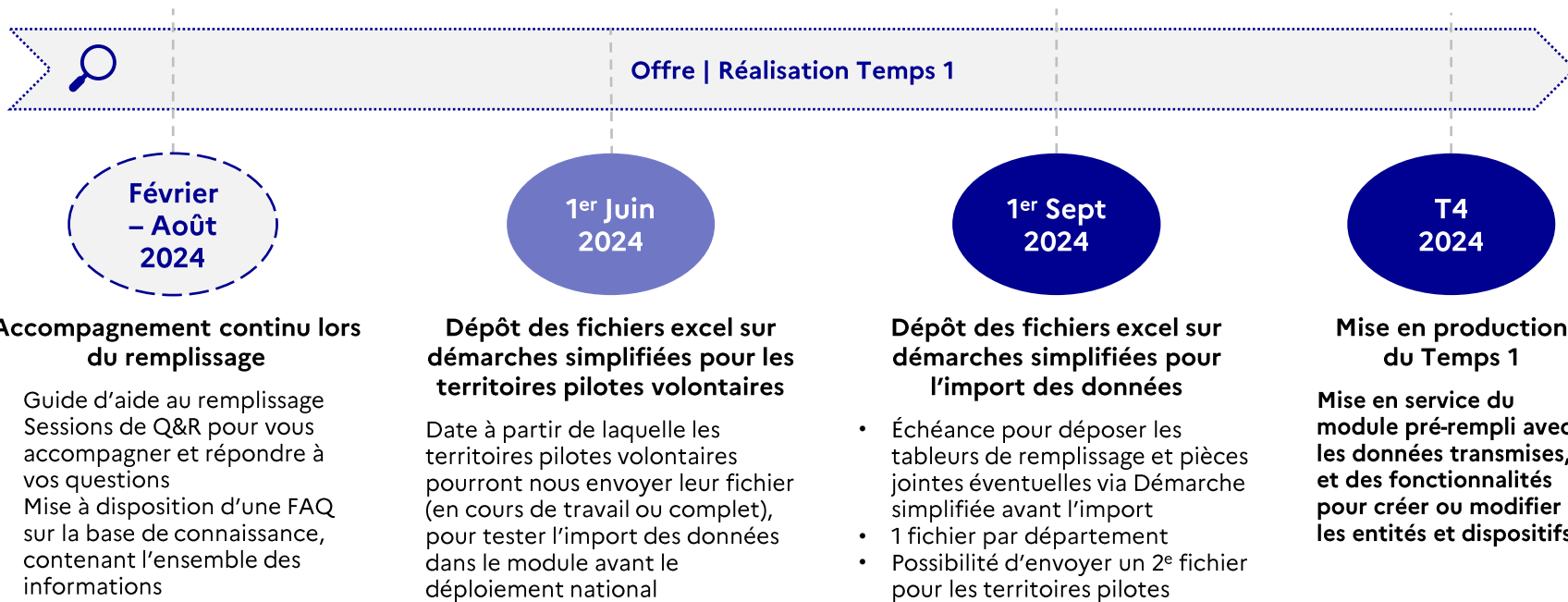
3. Satisfaction utilisateurs & Prochaines étapes

2.1 Un desserrement du calendrier du Temps 1, suite aux demandes des départements



2.1 Focus sur le Temps 1

Plan de réalisation et d'accompagnement au remplissage de l'excel du Temps 1 de l'Offre



Vous avez été nombreux à avoir accepté d'être département pilote volontaire et nous vous en remercions !

Si vous n'avez pas encore répondu à l'enquête sur le remplissage des données du Temps 1, vous pouvez y répondre [ici](#)

2.1 Point d'étape sur le Temps 1 du module Offre

- Enquête sur le remplissage des données entités et dispositifs

Afin de faciliter le déploiement, nous avons collecté vos retours sur l'avancement de votre activité de recensement du Temps 1, ainsi que sur vos besoins complémentaires.

Si vous n'avez pas encore répondu à l'enquête, celle-ci est toujours accessible [ici](#).

Avancement & satisfaction

(12 réponses reçues à date)

3/4

Des départements ont au moins rempli la moitié de leurs entités et dispositifs

4/5

De satisfaction moyenne sur le niveau d'accompagnement apporté (FAQ, sessions Q&R, guide d'aide)

9

Départements intéressés pour être territoire pilote

Messages clés

- Être territoire pilote permettra à l'équipe SI SIAO de tester à la fois l'import et le bon remplissage de vos données liées à l'Offre (pas de charge additionnelle pour les services déconcentrés)
 - Ne pas saisir les groupes de places : seuls les entités et dispositifs sont à saisir (y compris pour le diffus)
 - Ne pas intégrer les dispositifs gérés par Adoma, dont l'offre sera intégrée avec l'interconnexion à venir
 - Rappel des consignes concernant le N°SIRET : chaque CHRS doit avoir un N°SIRET unique, qui lui est propre
- *Pour plus d'information, vous pouvez consulter la [FAQ](#)*

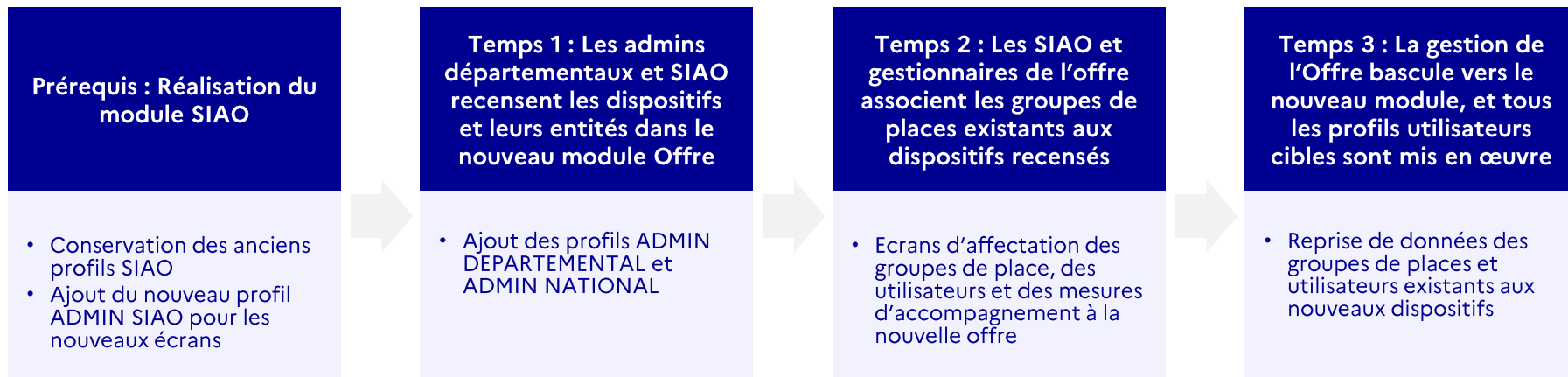
Des sessions de Q&R ont été ajoutées sur les mois de juin et juillet, les dates des prochaines sessions sont les suivantes :

Les jeudis 23 mai, 13 juin, 11 juillet (de 11h00 à 12h00 CET)

2.2 Prochaines étapes à venir

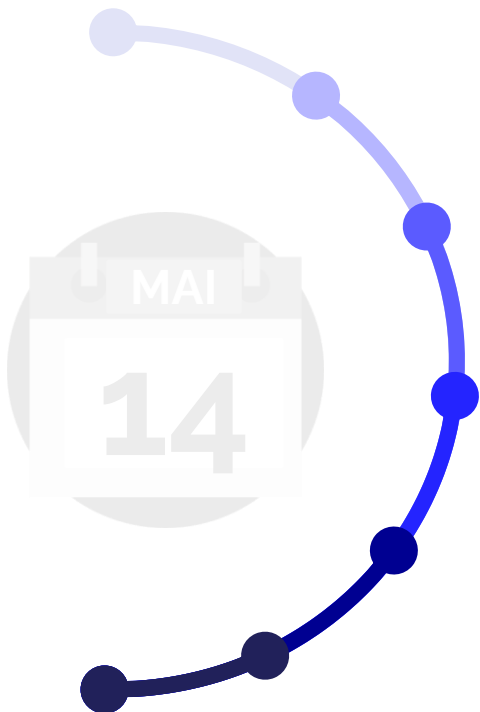
- Rappel de la stratégie de réalisation des chantiers Profils et Offre en trois temps

Une stratégie de mise en œuvre a été validée, combinant progressivement les nouveaux profils et les nouveaux écrans des modules SIAO et Offre.



En préparation des prochaines étapes du chantier de refonte de l'Offre, des ateliers sur **la gestion de l'accompagnement** ont été prévus avec les DDETS et les SIAO :
Le 22/05 avec les DDETS et le 24/05 avec les SIAO

Ordre du jour



1. Point sur la feuille de route du SI SIAO

- 1.1. Actualisation de la feuille de route
- 1.2. Dernières actualités du projet

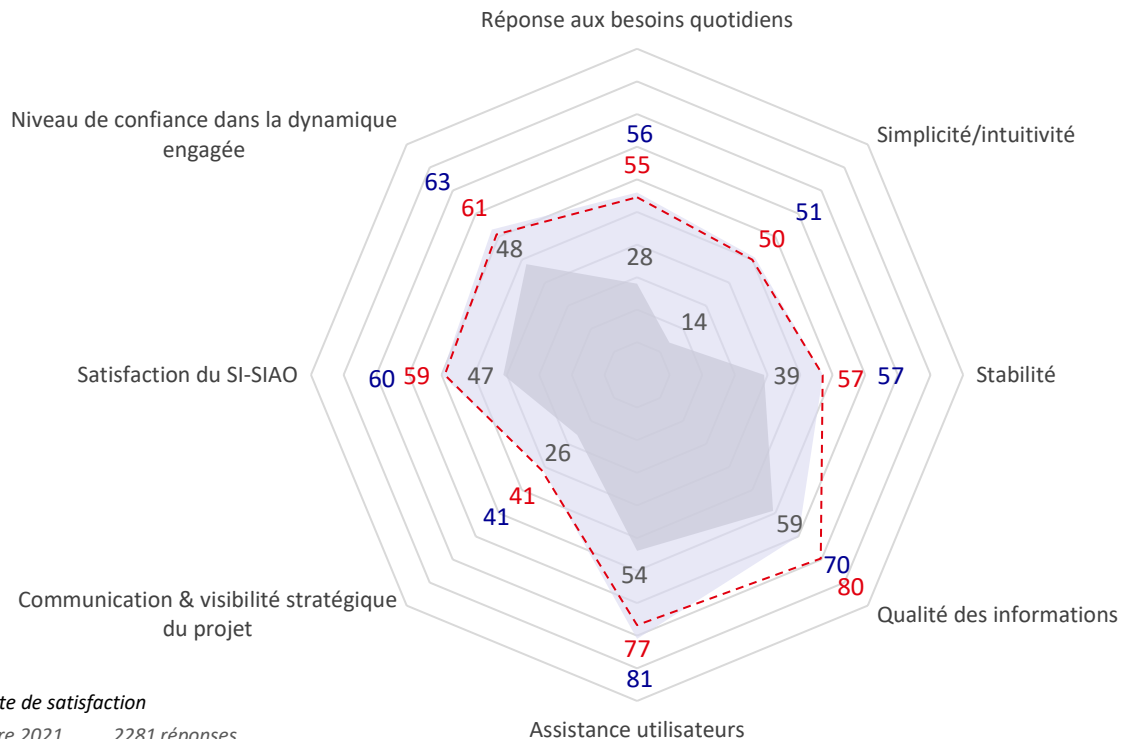
2. Refonte de l'Offre – Le chantier 2024

- 2.1. Point d'étape sur la phase de remplissage
- 2.2. Prochaines étapes

3. Satisfaction utilisateurs & Prochaines étapes

3. Radar de satisfaction des utilisateurs

Résultats Avril 2024



Enquête de satisfaction

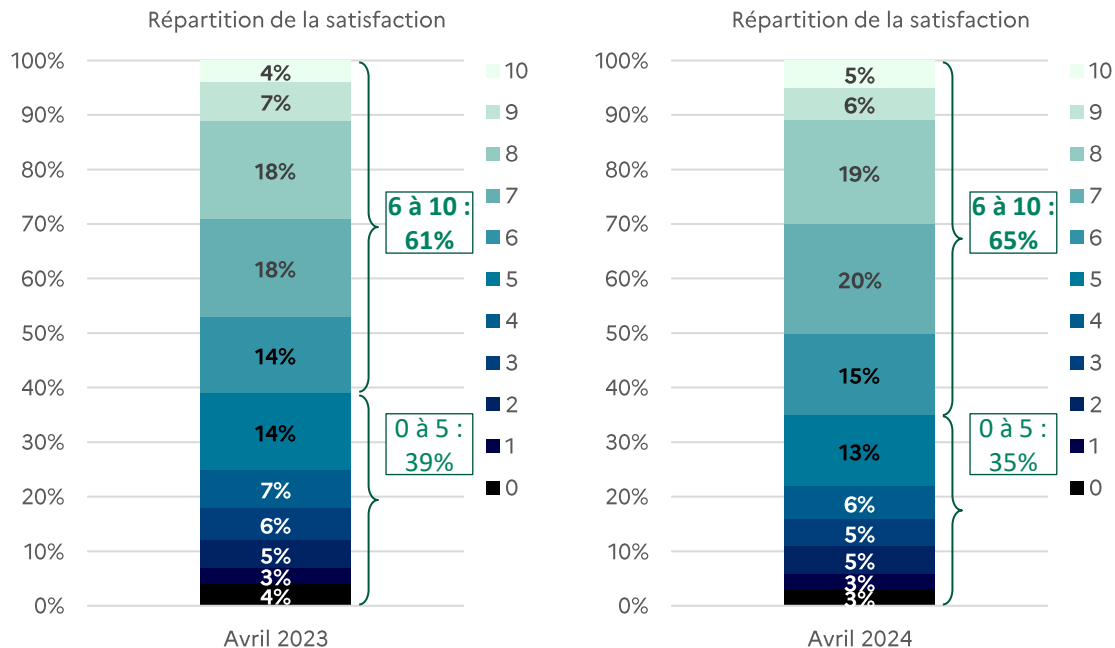
Octobre 2021 2281 réponses

Avril 2023 2227 réponses

Avril 2024 3163 réponses

- Satisfaction en progression sur **toutes les composantes** depuis 2 ans
- Meilleure progression sur « **Simplicité du SI SIAO** » et « **Assistance utilisateurs** » (+37 pts)
- Composants les moins satisfaisants vus des utilisateurs : **la communication autour du projet et la simplicité / intuitivité du SI SIAO**
- **Sur l'année passée, un effet de stagnation a été observé**, qui peut s'expliquer par la durée de la feuille de route et l'ouverture de l'enquête de satisfaction à plus d'utilisateurs
- **Baisse observée sur l'axe « Qualité des informations »**, qui peut s'expliquer par une sollicitation d'utilisateurs très ciblés ce dernier trimestre, mais assez peu de communications destinées à l'ensemble des utilisateurs (notamment UHL et UPA, qui sont la grande majorité des répondants)

3. Satisfaction globale des utilisateurs



	Moyenne de 0 à 10
Octobre 2021	4.07 (ajustée)
Janvier 2022	4.67 (ajustée)
Avril 2022	4.85 (ajustée)
Jun 2022	5.39
Octobre 2022	5.68
Janvier 2023	5.74
Avril 2023	5.90
Juillet 2023	5.75
Octobre 2023	5.89
Janvier 2024	6.20
Avril 2024	6.02
Evolution 12 derniers mois	+ 2%

	Utilisateurs satisfaits (> 6/10)	Utilisateurs très satisfaits (> 8/10)
Avril 2023	47%	11%
Avril 2024	50%	11%

Note : 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

3. Focus sur la prochaine version corrective à venir



Version

SI SIAO version 4.0.6



Mise en service

Mise en service planifiée début juin



Apports de la version

- **Définir son mot de passe devient plus simple** : Les caractères requis @\$!%*?;&_ pour le mot de passe seront désormais précisés pour définir le nouveau mot de passe
- **Le critère sur le département est désormais disponible pour la recherche de demandes sur liste d'attente et de personnes orientées**
- **Sur le statut d'occupation d'un groupe de place**, la colonne « **Nombre demandes en attente sur la structure** » devient « **Nombre de personnes orientées ou attendues par la structure** » et reflétera désormais bien le nombre de personnes attendues ou présentes dans le groupe de places.
- **Fiabilisation des extractions** :
 - Dans les extractions, les personnes de nationalité Française ressortaient avec un droit au séjour « Non renseigné ». Ce problème est désormais corrigé avec le droit au séjour « Française » qui sera affiché à la place
 - Certaines informations pouvant être masquées dans les formulaires (demande de logement, informations liées au titre de séjour, etc.) étaient toujours restituées dans les extractions. Désormais, ces informations sont correctement vidées et ne s'afficheront donc plus dans les extractions
- **Corrections d'erreurs sur certaines demandes et notifications**
 - Certains cas de réponses négatives à une demande 115 ne pouvaient pas être enregistrés
 - Des notifications qui ne se transmettaient pas aux travailleurs sociaux (UPA) s'envoient correctement désormais
 - La date d'entrée d'une demande était vidée à tort quand un réalisait un transfert vers un autre groupe de places
 - Des demandes Delta restaient en attente de traitement alors que la chambre proposée par Delta avait été acceptée par le SIAO

3. Nos prochains échanges

Journées SIAO (11 & 12 juin à Paris) – Pour les DDETS et SIAO



Module Offre – Pour les DDETS et SIAO

Calendrier d'accompagnement au remplissage de l'excel du Temps 1

- Sessions de Q&R – Jeudi 23 mai [11h00-12h00 CET]
- Sessions de Q&R – Jeudi 13 juin [11h00-12h00 CET]
- Sessions de Q&R – Jeudi 11 juillet [11h00-12h00 CET]

Atelier d'exploration métier sur la gestion de l'Accompagnement

- Définir les règles de pilotage financier et opérationnel des dispositifs d'accompagnement
- 1 atelier DDETS le 22/05 et 1 atelier SIAO le 24/05



Dossier ménage – Pour les dispositifs et TS

Travaux de concertation sur le dossier ménage

→ Concevoir le contenu des évaluations flash et approfondies dans le SI SIAO, qui constitueront un socle commun de données sur les ménages à échanger avec les logiciels DUI (Ségur du numérique)

- Atelier #1 – Mercredi 29 mai [16h00-18h00 CET] (invitation à venir)
- Ateliers Evaluations Flash et approfondies – Jeudi 23 mai
- Autres ateliers à venir



Démonstration du SI SIAO – Pour tous les utilisateurs

Calendrier des prochaines sessions de démonstration

- Session niveau avancé – Mardi 21 mai [14h30-16h00 CET]
- Session niveau débutant – Mardi 4 juin [14h30-16h00 CET]
- Session niveau avancé – Mardi 18 juin [14h30-16h00 CET]
- Session niveau débutant – Mardi 2 juillet [14h30-16h00 CET]

Prochaines démonstrations de MEP

- Démo MEP Delta v2 – Juin (date à venir)
- Démo MEP Module SIAO – Été 2024 (date à venir)



GOVERNEMENT

Liberté

Égalité

Fraternité

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

2. Synthèse des consignes avant de commencer le remplissage

Un seul fichier complet par département / région

Si plusieurs fichiers nous sont transmis, le nouveau remplacera le précédent qui sera supprimé.

A noter : si vous décidez de vous appuyer sur votre SIAO pour vous aider dans le remplissage, veillez à bien respecter l'unicité du fichier.

Respecter l'ordre de remplissage

S'assurer que l'entité a bien été créée avant de créer un dispositif et vérifier que le dispositif a bien été créé avant de saisir le financement

Ne pas laisser de lignes vides

Ne pas laisser de lignes entre les entités, dispositifs ou financements

Ne pas modifier la structure du fichier

Ne pas ajouter ou supprimer de colonnes, ne pas modifier les mises en forme conditionnelles ou listes déroulantes, etc

Sélection multiple

Pour certains champs, vous aurez la possibilité de saisir plusieurs données dans la même cellule (ces champs sont mentionnés comme étant à sélection multiple)

Données obligatoires / à ne pas remplir

Les données obligatoires sont suivies d'un *
A l'inverse, les champs grisés ne doivent pas être remplis.

A noter : des mises en forme conditionnelles peuvent s'appliquer selon les données saisies, des cases grisées peuvent devenir blanches ou jaunes et peuvent dans ces cas-là être remplies.

De nouveaux profils utilisateurs, plus proches des métiers

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

1. Grands principes sur le module Offre

Qu'est-ce qu'un dispositif ?

Un dispositif est un service ou un établissement qui appartient à une entité et qui gère des places-logements et/ou mesures d'accompagnement, et/ou prestations autour d'un ménage et/ou de l'accompagnement simple (premier accueil)

- Afin d'outiller **tout l'écosystème** pour initier et accompagner dans le temps les parcours des ménages, le SI SIAO recense les dispositifs par lesquels le ménage est susceptible d'être pris en charge, **que ce soit via une orientation SIAO ou non.**
- Afin de piloter finement ce qui est **financé par le 177** et/ou ce qui relève du **contingent préfectoral**, le SI SIAO recense les dispositifs et places d'hébergement, résidences sociales et IML (CASF), mesures d'accompagnement et autres prestations.



- Pour renseigner l'offre, il y a 3 **catégories de description** :
 - des informations sur **la nature du dispositif**,
 - sur **la/les lignes de financement** et
 - sur les caractéristiques du **public accueilli**
- Certaines informations concernent les **entités gestionnaires**, d'autres les **dispositifs**, d'autres les **places / groupes de places / logements**.

Une nomenclature des dispositifs, unique et homogène

Logement IML	Logement Résidence sociale	Hébergement	Veille sociale	Accompagnement	Premier accueil *
Location – Sous location	Pension de famille	CHRS	Maraude	AVDL	DNA / AGIR
Mandat de gestion	Résidence d'accueil	Centre d'hébergement Hors CHRS	Accueil de jour	PEX	Secteur (CCAS ou Département)
Un Chez Soi d'Abord	FJT	Hôtel	Halte de nuit	FSL - ASLL	Santé
	FTM	RHVS	SAO	PASH	SPIP
	Résidence sociale classique	Hébergement médico-social (LAM, LHSS, autre)	Aide alimentaire	HLM (CHRS)	Emploi (Réseau pour l'emploi)
		Autres (Gymnases, Ecoles, ...)		Accompagnement Emploi (Emile, Premières heures en chantier (PHC), Convergence (CVG), Coach)	Autre (dont bénévoles)
				Autre (LDA)	

* Ni places, ni mesures, ni prestations. Le SIAO n'est pas orienteur vers ces dispositifs. Les utilisateurs ne peuvent que formuler des demandes ou déclarer des accompagnements.