



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# **WEBINAIRE TRIMESTRIEL FEUILLE DE ROUTE ÉQUIPE NUMÉRIQUE SI SIAO X CELLULE SIAO NATIONAL**

17 Octobre 2024

# Mot d'introduction



---

**Diane Boulanger**  
Directrice de la mission  
SI SIAO



---

**Henri Hannequin**  
Directeur de mission  
SIAO national

# Ordre du jour



## 1. Introduction

- 1.1. Evolutions des équipes : équipe numérique et Cellule SIAO national
- 1.2 Articulation entre les 2 équipes

## 2. Structuration de l'écosystème

- 2.1. Un outil de pilotage : le module offre
- 2.2. Un corpus contractuel : convention tripartite, CPO et accord cadre
- 2.3 Rôle des référents SI SIAO

## 3. Actualités

- 3.1. Flash info sur la modernisation du 115
- 3.2. Les dernières évolutions du SI SIAO : Module SIAO, annuaire FVV, Delta
- 3.3. Les mises en production de la fin d'année
- 3.4. Baromètre de satisfaction utilisateurs

## 4. A venir

- 4.1. Point sur les feuilles de route équipe numérique et Cellule SIAO national
- 4.2. Calendrier des concertations

# 1.1 Evolution des équipes

## Equipe numérique

- La **refonte de la plateforme numérique SI SIAO** constitue désormais une mission de pilotage territorial transverse et indépendante au sein de la Dihal.
- Levier numérique du plan Logement d'Abord - l'objectif du projet reste le même : faire du SI SIAO **une plateforme de suivi des parcours des personnes accompagnées** par les SIAO et les dispositifs de l'AHl, et de **pilotage de l'activité territoriale** pour les services déconcentrés.



### ACTIVITÉS

- Identifier les besoins métiers et les **traduire dans un produit cible**
- Diffuser les **doctrines métiers** nationales de la Dihal
- Assurer une **mission d'assistance** auprès des référents locaux



### SOUTIEN INTERMINISTRIEL

- **Projet validé par la DINUM** : Avis favorable conforme au titre de l'Article 3 du décret n°2019/1088 (projets dont le budget > 9m€)
- Soutien de la feuille de route et co-financement par la **DITP et le FTAP**

### RÉ-INTERNALISATION INTERMINISTÉRIELLE DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES : ÉQUIPE NUMÉRIQUE SI SIAO

- **Diane Boulanger**  
Directrice de la mission numérique SI SIAO
- **Lucas La Perna**  
Coordinateur fonctionnel
- **Alexandra Shen**  
Cheffe de produit Offre
- **Aude Fillioley**  
Cheffe de produit Ménages & Demandes
- **Hugo Drillaud**  
Responsable du Design
- **Nicolas Fontbonne**  
Chef de projet Pilotage par la donnée
- **Yohan Chatelin, Philippine Ménier, Virginie Da Silva, Anissa Erami**  
Equipe Recette & Assistance utilisateurs

# 1.1 Evolution des équipes

## Cellule pilotage et appui national SIAO

La Cellule SIAO est désormais une mission à part entière au sein de la Dihal

- Elle pilote le déploiement de la **réforme des SIAO** et le plan de **modernisation du 115**
- Elle anime la politique publique en matière de **veille sociale**
- Elle offre conseils et appui technique aux SIAO et aux services déconcentrés de l'État



### LES CHANTIERS

- Positionnement institutionnel des SIAO
  - Pilotage de l'Etat, réglementaire
  - Gouvernance territoriale, partenariats
- Process opérationnels et décisionnels
  - Modernisation du 115
  - Doctrine sociale et outils opérationnels
  - Référentiels métiers et formation
- Pilotage moyens, organisationnel, mesure



### LES MODALITES D'ACTION

- Production de documents de référence
- Animation de réseaux, co-construction
- Outillage des équipes
- Pilotage par la donnée
- Conseil et appui direct aux territoires

### L'EQUIPE DE LA CELLULE PILOTAGE ET APPUI NATIONAL SIAO

Directeur de la mission SIAO national

**Henri Hannequin**

- Référent territorial IDF, CVL et l'Outre-mer

Chefs de projet

**Rémi Baïetto**

- Référent territorial HDF, PACA, OCC et Corse
- Modernisation de l'infrastructure 115
- Pilotage par la donnée et budgétaire
- Suivi des sujets liés aux publics spécifiques

**Daniel Castro-Torres**

- Référent territorial BR, BFC, GE et PDL
- Gouvernance, statuts et affaires juridiques
- Développement des partenariats liés à l'emploi

**Constance Gérard**

- Animation de la veille sociale

**Florence Ligier**

- Référente territoriale AURA, NA et NOR
- Doctrine, process, formation
- Développement des partenariats santé

# 1.2 Articulation des deux équipes : exploration métier et déploiement

Cellule SIAO

Comprendre  
les problématiques et  
enjeux métier

Générer des principes  
de doctrine

Aligner le périmètre  
d'évolution métier

Explorer les besoins  
du métier

Définir une réponse de  
doctrine métier et de  
solution numérique  
opérationnelle

Définir une réponse  
cohérente

Équipe SI SIAO

Évaluer l'existant

Générer des hypothèses  
fonctionnelles

Concertation avec les partenaires clés

# Ordre du jour



## 1. Introduction

- 1.1. Evolutions des équipes : équipe numérique et Cellule SIAO national
- 1.2 Articulation entre les 2 équipes

## 2. Structuration de l'écosystème

- 2.1. Un outil de pilotage : le module offre
- 2.2. Un corpus contractuel : convention tripartite, CPO et accord cadre
- 2.3 Rôle des référents SI SIAO

## 3. Actualités

- 3.1. Flash info sur la modernisation du 115
- 3.2. Les dernières évolutions du SI SIAO : Module SIAO, annuaire FVV, Delta
- 3.3. Les mises en production de la fin d'année
- 3.4. Baromètre de satisfaction utilisateurs

## 4. A venir

- 4.1. Point sur les feuilles de route équipe numérique et Cellule SIAO national
- 4.2. Calendrier des concertations

## 2.1. Un outil de pilotage : le module Offre



### Un grand merci pour vos données entités et dispositifs !

- A ce jour, 78 départements nous ont partagé au moins 1 fois leur fichier de remplissage
- La qualité des données s'améliore grâce aux tests d'import successifs et à tout votre travail



#### 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 entités et dispositifs dans le futur module Offre

##### Calendrier :

- Échéance tableau de remplissage : 27 octobre
- Livraison : d'ici la fin de l'année



#### Temps 2 – Association des groupes de places et utilisateurs 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

##### Calendrier :

- Livraison : T1 2025

## 2.2. Un corpus contractuel pour clarifier le rôle du SIAO dans son écosystème et les obligations des différents acteurs



### Convention pluriannuelle d'objectifs

- Art 345-2-5 du CASF : Contractualisation de l'Etat avec l'opérateur portant le SIAO
- Mise en place du **Comité stratégique partenarial**, gouvernance territoriale
- Pilotage par l'Etat, **feuille de route annuelle** du SIAO
- **Cahier des charges** détaillant les missions du SIAO
- Montant de la **subvention**, modalités de versement, répartition des moyens
- Modalités de **rendu compte** et obligations diverses



### Convention tripartite de partenariat

- Art 345-2-6 du CASF : Conventionnement du SIAO avec ses partenaires
- Object de **structurer les pratiques autour des principes du Logement d'abord**
- **Articulation des responsabilités** du SIAO et de ses partenaires dans la construction des parcours des personnes (évaluations)
- **Engagements d'usage du SI SIAO** et précautions (habilitation, nomenclature des dispositifs, confidentialité, droits)
- **Coordination des parcours des ménages** (traitement de demandes, modalités d'orientation, revues de files actives)
- **Recensement de l'offre et modalités d'admission** (délais, refus)



### Accord cadre Etat & Unaf/Unhaj

- Art L441-1 et R353-163 du CCH
- Grands principes de partenariat entre les SIAO et les résidences sociales ainsi que les foyers de jeunes travailleurs, pour **cadre la négociation des conv. triparties**
- Affirmation du rôle du SIAO dans l'orientation des ménages sur le **contingent préfectoral en RS (30%)\***
- **Recensement des logements** relevant du contingent préfectoral sur le SI SIAO (stock ou flux)
- Constat du champ des possibles sur l'accompagnement et le suivi de parcours des ménages logés

## 2.3. Rôle des référents SI SIAO

Points de contact de l'équipe numérique SI SIAO, ses missions :



Relayer les informations sur les évolutions (annoncer les nouvelles versions)



Garantir la formation et assister les utilisateurs



Participer aux plans d'accompagnement au changement sur le SI



Orienter les communications SI SIAO au sein de son territoire



Faire remonter les anomalies et besoins de son territoire

Référents isolés  
Pratiques variables d'un SIAO à l'autre



Evènements : ateliers, tests utilisateurs  
Documentation : base de connaissances

L'assistance utilisateur Dihal n'est pas équipée pour former les partenaires locaux



Besoin d'un référent local qui porte les évolutions du SI sur son territoire



Remobiliser le réseau de référents : actualiser la base de contacts  
Reprendre les consultations des référents sur le SI existant

# Ordre du jour



## 1. Introduction

- 1.1. Evolutions des équipes : équipe numérique et Cellule SIAO national
- 1.2 Articulation entre les 2 équipes

## 2. Structuration de l'écosystème

- 2.1. Un outil de pilotage : le module offre
- 2.2. Un corpus contractuel : convention tripartite, CPO et accord cadre
- 2.3 Rôle des référents SI SIAO

## 3. Actualités

- 3.1. Flash info sur la modernisation du 115
- 3.2. Les dernières évolutions du SI SIAO : Module SIAO, annuaire FVV, Delta
- 3.3. Les mises en production de la fin d'année
- 3.4. Baromètre de satisfaction utilisateurs

## 4. A venir

- 4.1. Point sur les feuilles de route équipe numérique et Cellule SIAO national
- 4.2. Calendrier des concertations

# 3.1 Flash info sur la modernisation du 115

## *Point d'avancement du chantier « infrastructure téléphonique »*

### Chantier interministériel de mise aux normes techniques des numéros d'urgence

- Participation aux CICRESCE et échanges réguliers avec le CCED
- Paramétrage de l'affichage du numéro 0800 112 112 lors du rappel d'un requérant
- Chantier en cours pour le choix d'un numéro Last Routing Option – Numéro de dernier recours
- Pilotage du raccordement des lignes 115 à la fibre optique (plus de 80% à date)



- **Détermination d'un numéro LRO d'ici mi-novembre**
- **100% des 115 raccordés à la fibre d'ici fin 2024**

### Déploiement par la Dihal d'un logiciel national de traitement des appels par internet (VOIP)

- Organisation de deux ateliers au printemps 2024 avec les référents 115 des SIAO pour définir les fonctionnalités à intégrer dans le logiciel de traitement VOIP (géolocalisation, interfaçage SI SIAO, SVI, dissuasion, enregistrement des appels, ...)
- Echange avec les prestataires VOIP depuis août 2024 pour analyser l'offre de marché et construire une architecture SI
- Rencontre avec l'Agence Nationale de la Sécurité Civile pour présentation du système d'acheminement et traitement des appels Nexis/Secourir en cours de déploiement pour les pompiers



- **Terminer l'analyse de l'offre de marché**
- **Construire les scénarios pour préparer la décision**

## 3.2 Dernières mises en service

*Note de version 4.2.3 livrée le 10 septembre 2024*

### MODULE SIAO

Gestion administrative du SIAO sur un écran unique

La gestion des SIAO est centralisée pour décloisonner les fonctionnalités du 115 et de l'insertion

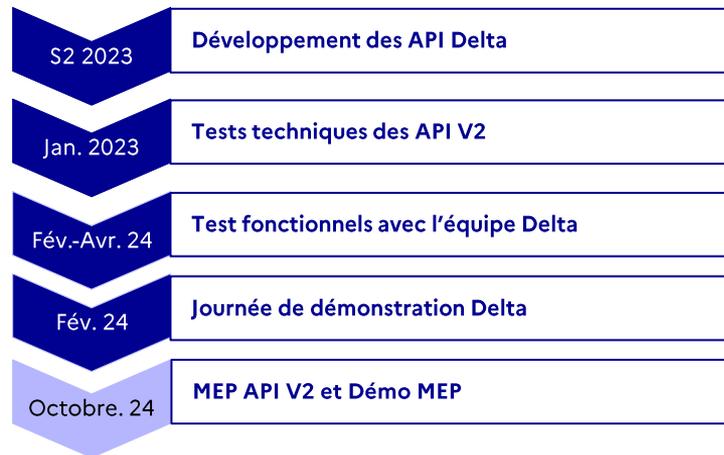
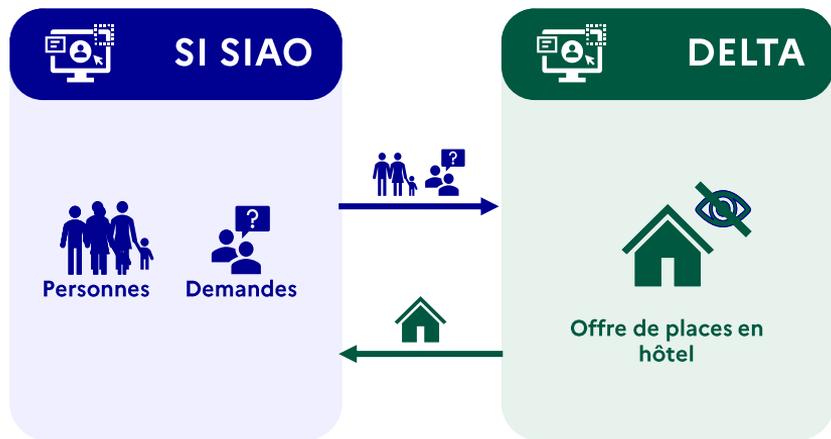
Article spécifique sur la base de connaissances qui reprend l'ensemble des fonctionnalités développées.

### CONTACTS 115

Les Forces de l'ordre (FO) auront accès aux informations de contact privilégiés des SIAO. Ces informations de contact peuvent être mises à jour librement par le SIAO. D'autres acteurs que les FO pourront accéder à ces informations par la suite.

→ Corpus d'articles spécifiques sur la BDC concernant le travail partenarial entre 115 et FO pour la prise en charge des PVV

## 3.2 Dernières mises en service DELTA



### Valeur ajoutée 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

### Prochaines étapes de l'interfaçage

- Ne plus avoir de gestion spécifique des demandes Delta
- Éliminer le problème des désynchronisations de données
- Initier le système d'échange de données pour d'autres partenaires
- Simplifier les processus pour les actions sur les prises en charges Delta

# 3.3 SI SIAO Tableaux de bords et Demandes insertions (V4.6.0)

## Prochaine version du SI SIAO en approche !

*La version 4.6.0 apporte de nombreuses améliorations ciblées pour répondre aux besoins des utilisateurs, en particulier des référents SIAO.*



Livraison prévue courant Novembre 2024



Les principales nouveautés concernent :

### Les tableaux de bord:

- Améliorations de leur fonctionnement et de leur présentation, basées sur les retours d'une enquête menée auprès des référents de SIAO.

### Les demandes d'insertion:

- **Paramétrage plus flexible:** Possibilité de personnaliser les paramètres pour mieux adapter l'outil aux besoins spécifiques de chaque structure.
- **Automatisation des mises à jour de statut:** Simplification des tâches administratives et gain de temps pour les travailleurs sociaux.
- **Transfert facilité:** Les demandes peuvent être transférées plus facilement d'un service à un autre.
- **Plus de contrôle sur les dates:** Possibilité de choisir librement la date de sortie d'accompagnement



### Corrections de bugs:

- Correction d'un problème de lien dans la notification de groupe de places à valider,
- Levée d'un blocage d'accès à des **dossiers de ménage**
- Levée d'un blocage sur l'édition des **notes** rédigées par des **utilisateurs retirés du SI SIAO.**

## 3.3 Évaluation Flash & Approfondie

### *Construction de la fonctionnalité avec les utilisateurs*



Fin des travaux d'exploration métier

- ETHOS light adapté pour remplacer les items situations, situation de la veille, motif de la demande
- Evolutions sur les préconisations pour cibler parcours résidentiels et besoins d'accompagnement
- Simplification d'un certain nombre d'items

**14 Novembre 2024 (14h)**

**Construction de la fonctionnalité** →

Semaine du

**2 Décembre 2024**

#### **Validation des besoins métiers & adaptation sur le SI SIAO**

- Présentation des travaux sur les données des évaluations ;
- Échange sur les besoins métier liés aux processus d'évaluation sur l'outil.
- Profils concernées : Référents SI SIAO, écoutant 115 et référents de parcours.

#### **Intégration des retours et construction du prototype**

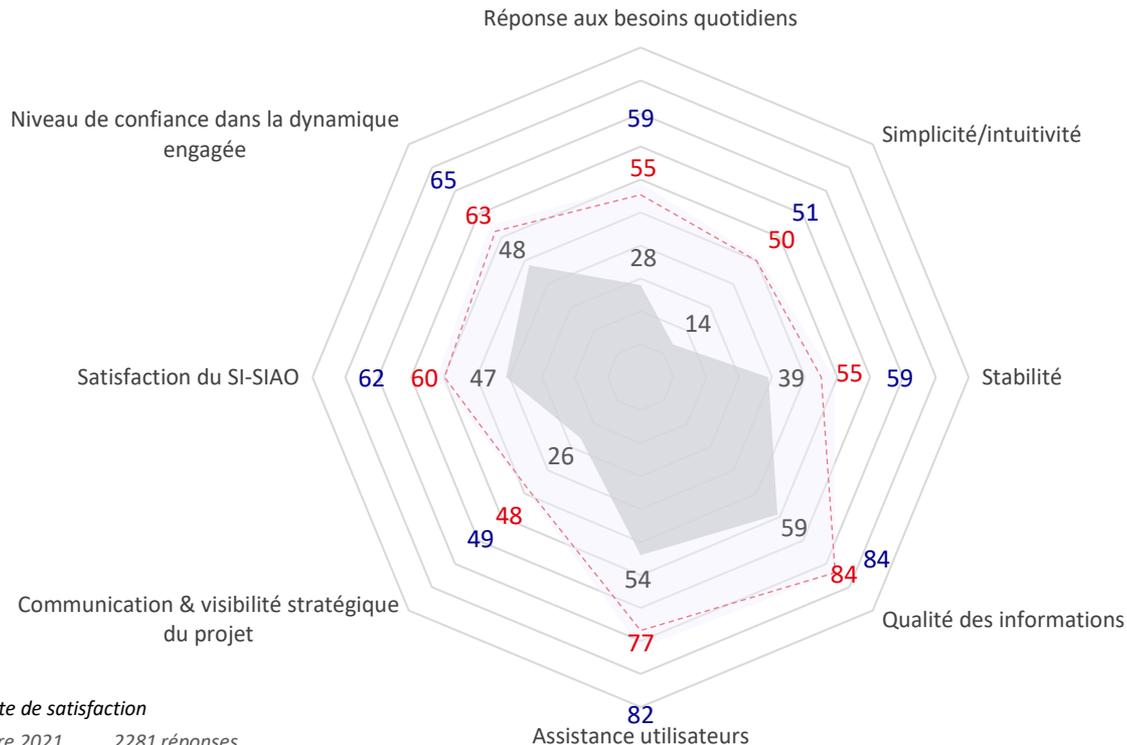
- Prise en compte des retours issus de l'atelier ;
- Construction des écrans fonctionnels sous forme de prototype.

#### **Tests utilisateurs**

- Test de la fonctionnalité avec un panel d'utilisateurs amenés à utiliser la solution.
- Profils concernées : Écoutant 115, Travailleurs sociaux.

# 3.4. Radar de satisfaction des utilisateurs

## Résultats Septembre 2024



- Satisfaction en progression sur **toutes les composantes** depuis 3 ans
- Meilleure progression sur « **Simplicité du SI SIAO** » et « **Assistance utilisateurs** » (+38 pts)
- Composants les moins satisfaisants vus des utilisateurs : **la communication autour du projet et la simplicité / intuitivité du SI SIAO**
- Sur l'année passée, stagnation de la satisfaction sur la qualité des informations à 84 pts, ainsi qu'une approximative stagnation sur la simplicité/intuitivité et communication & visibilité stratégique du projet

### Enquête de satisfaction

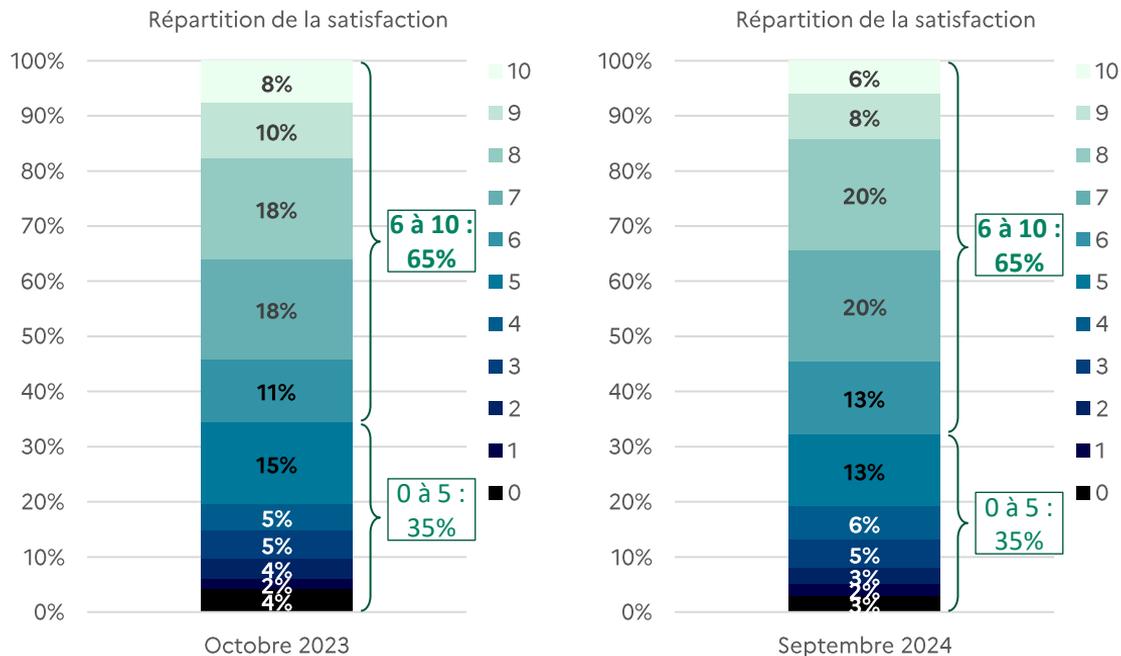
Octobre 2021 2281 réponses

Octobre 2023 2383 réponses

Septembre 2024 2280 réponses

# 3.4. Satisfaction globale des utilisateurs

## Résultats Septembre 2024



	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>	
Juillet 2023	<b>5.75</b>	
Octobre 2023	<b>5.89</b>	
Janvier 2024	<b>6.20</b>	
Avril 2024	<b>6.02</b>	
Septembre 2024	<b>6.21</b>	
Evolution 12 derniers mois	<b>+ 5.4%</b>	
	Utilisateurs satisfaits (> 6/10)	Utilisateurs très satisfaits (>8/10)
Octobre 2023	50%	12%
Septembre 2024	53%	14%

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

# Ordre du jour



## 1. Introduction

- 1.1. Evolutions des équipes : équipe numérique et Cellule SIAO national
- 1.2 Articulation entre les 2 équipes

## 2. Structuration de l'écosystème

- 2.1. Un outil de pilotage : le module offre
- 2.2. Un corpus contractuel : convention tripartite, CPO et accord cadre
- 2.3 Rôle des référents SI SIAO

## 3. Actualités

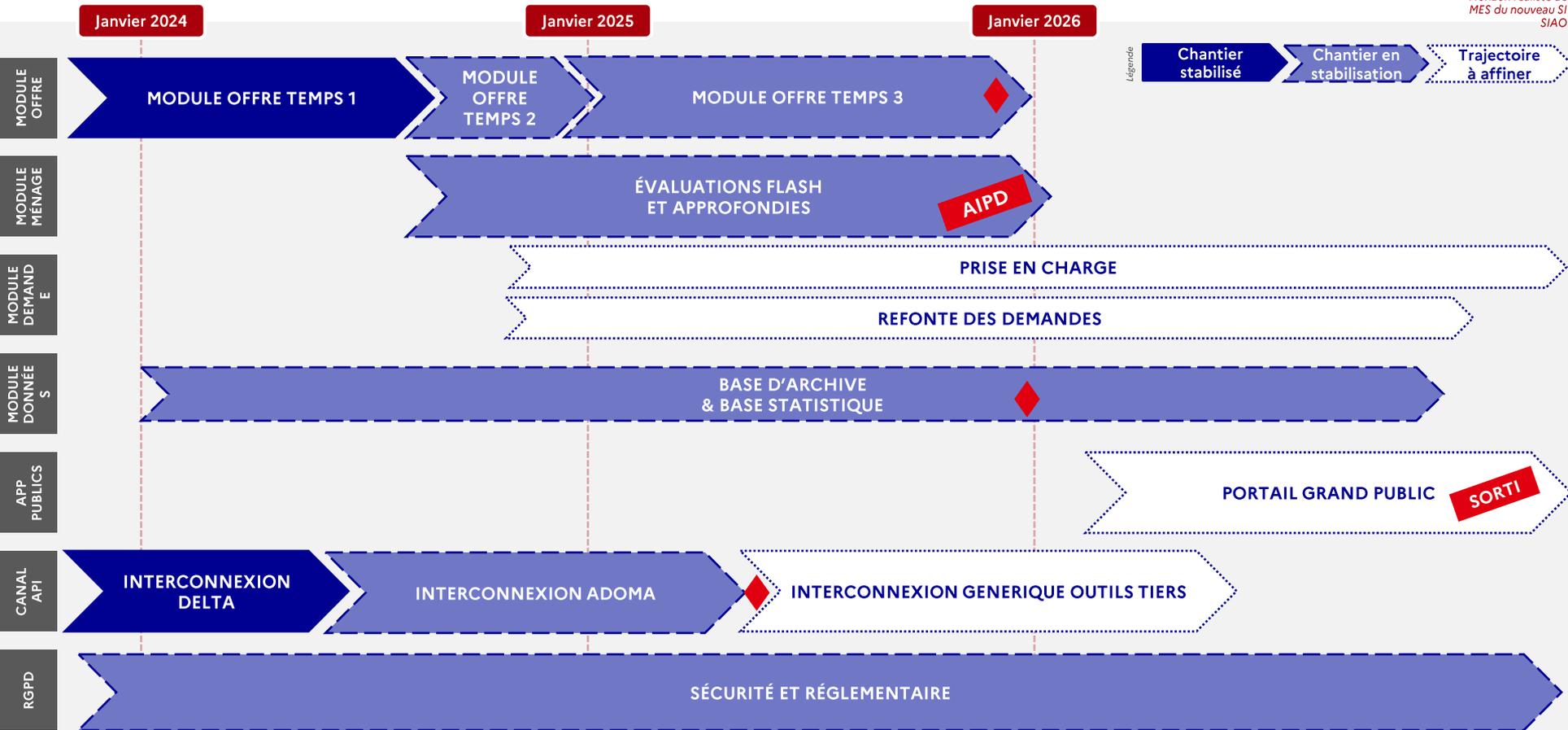
- 3.1. Flash info sur la modernisation du 115
- 3.2. Les dernières évolutions du SI SIAO : Module SIAO, annuaire FVV, Delta
- 3.3. Les mises en production de la fin d'année
- 3.4. Baromètre de satisfaction utilisateurs

## 4. A venir

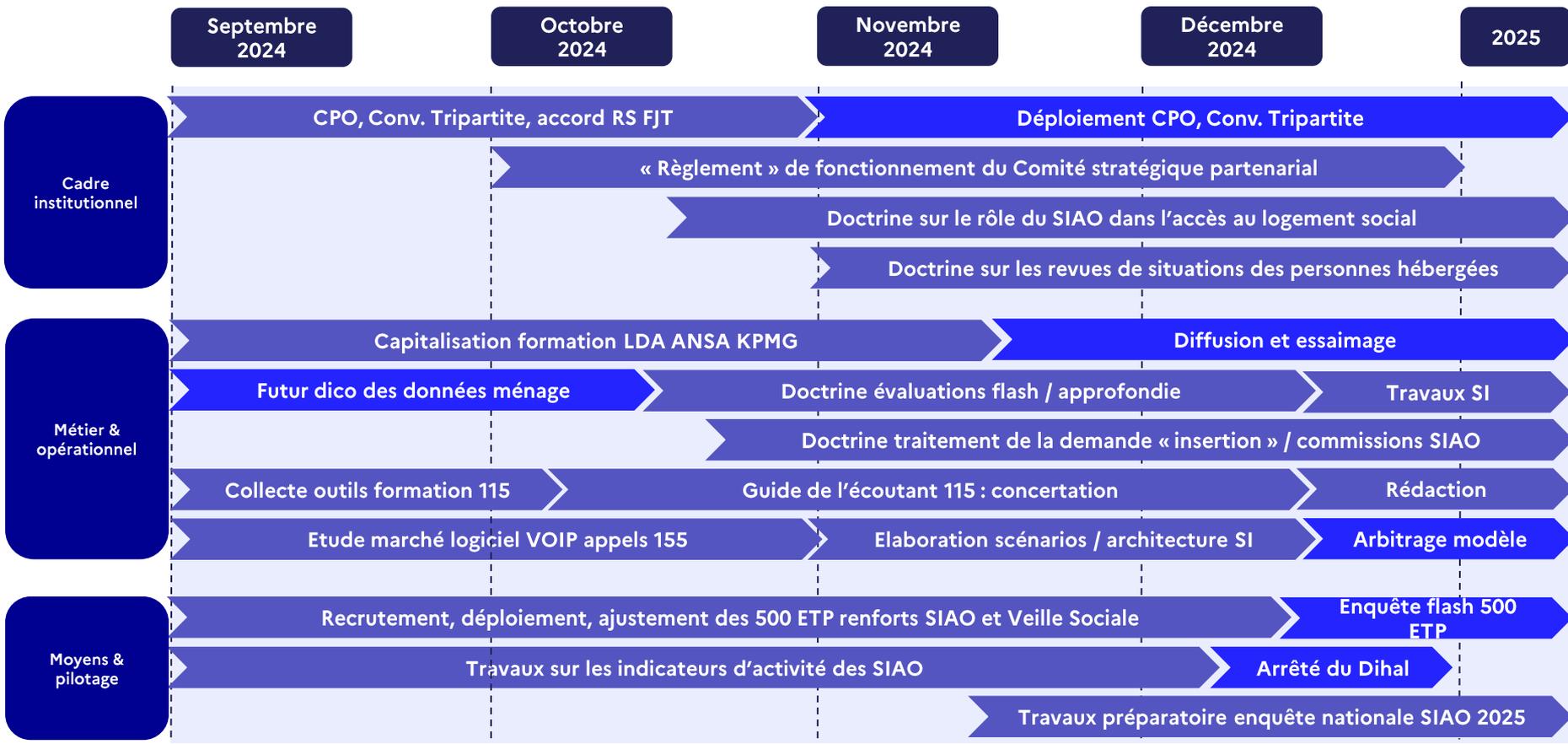
- 4.1. Point sur les feuilles de route équipe numérique et Cellule SIAO national
- 4.2. Calendrier des concertations

# 4.1 Feuille de route globale du projet SI SIAO

Horizon réaliste de  
MES du nouveau SI  
SIAO



# 4.1 Point sur la feuille de route de la Cellule SIAO Nationale



# 4.2 Calendrier de concertation

## Agenda des rencontres de l'écosystème

	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier 2025	Février	Mars
Pilotage		Déploiement des conventions COP et tripartites				
Eval		Éval flash & approfondie Atelier	Éval flash & approfondie Tests utilisateurs			
Offre		Offre Temps 3 Tests utilisateurs	Formation sur Offre Temps 1 Session de démo		Formation sur Offre Temps 2 Sessions de démo	
Indicateurs	Indicateurs 24 octobre Atelier		Arrêté fixant une liste d'indicateurs			
Guide de l'écouter		Écouter guide de conversation 5 novembre Atelier				



# GOVERNEMENT

*Liberté*

*Égalité*

*Fraternité*

17/10/2024