



# GOVERNEMENT

*Liberté*

*Égalité*

*Fraternité*

## SI SIAO

WEBINAIRE TRIMESTRIEL SUR L'AVANCEMENT DU PROJET À L'ATTENTION DES  
SERVICES DÉCONCENTRÉS DE L'ÉTAT, DIRECTIONS DES SIAO, ET FÉDÉRATIONS

28/06/2022

# Un an après son transfert à la Dihal, bilan intermédiaire du projet SI SIAO



## La complexité technique désormais cernée

- Audits et travaux d'analyse sur l'architecture du SI SIAO pour mieux cerner la complexité du modèle
- Démarche systématique de simplification et de documentation technique pour faciliter les futures évolutions



## Une résorption progressive des anomalies

- Analyse des centaines d'anomalies signalées par les utilisateurs à la suite de la fusion de septembre 2020
- Priorisation et traitement progressif du stock historique, correction en flux des nouveaux signalements



## La professionnalisation des relations utilisateurs

- Rendez-vous réguliers avec les utilisateurs (ateliers de conception, démonstrations, questions-réponses...)
- Amélioration du service d'assistance (base de connaissance, horaires de l'assistance, gestion au ticket, escalade 24/24h)



## Une première évolution majeure : des groupes aux ménages

- La gestion des personnes en « groupes » était source de complexité pour les utilisateurs et les équipes techniques
- La bascule à la notion de « ménage » est le premier accomplissement structurant, du développeur au travailleur social

# La complexité technique du SI, produit de l'histoire, est désormais cernée grâce à l'expérience et l'analyse de l'existant et de ses contraintes

## Défauts d'architecture et de conception technique

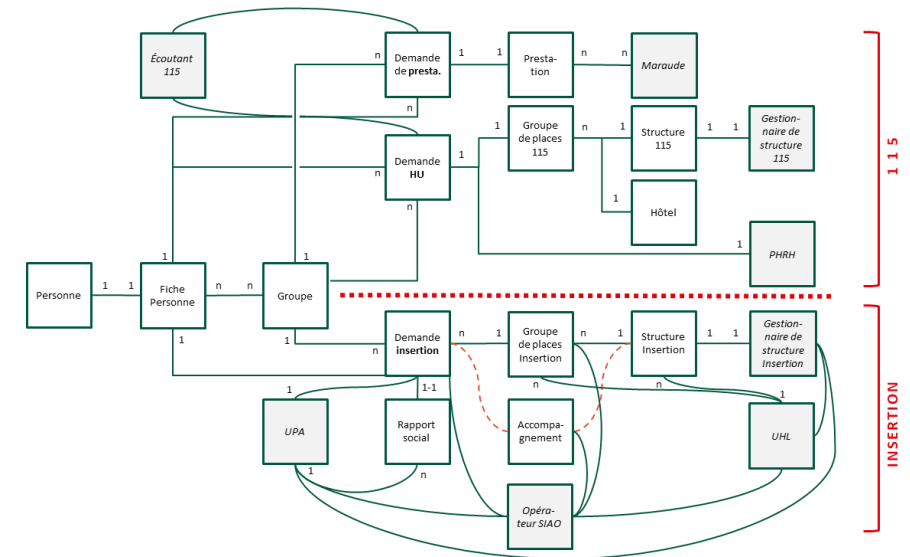
- Étanchéité entre les volets « urgence » et « insertion »
- Empilement des bases de données
- Grande dépendance des 300 tables de données entre elles
- Adhérences fortes peu maîtrisées (ex. avec Delta)
- Indexation en palliatif (pour tableaux de bord, indicateurs, extractions)

## Complexité fonctionnelle

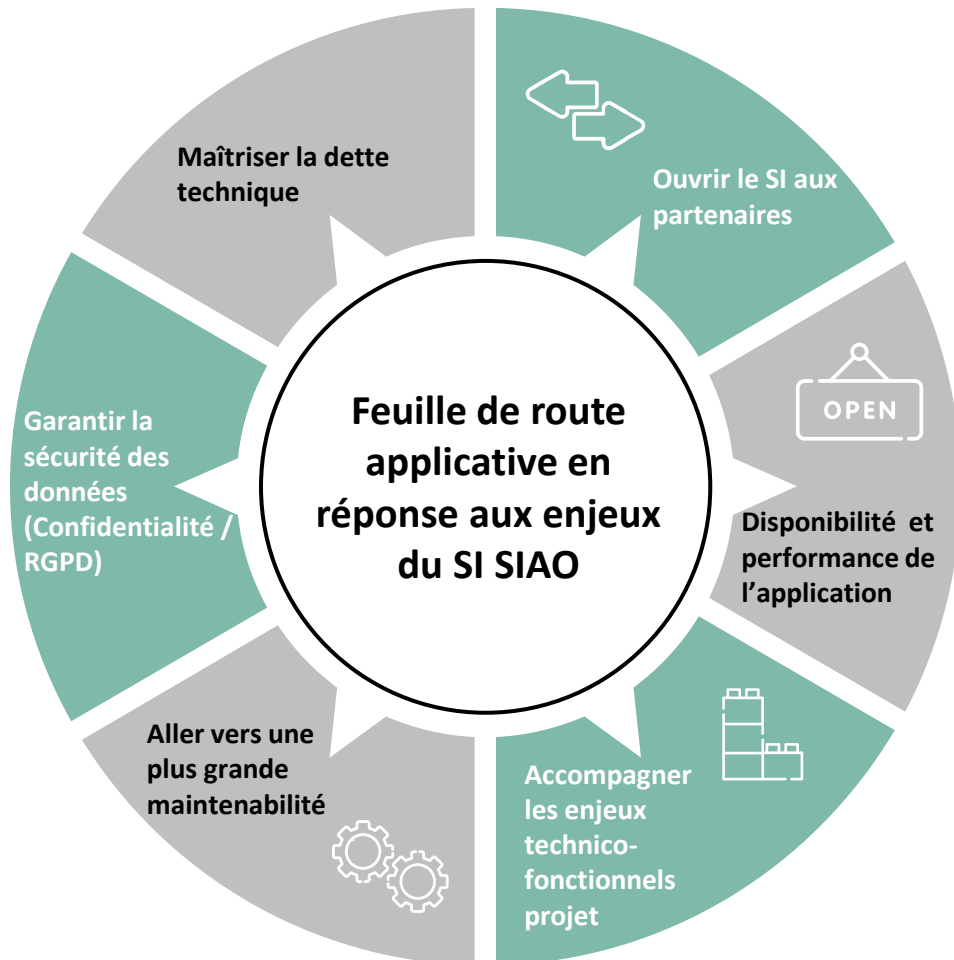
- La demande est l'objet au cœur du système et des pratiques
- Impacts significatifs des évolutions fonctionnelles demandées (ex. notion de ménage) sur le modèle de données, peu maîtrisable en l'état actuel

## Documentation insuffisante du SI

- Manque de documentation de l'existant : règles de gestion métier et processus, spécification générale et conception technico-fonctionnelle
- Documentation existante non accessible à tous



# Des chantiers techniques structurants qui accompagnent la transformation métier

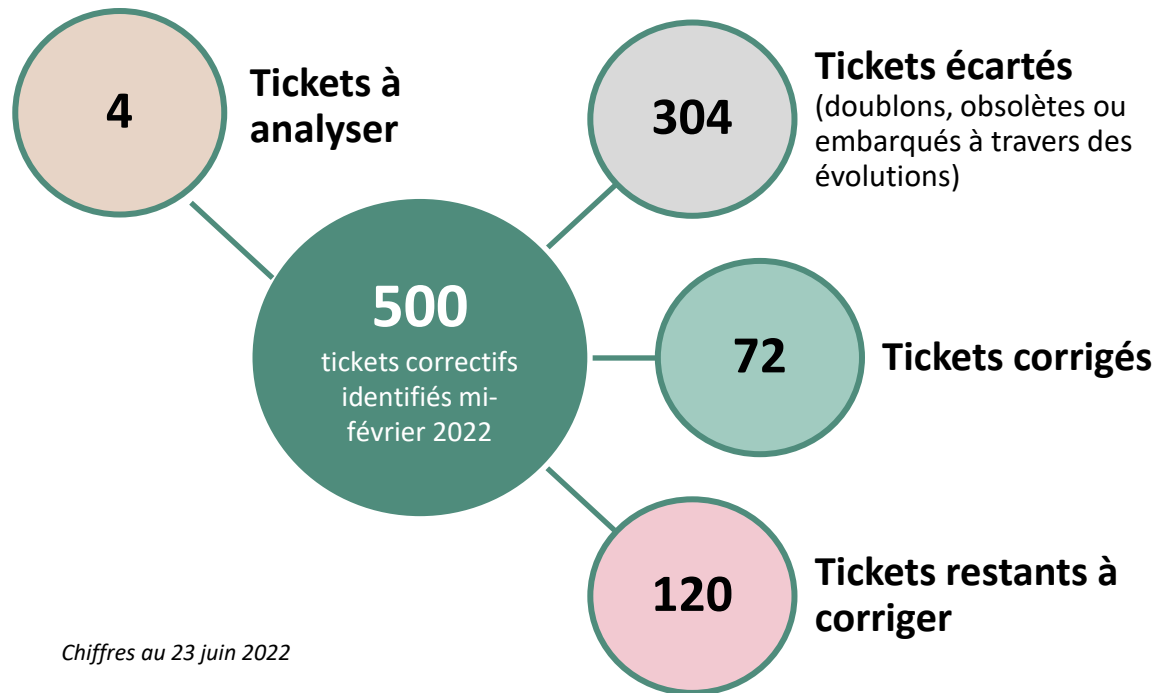


## Nos trois priorités techniques :

- ▶ **Simplifier le modèle de données en cohérence avec les évolutions métier**
- ▶ **Améliorer la disponibilité de l'application et raccourcir les mises en production**
- ▶ **Refondre l'interconnexion du SI SIAO avec Delta, en vue d'une ouverture à d'autres SI partenaires**

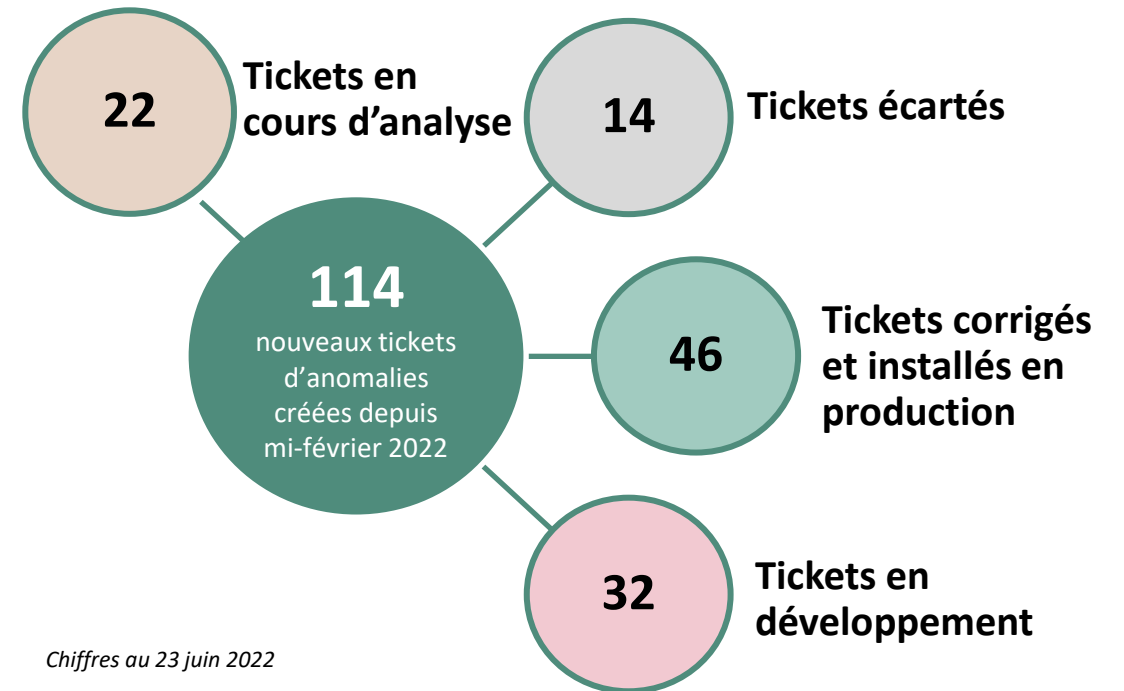
# Correctifs : un travail en continu pour corriger les anomalies

## La résorption progressive du stock historique de tickets



La DIHAL et l'équipe fonctionnelle ont analysé et qualifié les 500 tickets historiques. 38% des tickets pertinents ont déjà été corrigés entre février et juin.

## Le traitement en continu du flux de nouvelles anomalies



La liste des anomalies signalées par les utilisateurs aux équipes techniques est désormais publiée sur la base de connaissance.

# Relation utilisateurs et assistance plus souple et plus accessible



## Lancement d'une base de connaissance pour faciliter la prise en main en autonomie du SI SIAO

- Plus de **80 articles** complétés et mis à jour régulièrement
- **Le suivi des évolutions**
- **Les comptes-rendus des sessions de questions-réponses**
- **Les formulaires d'inscription** aux événements



## Mise à jour de la plateforme de formation en amont des installations sur le SI SIAO

- Pour une appropriation des nouveautés sans crainte et en amont de l'installation sur l'environnement de production



## Un contact rapproché avec les équipes du SI SIAO

- **Extension des horaires d'accueil téléphonique** (matin et après-midi)
- Installation d'un **nouveau chatbot** et possibilité de tchat en direct avec l'équipe
- Adoption d'un **outil de CRM**



## Lancement des sessions de questions-réponses et poursuite des sessions de démonstration

- Des **sessions de questions-réponses** régulières
- Des **sessions de démonstration** pour présenter les évolutions à venir

# Rappel : mode opératoire en cas de problème bloquant sur le SI SIAO

## Pendant les horaires de bureau (9h – 18h) : Contacter l'assistance utilisateur

- **Tous les utilisateurs du SI SIAO peuvent contacter l'assistance par email [sisiao@dihal.gouv.fr](mailto:sisiao@dihal.gouv.fr) (privilegié) ou par téléphone au 0 806 00 01 56 de 9h30 à 11h30 et de 14h à 16h30 du lundi au vendredi**
- L'assistance qualifie le problème et met en œuvre l'escalade de l'alerte en fonction de son analyse

## Hors horaires d'ouverture de l'assistance (nuit, week-ends, jours fériés) : Stratégie d'escalade

- **En cas de problème important, persistant, et impactant des fonctionnalités vitales du SI SIAO, les utilisateurs alertent le 115 de leur département**
- L'écouter 115 de veille teste alors les fonctions vitales du SI (recherche personne, création demande)
  - Si le problème est confirmé et persistant, l'écouter 115 de veille contacte l'astreinte de la Dihal (ou son astreinte interne au SIAO ou l'astreinte de la DDETS qui répercute ensuite à la Dihal)
    - L'astreinte Dihal alerte la DNUM, qui mobilise l'hébergeur et le prestataire technique pour analyse et résolution
  - Si le problème est non bloquant, le 115 indique aux utilisateurs sujets à un problème de saisir par mail l'assistance ([sisiao@dihal.gouv.fr](mailto:sisiao@dihal.gouv.fr)) qui traitera le problème le jour ouvrable suivant

### L'astreinte DIHAL

- La Dihal tient une permanence d'astreinte à l'attention des services de l'Etat (cabinets ministériels, corps préfectoral, DDETS, DREETS)
- Compte tenu du caractère opérationnel sensible du SI SIAO, l'astreinte Dihal relaye auprès de la DNUM les alertes de dysfonctionnement du SI



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Le SI SIAO ne fonctionne plus ou présente des problèmes importants, que faire?

### AIDE À LA QUALIFICATION DU PROBLÈME

- Est-ce que vous êtes le ou la seul.e à rencontrer ce problème ?
- Arrivez-vous à atteindre les fonctionnalités principales ? (Connexion, Recherche d'une personne)
- Est-ce que le problème dure plus d'un quart d'heure ?
- Avez-vous pensé à vous déconnecter et à vous reconnecter ?

1

Êtes vous en semaine, entre 9h et 18H ?

OUI

Décrivez votre problème à l'assistance :  
sisiao@dihal.gouv.fr

NON

2

Rencontrez-vous un problème

- Persistant
- ET
- Impactant des fonctionnalités vitales du SI SIAO ?

NON

Décrivez votre problème à l'assistance :  
sisiao@dihal.gouv.fr

OUI

**Prévenez le 115 de votre département**

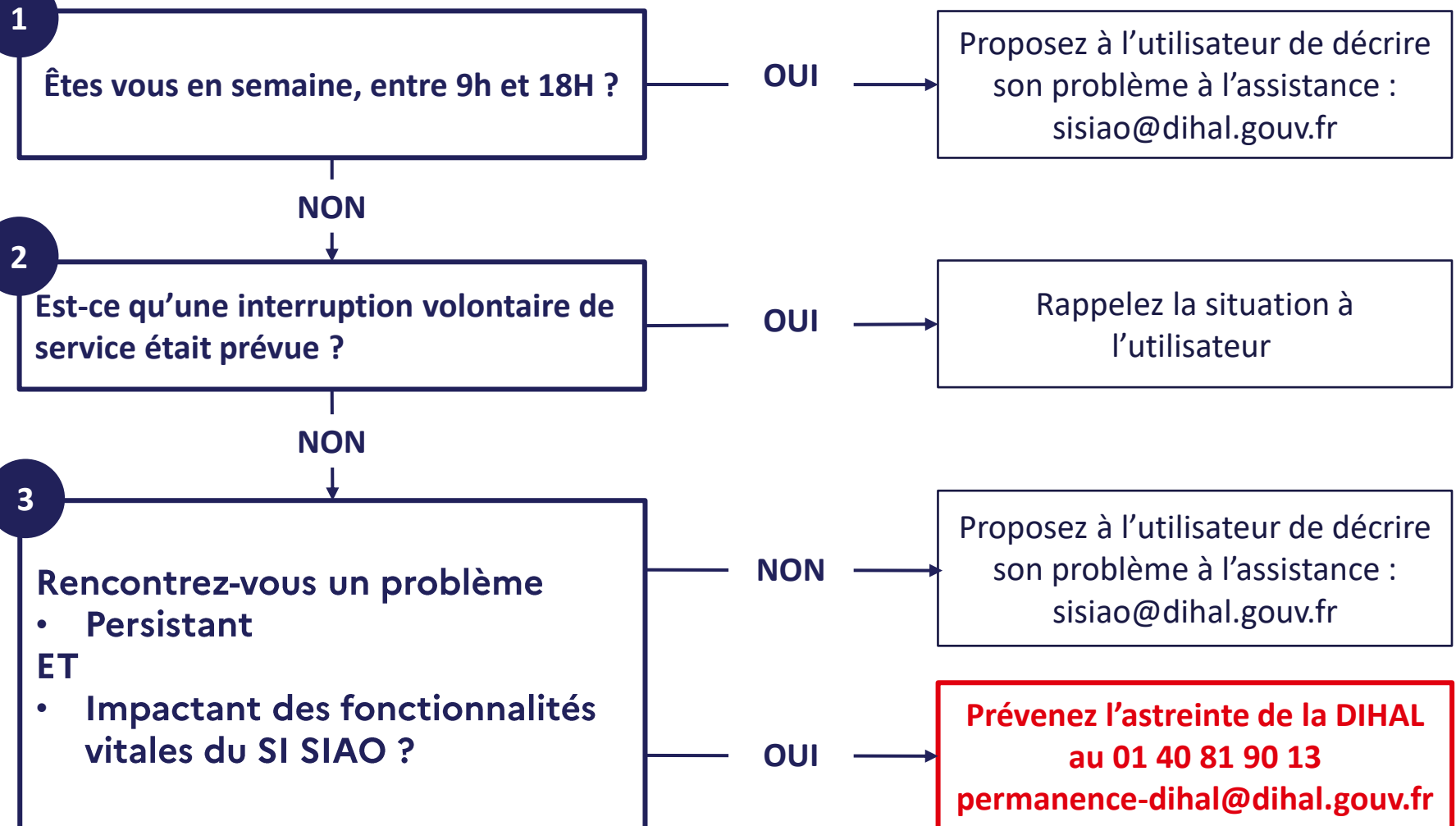




**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Des utilisateurs du SI SIAO vous contactent au 115 pour vous remonter un problème



### AIDE À LA QUALIFICATION DU PROBLÈME

- Arrivez vous à atteindre les fonctionnalités principales ? (Connexion, consultation d'une personne)
- Réussissez-vous à reproduire le problème rapporté ?
- Est-ce que le problème dure plus d'un d'une heure ?
- Avez-vous pensé à vous déconnecter et à vous reconnecter ?

# Évolutions et améliorations du SI SIAO

Depuis la reprise du projet par la DIHAL, des chantiers de fond sont réalisés pour faciliter les évolutions futures :  
Doctrines métier, historisation des actions, qualité de la donnée, amélioration des parcours utilisateurs.

**Simplification de la donnée**  
**Création d'infobulles pour orienter les utilisateurs**

**Création d'un onglet « Suivi et modification » pour la mise en conformité progressive au RGPD et pour la traçabilité des nouvelles personnes créées**

**Refonte de la gestion des personnes et des groupes**

**Fiabilisation de la fiche personne**

**Revue des parcours plus intuitifs**

**Mise en place progressive de la charte de l'Etat**

## 7 nouvelles versions évolutives déployées sur le SI SIAO depuis septembre 2021 :

**v.3.47.** MEP prévue pour septembre 2022

**v.3.45.** MEP prévue pour début juillet

**v.3.43.** En fonctionnement depuis le 23/05/2022

**v.3.40.** MEP le 23/03/2022

**v.3.39.** MEP le 26/01/2022

**v.3.38.** MEP le 04/01/2022

**v.3.35.** MEP le 15/12/2021

**v.3.34.** MEP le 08/12/2021

**v.3.32.** MEP le 11/10/2021

# La notion de ménage : un chantier majeur pour améliorer le SI SIAO

## La notion de ménage remplace la notion de groupe

Toute personne se trouve dans un et un seul ménage à un moment donné

Un ménage est un ensemble de personnes liées dans le SI SIAO comme dans la réalité

Un ménage n'est pas limité en nombre de personnes mais correspond à la plus petite entité pertinente possible

Le ménage porte toutes les demandes concernant l'ensemble ou une partie des personnes le composant

## La mise en place de la notion de ménage permet

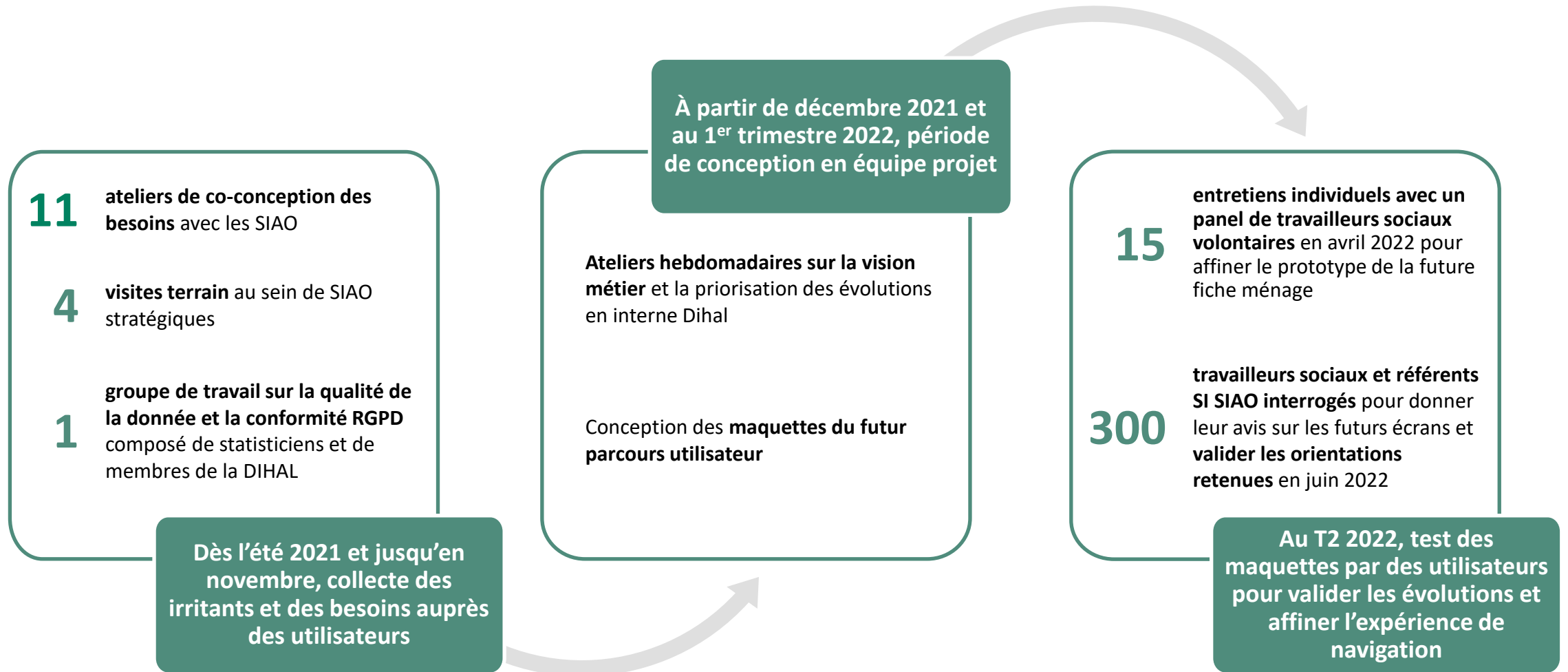
Des données fiabilisées, non redondantes, et un modèle de données simplifié

Une meilleure ergonomie pour l'accès aux informations sociales et leur mise à jour

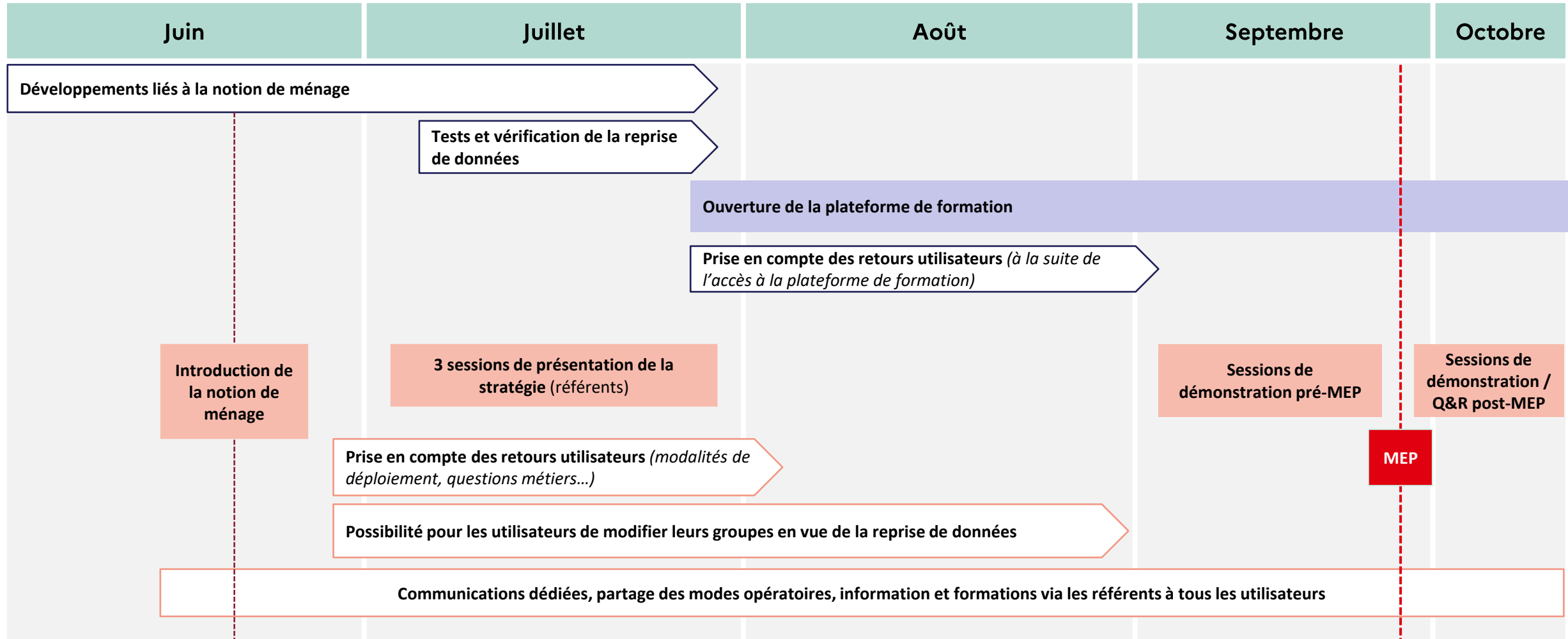
Une meilleure visibilité sur les demandes en cours (et + à l'avenir)

Une communication entre intervenants du parcours centrée sur le ménage

# Le développement de l'objet « ménage » résulte d'une démarche de co-construction avec les utilisateurs



# Planning du déploiement de la notion de ménage



# Et ensuite ?

# Principes stratégiques des évolutions à venir du SI SIAO

Faciliter l'utilisation  
quotidienne du SI SIAO



**Refondre les parcours utilisateurs** en priorisant le service rendu aux travailleurs sociaux, professionnels des SIAO et gestionnaires de structures

Mettre le SI SIAO en  
conformité avec les  
exigences RGPD



**Adapter les profils utilisateurs** aux métiers du terrain et **restreindre l'accès aux données sensibles des ménages**

Accompagner les  
changements dans la  
doctrine métier



Faire du SI SIAO un élément **structurant de la mise en œuvre du Service public de la rue au logement**, en cohérence avec la doctrine portée par la Dihal (évolutions métier apportées par l'instruction)

Connecter le SI SIAO à son  
écosystème



**Ouvrir le SI SIAO à ses partenaires** sur la base d'une stratégie d'interfaçage pérenne et évolutive

# Proposition de valeur pour les personas utilisateurs du SI SIAO



## Le travailleur social

Evaluer les besoins des ménages, formuler des demandes, suivre les prises en charge, communiquer entre pairs pour accompagner en pluridisciplinaire et inter-structures, avoir la vue sur sa file active



## Le ménage bénéficiaire

Être associé à la construction de son parcours et en suivre l'avancement, formuler ses demandes simples et obtenir une prise en charge, maîtriser ses données personnelles



## Les professionnels du SIAO

Répondre aux besoins des ménages en traitant leurs demandes et en priorisant leur prise en charge (orientations), coordonner l'action des acteurs pour accélérer les parcours de la rue au logement (évaluations, commissions)



## Le gestionnaire de structure

Gérer son parc immobilier et ses mesures d'accompagnement, connaître son public, mesurer son activité et ses résultats



## Les SI partenaires

Rosalie, PASH, SNE, SYPLO...  
Des applications externes qui alimentent le SI SIAO et/ou exploitent les données



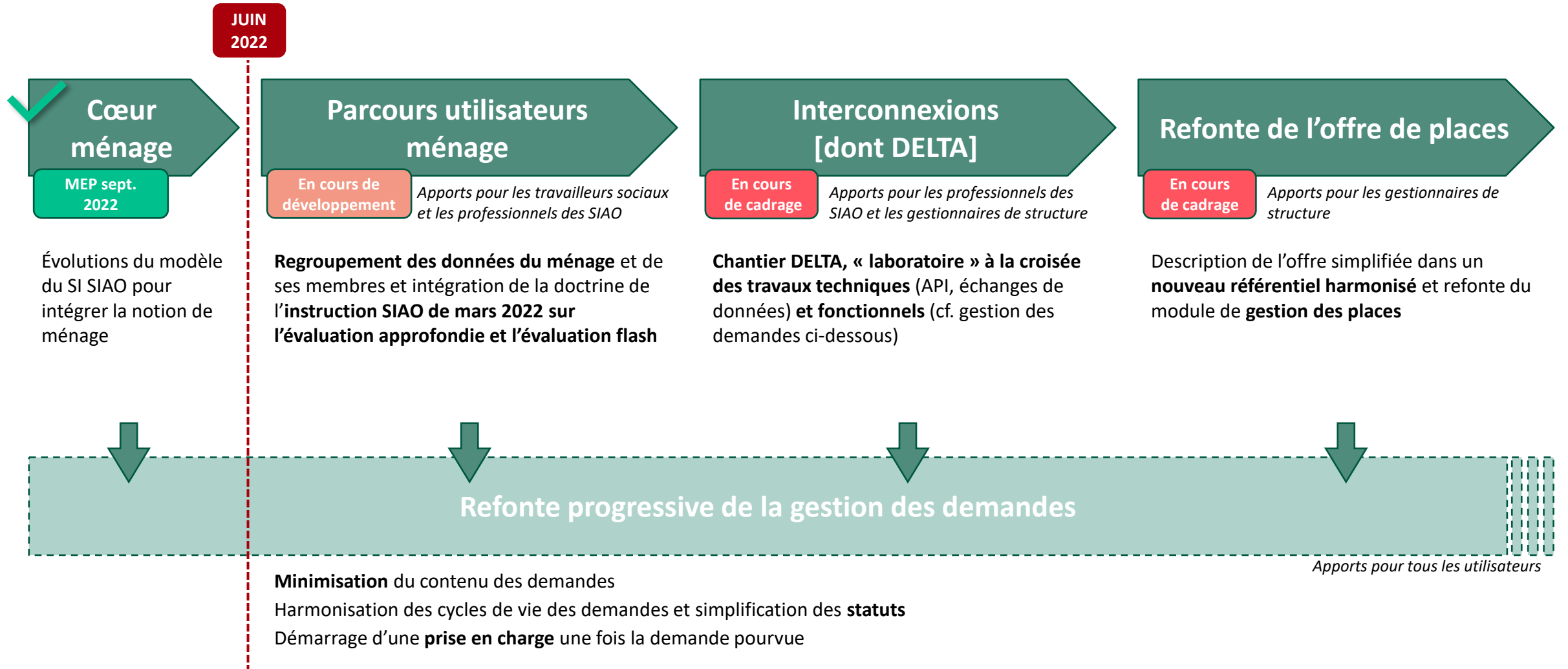
## Agents Etat et chargés d'obs. soc.

Bénéficiaire de données d'observation sociale à partir d'un « puits de données » anonymisées, disposer d'indicateurs de pilotage de l'offre et de mesure de la performance du secteur

Les chantiers fonctionnels à court et moyen terme se focalisent, en parallèle de la roadmap technique, sur la simplification des fonctions vitales du SI SIAO et leur adaptation aux évolutions du métier



# Prochaines étapes fonctionnelles



# Parcours utilisateur ménage : de nouvelles évolutions pour améliorer la fiche ménage et introduire la doctrine de l'instruction du 31 mars 2022

## Axes d'évolution



### Synthèse du ménage :

- Toutes les données sociales du ménage et des personnes sont rassemblées dans la fiche du ménage et organisées de manière plus intuitive



### Évaluations :

- L'**évaluation flash** permet d'actualiser rapidement la vulnérabilité du ménage
- Le rapport social est remplacé et enrichi par l'**évaluation approfondie**



### Transmissions :

- Les **notes** deviennent le support unique des échanges informels entre intervenants, elles sont simplifiées et peuvent être épinglées pour plus de visibilité
- La recherche dans le **suivi des modifications** est simplifiée

# Parcours utilisateur ménage : des évolutions à venir sur la navigation sur la fiche ménage

## < Ménage - ID 278 999 87 65

Toutes les informations sont sauvegardées  
Sauvegardé le 23/06/2022 à 9h15

8 personnes dans ce ménage DUPONT Laurent

Créer une demande d'insertion

Ménage Identité Situation du ménage Evaluations Notes Suivi des modifications

### Situation du ménage

Démarches d'accès au logement	+
Précarité liée au logement	+
Situation médico-sociale	+
Activité	+
Situation budgétaire	+
Pièces jointes	+

## < Ménage - ID 278 999 87 65

Toutes les informations sont sauvegardées  
Sauvegardé le 23/06/2022 à 9h15

8 personnes dans ce ménage DUPONT Laurent

Créer une demande d'insertion

Ménage Identité Situation du ménage Evaluations Notes Suivi des modifications

### Notes

Consulter et filtrer les événements

Créer une note

Membre du ménage

Auteur

Tous

Tous

Rechercher



Créée le 23/08/2021 à 11:45 - Par José DELADEMANDE Coordinateur du T15

#### Sit amet euismod felis facilisis

DUPONT Laurent Nationale

Nunc vitae vestibulum nibh, nec efficitur est. Ut tempor accumsan consectetur. Phasellus condimentum dictum iaculis. Sed turpis nisl, fermentum sed fermentum in, luctus in est. Fusce gravida velit nulla, sit amet euismod felis facilisis eget. Vivamus ultricies mattis magna, eget luctus risus tincidunt eu.

Date de fin : 12/05/2022

Désactiver la note épinglée

Créée le 23/08/2021 à 11:45 - Par José DELADEMANDE Coordinateur du T15

#### Cras odio augue

DUPONT Laurent Nationale

onec fringilla leo risus, vel molestie ex mattis sollicitudin. Proin lorem mi, volutpat eu tristique id, commodo vel quam. Aenean blandit pretium placerat. Proin pulvinar finibus ultricies. Donec varius metus at ligula commodo, et aliquam arcu sagittis. Morbi sit amet diam eget massa consequat consequat. In cursus turpis tellus, at commodo turpis blandit nec. Aenean iaculis enim augue, in sodales ante accumsan non. Vestibulum eu dui sit amet risus lacinia ornare. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos.

# RGPD

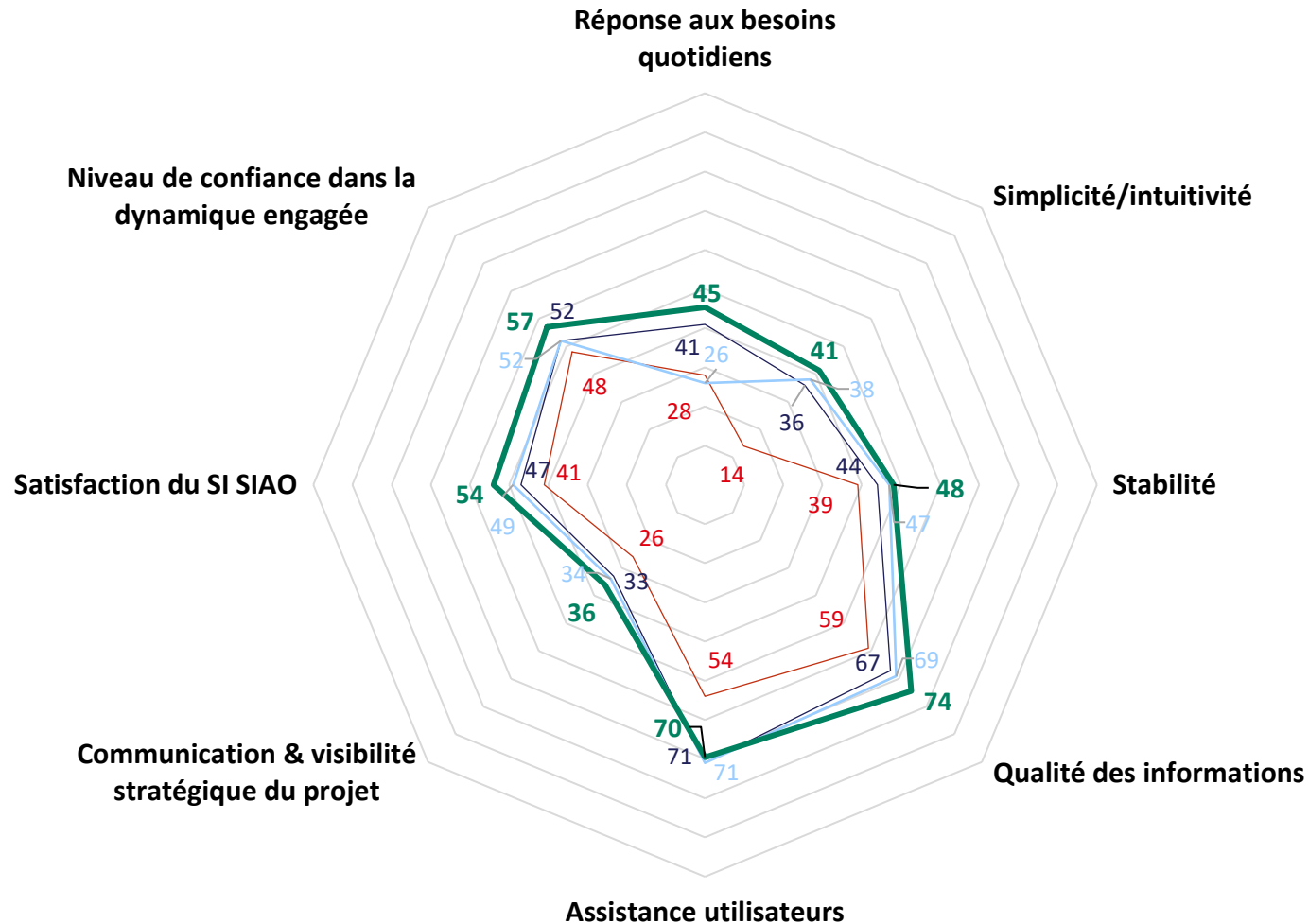
Le SI SIAO traite une grande quantité de données très sensibles. Garantir la confidentialité de ces données personnelles est une priorité pour la DIHAL. L'application présente aujourd'hui des droits d'accès soit trop larges (ex : accès par n'importe quel utilisateur à l'ensemble des usagers renseignés), soit trop complexes (gestion du droit d'accès aux rapports sociaux par exemple).

## Chantiers en cours

- ✔ **Application du droit à l'oubli.** Depuis Janvier 2022, la DIHAL a mis en place la traçabilité des modifications sur les fiches des personnes, permettant de supprimer automatiquement les fiches obsolètes au bout de 2 ans, tel que la CNIL le recommande.
- ✔ **Identification des référents RGPD** dans chaque SIAO qui seront mobilisés pour partager les bonnes pratiques, et être des points focaux.
- ✔ **Mise à disposition des matrices de droits** sur les notes, rapports sociaux, alertes, entretiens et demandes sur la base de connaissance.
- » **Ré-écriture d'une notice RGPD** en cours à destination des utilisateurs et qui leur sera partagée sous peu.
- » Le chantier autour de la notion de ménage vise également à **refondre l'accès aux informations du ménage** : l'objectif lié à la refonte des profils utilisateurs est d'en donner l'accès uniquement aux personnes accompagnant le ménage (référents de parcours, SIAO)
- » Lancement d'un **groupe de travail** avec les directions des SIAO et les DDETS dans le cadre de la démarche de **contractualisation partenariale tripartite** prônée par l'instruction ministérielle qui définira les responsabilités des parties dans **le traitement des données**

La Dihal souhaite que le SI SIAO devienne **une application "RGPD by design"**. La **réflexion sur l'homologation du SI SIAO comme logiciel de traitement de données médicales**, au terme de la refonte, est ouverte.

# Éléments de l'enquête trimestrielle de satisfaction globale



## Evolution de la note globale

	Moyenne de 0 à 10
Octobre	4.07
Janvier	4.67
Avril	4.85
Juin	<b>5.39</b>
Evolution	<b>+11.2%</b>

Enquête de satisfaction  
 Octobre 2021 : 2281 réponses  
 Janvier 2022 : 2133 réponses  
 Avril 2022 : 1177 réponses  
 Juin 2022 : 1523 réponses

## 4. Questions / réponses

**On vous écoute !  
(posez vos questions dans le tchat)**

Questionnaire de satisfaction