

Prise d'un appel téléphonique

Profil concerné : Ecoutant 115

Une fois connecté(e) vous êtes sur la page d'accueil, un tableau de bord apparait avec différents onglets en fonction du statut des demandes. Dès qu'une demande changera de statut, elle basculera d'un onglet à l'autre.

➤ Prise d'un appel au 115 :



Cliquez sur le bouton « **Appel** » lorsque vous prenez un appel téléphonique. La page vous renverra vers le menu « **consultation** » afin de trouver le ménage.

Plusieurs critères de recherches apparaitront, recherchez votre ménage en saisissant le **nom**, le **prénom**, le **sexe**, la **date de naissance** et **numéro de téléphone** (si pas de téléphone tapez 00 00 00 00 00). Dans « Recherche avancée », n'hésitez pas à retirer la recherche phonétique s'il y a trop de résultats différents du nom saisi.

Rechercher une personne

Les champs indiqués par une * sont obligatoires

Appelant anonyme

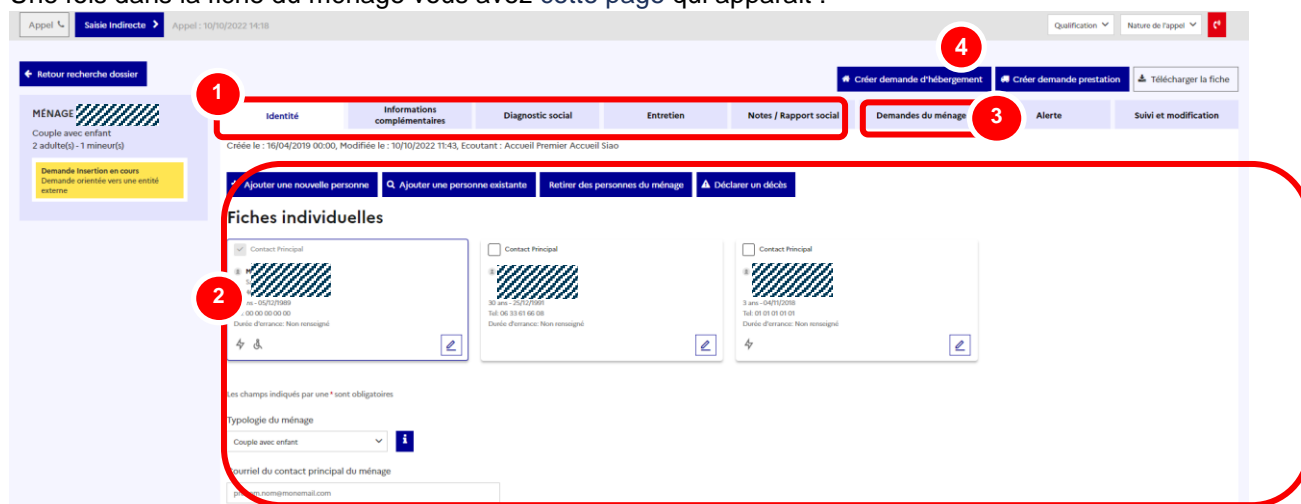
Identifiant

Nom * Prénom * Genre * Date de naissance * Territoire Téléphone *

Après avoir effectué la recherche, deux options s'offrent à vous :

- ❖ Soit la personne existe déjà dans le SI-SIAO-115, elle apparaitra dans des résultats trouvés en dessous, si ça correspond à votre ménage, cliquez sur ce bouton :
- ❖ S'il n'y a aucune personne de trouvée, il y aura écrit « **Pas de résultat** », dans ce cas-là, cliquez sur ce bouton :

Une fois dans la fiche du ménage vous avez cette page qui apparait :



1 – Les différents onglets de cette partie concernent l'évaluation sociale, chaque partie doit être complétée avec un maximum d'information. Si vous n'êtes pas à l'aise avec le site, vous pouvez remplir les onglets de gauche à droite, de haut en bas.

2 – Dans l'onglet « Identité », vous pouvez moduler la composition du ménage en ajoutant ou retirant des personnes. En cliquant sur les boutons « **+ Ajouter une nouvelle personne** », « **Ajouter une personne existante** » « **Retirer des personnes du ménage** ». En cliquant sur les noms en dessous de « **FICHES INDIVIDUELLES** » vous pouvez modifier les informations déjà saisies en cliquant sur

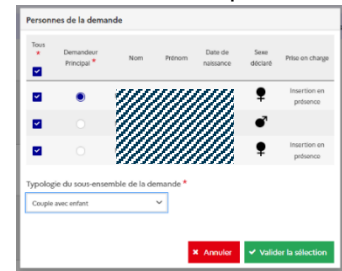
3 – Vous pouvez consulter l'historique des demandes 115 en cliquant sur l'onglet « **demandes du ménage** ».

4 – En cliquant sur « **Créer demande d'hébergement** », vous allez créer une nouvelle demande d'hébergement.

La création de la demande d'hébergement

Une fois tous les onglets complétés, vous pouvez cliquer sur le bouton **Créer demande d'hébergement**. Un message sur l'attention de la personne sur ses droits va s'afficher, cliquez sur le bouton **Je certifie avoir prévenu le demandeur sur ses droits**. Si la situation administrative n'est pas renseignée, un autre message apparaîtra vous invitant à la compléter.

Il faudra sélectionner les personnes concernées par la demande sans oublier de définir le demandeur principal (*qui doit être un adulte*) ainsi que la typologie du ménage.



Plusieurs onglets seront à vérifier ou remplir :

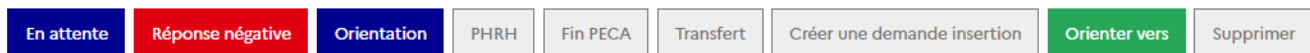


- **Demande en création**, il n'y a rien à remplir dans cet onglet, les informations sont à vérifier.

- **Formulaire de demande**, certains éléments sont à indiquer manuellement en fonction du ménage, les éléments indiqués doivent être cohérent avec ce qui a été saisi dans l'évaluation sociale du ménage (*ex : adresse, composition familiale, nombre de personnes...*).

- **Réponse**, il est possible de sélectionner tous les membres du ménage ou une seule personne, si c'est le cas, cliquez sur « réponse identique pour tous les membres ».

Les actions que vous pouvez faire apparaissent tout en bas de la page, comme cela :



- **En attente**, ce bouton n'est pour le moment pas utilisé.
- **Réponse négative**, il faut indiquer pour chaque personne pourquoi la demande est refusée et si besoin, y indiquer un commentaire complémentaire.
- **Orientation**, permet d'orienter vers une structure de type abri de nuit (hors PHRH).
- **PHRH**, envoi l'orientation vers la plateforme afin qu'ils puissent trouver une solution pour le ménage. Si vous cochez ce bouton, vous devrez définir certaines informations en fonction de la demande du ménage.
- **Orienter vers**, permet d'indiquer si le ménage a été orienté vers une entité extérieure au SIAO.