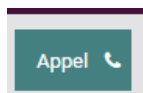


## Prise d'un appel téléphonique

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.

Identifiant

Nom \*

Prénom \*

Genre \*

Date de naissance \*


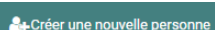
Territoire

Téléphone \*

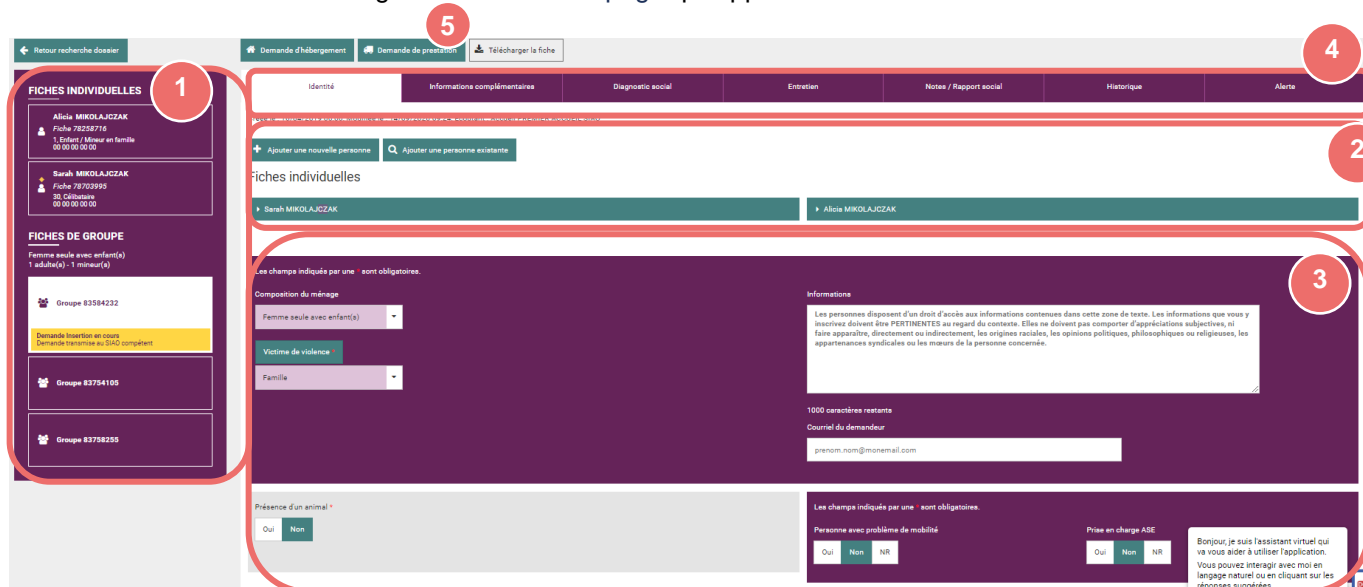
Recherche avancée

RAZ Rechercher Export excel Créer une nouvelle personne

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 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 apparaît :



- 1 – Tous les membres du ménage apparaîtront avec des fiches individuelles. Si la demande concerne plusieurs personnes il faut cliquer sur la demande « **groupe** » (quand elle est sélectionnée elle est blanche). Cela vous permettra de remplir pour chaque personne.
- 2 – Vous pouvez ajouter des personnes en cliquant sur les boutons « + **Ajouter une nouvelle personne** » ou « **Ajouter une personne existante** ». En cliquant sur les noms en dessous de « **Fiches individuelles** » vous pouvez modifier les informations déjà saisies.
- 3 – Indiquez les spécificités du ménage. Si le ménage est victime de violence, s’il y a un animal, s’il y a des problèmes de mobilité et / ou une prise en charge ASE (uniquement pour les jeunes sortants de l’ASE !). Dans la mesure du possible, aucun champ doit être « **NR** ».
- 4 – Une fois l’onglet « **identité** » renseigné, vous devez cliquer sur les autres onglets pour les compléter.
- 5 – En cliquant sur « **Demande d’hébergement** », vous allez créer une nouvelle demande d’hébergement pour le groupe. Avant de cliquer dessus vérifier dans l’onglet « **Historique** » qu’il n’y ait pas de demande d’hébergement active.

**ATTENTION** : avant de cliquer sur le bouton « demande d’hébergement », ou « demande de prestation », veillez à remplir TOUS les onglets en suivant la procédure ci-dessous :

▪ Onglet « informations complémentaires » :

Identité	Informations complémentaires
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Situation de famille / adresse</li> <li>▶ Situation administrative</li> <li>▶ Pièces justificatives présentées</li> </ul>

➤ Situation de famille / adresse : tous les champs sont à remplir et ils concernent le ménage, la cohérence de la configuration familiale doit être vérifiée.

➤ Situation administrative : chaque membre du ménage doit être rempli, pour cela, vous devez cliquer sur le nom de la personne concernée (la personne sélectionnée apparaît en vert).

➤ Pièces justificatives présentées : il s’agit ici d’indiquer uniquement les documents que le ménage vous a présenté. Le SIAO ne vous demandera aucune pièce jointe.

▪ **Onglet « Diagnostic social »**

➤ Situation professionnelle : même principe pour la situation administrative il faut remplir pour chaque personne. Si la personne est en emploi, précisez si elle a des horaires en décalés et la ville de l'emploi. Dans la mesure du possible, aucun champ ne doit être « NR ».

➤ Situation budgétaire : les ressources, charges et dettes sont propres à chaque personne. Les ressources / charges communes doivent être indiquées sur une seule personne (exemple allocation familiale, participation à l'hébergement, assurance, etc..). S'il n'y a pas de ressources, charges ou dettes la case « sans ressources (charges / dettes) doit être cochée.

➤ Situation au regard du logement : si le ménage possède une demande de logement social vous devez l'indiquer. Dans la mesure du possible, aucun champ ne doit être « NR ».

▪ **Onglet « Entretien » :**

Dans cette partie vous pouvez ajouter des informations complémentaires sur la situation au moment de la demande et ajouter des indications lors des entretiens réalisés avec le ménage (partie réservée aux prescripteur).

▪ **Onglet « Notes / Rapport social » :**

Vous pouvez saisir une note individuelle, de groupe ou un rapport social :

Privé : vous êtes la seule personne à avoir cet entretien,

Département : Tous les travailleurs sociaux des Yvelines pourront voir vos écrits,

Public : Vos écrits seront visibles au niveau national.

▪ **Onglet « Historique » :**

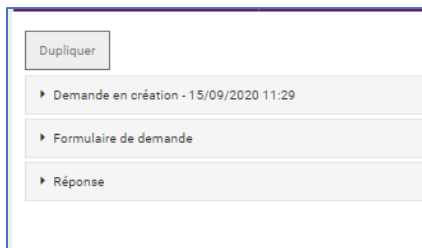
Vous trouverez ici l'historique des demandes faites pour le ménage, les demandes auprès du 115 et de l'Entité Hébergement Logement (insertion).

▪ **Onglet « Alerte » :**

Vous permet de mettre une alerte pour le ménage.

## La demande d'hébergement

Une fois tous les onglets complétés, vous pouvez cliquer sur le bouton « *Demande d'hébergement* ».



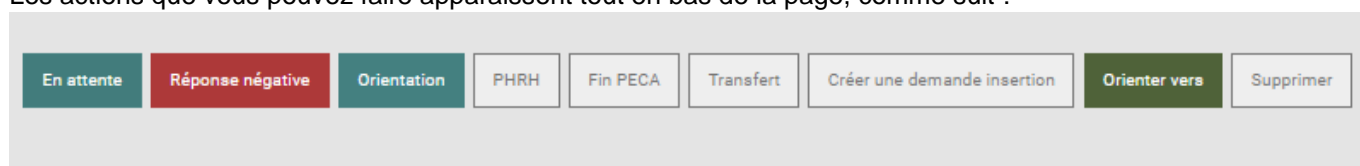
Plusieurs onglets seront à vérifier ou remplir :

- **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.

- **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 suit :



- *En attente*, les ménages ne sont plus mis en attente.
- *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.
- *Transférer, à définir*
- *Orienter vers*, permet d'indiquer si le ménage a été orienté vers une entité extérieure

**Famille**

Nom	Prénom	Rôle dans la famille
MIKLAJCZAK	Alicia	Resp seul(e) avec enfants
MIKLAJCZAK	Sarah	Resp seul(e) avec enfants

Flèche \*      SIAO 78

Organisme \*      115 78

---

**Demande**

Priorisation \*      Priorisation

Priorisation géographique      Accessible transport      Changement d'hôtel      Maintient dans l'hôtel  
Proche Paris      Sse

CPDép à éviter      CPDép souhaités

Priorisation interne      Hébergement en cours      Famille avec solution      Sortant CHU  
Sortant AP/HP

Priorisation matérielle      PMR      Ascenseur      Rez-de-chaussée      Bas étage      Cuisine  
Réfrigérateur      Sanitaires dans la chambre      Lit twin      Lit bébé  
Micro-ondes      Douche

Priorisation temporelle      Court séjour      Long séjour

Date de sortie prévisionnelle      Date