

## TRANSFÉRER UNE DEMANDE ET PRENDRE EN CHARGE UNE DEMANDE TRANSFÉRÉE



Le dossier d'un ménage peut être repris par le Travailleur Social d'un département différent de celui qui l'a créé, sans aucune démarche particulière à effectuer.

**! Rappel :** il ne faut jamais préciser le territoire **①** quand on fait une recherche de personne/ménage pour rentrer dans le dossier SI-SIAO d'un ménage.

Rechercher une personne

Un champs indiqués par une \* sont obligatoires pour la création d'une nouvelle personne

Nom \* Nom d'usage Prénom \* Sexe \* Date de naissance \* Territoire \* Téléphone \*

Recherche phonétique Personne à mobilité réduite Femmes enceintes Note épinglée pour la personne

Filtre sur l'âge Situation de la personne Typologie de ménage Par identifiant de personne Par identifiant de ménage Par clé form

RAZ Export excel Créer une nouvelle personne

Nombre de résultats : 3

Nom	Prénom	Date de naissance	Territoire	Statut	Actions
VOITURE Julie		19/02/1994	SIAO 91	Non renseigné	
VOITURE Karl		16/04/1990	SIAO 91	Non renseigné	
VOITURE Malice		09/04/2016	SIAO 91	Non renseigné	

Quand un travailleur social reprend le suivi d'un ménage, il doit tout d'abord vérifier si une demande d'insertion active existe déjà pour le ménage (voir Fiche pratique *Créer une demande d'insertion*, paragraphe *Vérification de l'historique des demandes d'insertion*).

### Transférer une demande de et vers un autre département que le Val-d'Oise

S'il existe une demande d'insertion active pour le ménage, initiée par un département autre que le Val-d'Oise, le nouveau référent principal du ménage ne pourra la reprendre que si l'ancien SIAO (colonne *SIAO Compétent* **②**) la transfère au SIAO 95.

Demands insertion (1/1 au total)

Statut	Nombre
Total des demandes	1
Demands actives	1
Demands clôturées	0
Demands annulées	0
Demands refusées	0

Numero de Demande	Nombre de personnes	Demandeur principal	Date de la demande	Type de la demande	Statut	Créateur	SIAO Compétent	Structure Premier Accueil
44700577	3	Julie Voiture	02/04/2024	Insertion	Transmise	SIAO 3 FORMATION 3	SIAO 91	FORMATION PRESCRITEURS CROIX ROUGE

Pour effectuer le transfert d'une demande d'insertion d'un département depuis/vers le Val-d'Oise, il est nécessaire de contacter le SIAO 95 à l'adresse [evaluation.siao95@esperer-95.org](mailto:evaluation.siao95@esperer-95.org) ou [support-si.siao95@esperer-95.org](mailto:support-si.siao95@esperer-95.org). Doivent être indiqués les nom, prénom et date de naissance du demandeur principal du ménage, ainsi que la raison pour laquelle le transfert est demandé.



- ✓ L'évaluation sociale approfondie doit être complète et les ancrages dans le département qui recevra la demande doivent absolument être précisés, sous peine de risquer un refus du nouveau SIAO.
- ✓ Le SIAO 95 ne reprend pas l'ancienneté d'une demande d'un autre département.

## Transférer une demande de et vers une autre structure du Val-d'Oise

### 1. Demander le transfert (nouveau référent)

- ✓ Si le nouveau référent reprend le suivi d'un ménage avec une demande d'insertion active initiée par une structure du Val-d'Oise autre que la sienne, il doit contacter l'ancienne structure, par email ou par téléphone.
  - ! Le logiciel fait apparaître les coordonnées du créateur de la demande active (3) dans l'historique des demandes du ménage, quand on laisse la souris pointée sur la colonne *Créateur*.

Demandes insertion (1/1 au total)									
1	Total des demandes	1	Demandes actives	0	Demandes clôturées	0	Demandes annulées	0	Demandes refusées
Numéro de Demande	Nombre de personnes	Demandeur principal	Date de la demande	Type de la demande	Statut	Créateur	Créateur	Créateur	Créateur
44765840	1	Majeur Frouville	12/03/2024	Insertion	À mettre à jour	FORMATION95 Prescripteur1	FORMATION95 Prescripteur1	FORMATION95 Prescripteur1	SIAO 95

3

Téléphone : 00 00 00 00 00  
 Courriel : prescripteur1.formation95@esperer-95.org  
 Fax : null

! Attention toutefois, car il s'agit du créateur de la demande, qui n'est pas obligatoirement le référent actuel du ménage, surtout si la date de la demande est relativement ancienne. Aussi, si le créateur de la demande n'est pas joignable, il sera nécessaire de contacter le SIAO Val-d'Oise, aux adresses ci-dessus, qui se chargera de mettre en relation le nouveau et l'actuel référent du ménage.

- ✓ Dans son mail à l'ancien référent du ménage, le nouveau référent devra bien préciser le nom complet de sa structure, avec l'antenne et/ou la ville (ex : SSD Antenne Cergy Horloge, CCAS Jouy le Moutier, association xxx Pontoise, ..)

### 2. Effectuer le transfert (ancien référent)

À réception du mail, si l'ancien référent est d'accord pour ne plus être le référent principal du ménage, il devra :

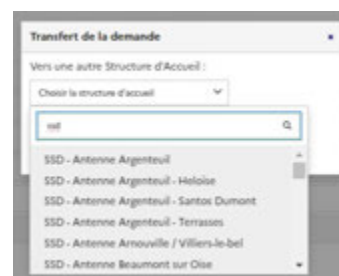
- ✓ se rendre dans le dossier du ménage, cliquer sur le lien *Accéder aux demandes du ménage* de l'onglet *Ménage* ;
- ✓ cliquer sur la demande pour ouvrir l'onglet *Demande d'insertion* ;



- ✓ procéder au transfert en cliquant sur le bouton *Transférer* (4) de la demande ;

- ✓ Une nouvelle fenêtre demande de préciser la structure Premier Accueil qui va prendre en charge la demande et le ménage :

- taper les premières lettres de la structure dans le champ de la sélection ;
- sélectionner la structure et cliquer sur *Confirmer*.





À ce stade, l'ancien référent n'a plus la main sur la demande, elle apparaît en rouge dans son historique des demandes du ménage. Toutefois, tant que le nouveau référent n'a pas pris en charge la demande, les notifications concernant cette demande continueront d'être envoyées à l'ancienne structure, bien que celle-ci ne puisse plus avoir accès à la demande. C'est pourquoi, le nouveau référent doit rapidement prendre en charge la demande.

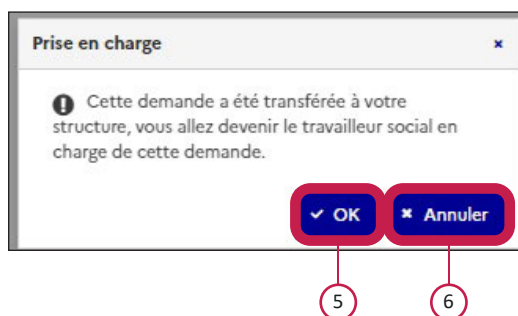
### 3. Prendre en charge la demande (nouveau référent)

Une fois le transfert effectué par l'ancien référent du ménage :



✓ une notification est émise dans les boîtes mails de tous les utilisateurs de la nouvelle structure, si le paramétrage de la structure le permet (voir Fiche pratique *Paramétrage du compte utilisateur*) ;

- ✓ la demande d'insertion se trouve dans leur menu *Accueil*, section *Liste des demandes transférées par une structure* :
  - cliquer sur la demande du ménage.



- si le travailleur social est bien la personne qui va reprendre le suivi du ménage, il doit cliquer sur **OK** (5).
- sinon, il clique sur **Annuler** (6) pour laisser un autre utilisateur de la structure prendre en charge la demande. Cette action permet au système de mettre à jour les champs *Travailleur Social 1* de la section *Formulaire de création* de la demande, avec les coordonnées du nouveau référent du ménage.

Si, en tant que nouveau référent, le travailleur social souhaite effectuer une mise à jour anticipée de la demande qu'il vient de prendre en charge, il peut en faire la demande au SIAO du Val-d'Oise (voir la Fiche Pratique *Mettre à jour une demande*, paragraphe *Forcer la mise à jour*).

! À noter :

a) Dans le cas où un travailleur social reprend le suivi du ménage d'un collègue, la demande ne doit pas lui être transférée. Celui qui reprend le suivi du ménage :

- ✓ rentre dans la demande du ménage, section *Formulaire de création* ;
- ✓ clique sur le bouton *Prendre en charge la demande* (7). Ses coordonnées apparaîtront alors dans les champs *Travailleur Social 1*.

b) Il ne faut utiliser **EN AUCUN CAS** le bouton *Transférer* pour transférer la demande vers une structure d'hébergement/logement. L'orientation vers une structure d'hébergement/logement ne peut être effectuée que par le SIAO. Si le travailleur social effectue malgré tout ce transfert, il perd la main sur la demande d'insertion, et la structure d'hébergement n'a pas non plus la main dessus. Cette demande risque fort de finir aux oubliettes.