**ANOMALIES BLOQUANTES SIGNALEES PAR LES SIAO – Janvier 2020**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Détail de l’anomalie et actions engagées par la DGCS | Problèmes persistants | Conséquences concrètes des anomalies | Propositions |
| **Modification de la procédure de saisie** : les informations saisies précédemment dans l’évaluation sociale sont rattachées à la personne et non plus à la demande => accès aux informations possible pour tous les utilisateurs du logiciel France entière + incompréhension des prescripteurs sur les processus de saisie des informations personnelles  **Problème d’accès aux notes et rapports sociaux (non repris, non accessibles) + problèmes de rattachement des rapports sociaux**  Plus de 27 000 rapports sociaux non liés à des demandes  9/12 : récupération automatique de 10 000 rapports  La DGCS propose une reprise complémentaire sur la base d’une règle de rattachement rapport-demande au choix des SIAO​.  Transmission d’un fichier avec l'identifiant de la fiche personne ou de la fiche de groupe sur laquelle se trouve le rapport social non rattaché à une demande.  22/12 : mise à jour des rapports sociaux : retour sur le correctif initial pour la visibilité des rapports mais toujours obligation de les rattacher manuellement  La DGCS propose de continuer à faire évoluer le SI SIAO en 2021 pour un rattachement du rapport social à la demande SIAO (fonctionnalité existante avant la refonte) | L’accès aux rapports sociaux et aux notes selon les profils n’est pas en conformité avec le RGPD et les besoins des utilisateurs du logiciel  Les actions entreprises par la DGCS sont insuffisantes : 17 158 rapports sociaux non rattachés  La procédure de rattachement des rapports sociaux est trop complexe, non intuitive et illogique  La saisie de nouveaux rapports sociaux entraîne parfois la suppression des rapports antérieurs  La sélection de l'item "Demande en cours" ne rattache pas le rapport social  Les rapports sociaux ne sont plus visibles quand transférés dans un autre département, même s’ils sont rattachés  Pas de prise en compte des propositions faîtes par les SIAO | Difficulté, voire impossibilité d’orienter les personnes + annulation de commissions  Pas de résolution du problème compte-tenu de la complexité de la procédure manuelle proposée par la DGCS + manque de formation des professionnels  Incompréhension des personnes qui sollicitent le 115 lorsqu’on leur dit que leur dossier social n’existe pas  Perte de crédibilité du SIAO qui doit indiquer régulièrement des changements d’enregistrement des informations à leurs partenaires => relations conflictuelles avec les partenaires prescripteurs et les gestionnaires de structures  Retour en arrière du travail partenarial construit depuis et pendant plusieurs années  Non-respect du RGPD concernant l’accès aux données : impression que tout le monde a accès à tout et que les utilisateurs n’ont pas accès aux informations auxquels ils devraient avoir lieu  Partage d’informations personnelles et utilisation d’outils tiers non sécurisés  Surcharge de travail : mobilisation d’un salarié à plein temps pour répondre aux questions des partenaires ou faute de personnel, impossibilité de répondre aux sollicitations | Engager un travail de fond avec les SIAO et les DPO pour revoir les accès selon les profils et les informations partagées pour être en adéquation avec les besoins et en conformité avec le RGPD  Ne pas autoriser la création de rapport social sans le rattacher à une demande  Permettre aux SIAO de rattacher eux-mêmes les dossiers + accès aux collègues du TS qui a rédigé le rapport en cas d'absence de celui-ci  Réaliser une reprise automatique des rapports sociaux non repris lors de la refonte et non rattachés en proposant une analyse des risques  Expliquer aux partenaires du SIAO et à tous les utilisateurs du logiciel SI SIAO que les SIAO ne sont pas responsables  Apporter un soutien psychologique au personnel du SIAO qui le souhaite pour les aider à redonner du sens à leurs missions face aux difficultés qu’ils traversent |
| **Impossibilité de gérer les listes d’attente** **(LA)** | Pas de possibilité de prioriser les demandes selon l’ancienneté  Non-désinscription automatique du ménage de la LA lorsqu’une orientation est actée.  Les motifs de désinscription des LA ne sont pas pertinents.  Pas de possibilité de choisir les items à exporter (demandeur principal, Nb de pers à héberger, la priorité, motifs de la demande, présence animaux, ressources). | Impossibilité de réinscrire le ménage sur une même LA lorsqu’un refus structure est renseigné.  Iniquité du traitement des demandes: de nouvelles personnes ont des places attribuées avant des personnes présentes depuis plusieurs années  Incompréhension et colère des prescripteurs et des personnes sollicitant le SIAO  La file active est faussée et s’’allonge de jour en jour => surcharge de travail, allongement des délais de traitement  Difficulté à évaluer dans la gestion des listes d’attente ce qui est de l'ordre du changement de règle (sans information et concertation des SIAO) et ce qui relève des bugs informatiques liés à la refonte  Pas de possibilité de choisir les items à exporter + la situation au regard du logement et la priorité ne s’exportent pas. | Engager un travail de fond sur la procédure de gestion des listes d’attente pour qu’elle soit en adéquation avec les besoins et conforme au RGPD : inscription, désinscription automatique, optimisation des tris, export…) |
| **Impossibilité d’accéder à l’intégralité des places disponibles** car les critères associés aux animaux, personnes à mobilité réduite, places éphémères et places libres sont sélectionnées par défaut.  La DGCS propose de désélectionner manuellement toutes les places dans toutes les structures en attendant qu’un développement correctif soit réalisé pour une désélection automatique | Impossibilité d’accéder à l’intégralité des places disponibles  La recherche dans le volet Orientation est fastidieuse et mériterait une simplification | Impossibilité d’orienter les personnes  Surcharge de travail liée à la procédure manuelle  Inquiétude sur la fiabilité des disponibilités des places | Activer la procédure de désélection automatique des critères pour les SIAO qui le souhaitent => vérifier auprès de chaque SIAO s’il souhaite ou non cette désélection automatique |
| **Incohérence dans les renouvellements et les fins de prise en charge** | Impossibilité de faire des renouvellements ou incohérence des renouvellements réalisés  Impossibilité de faire des prises en charge pour des demandes en renouvellement  Le bouton « nouvelle demande » qui apparait lors de la fin de prise en charge anticipée ne fonctionne pas  Pas de libération de la place après une DNP réalisée après une demande pourvue  Enregistrement d’un « motif refus 115 » + un « motif refus usager » au cours de la même journée | Impossibilité de faire les orientations correctes  Incohérence dans l’historique et les statistiques  BUG de programmation du SI SIAO concernant le principe de l’enregistrement d’une seule demande hébergement au 115, par personne, par 24h | Engager un travail de fond sur la procédure des renouvellements et celle des fins de prise en charge (libération des places, enregistrement des informations, historique, statistiques) |
| **Impossibilité d’accéder aux fonctionnalités en dehors des navigateurs internet suivants :**  Chrome, Edge Chromium et Mozilla Firefox  La DGCS fait régulièrement des informations pour que ces navigateurs soient les seuls utilisés | Inaccessibilité de certaines fonctionnalités avec Firefox  Tous les utilisateurs ne sont pas équipés avec un des 3 navigateurs car leurs services informatiques ne les autorisent pas à les utiliser | Problèmes rencontrés essentiellement par les prescripteurs et gestionnaires de structure : impossibilité d’utiliser le SI SIAO pour créer des demandes et accepter des personnes orientées  => Recours à d’autres moyens non sécurisés pour partager les informations  => Incompréhension et colère des utilisateurs du logiciel qui ne peuvent pas utiliser le SI SIAO  => risque d’augmentation du non-recours et diminution des demandes enregistrées | Optimiser l’utilisation du SI SIAO avec Firefox  Fiabiliser l’utilisation de toutes les fonctionnalités du SI SIAO  Voir s’il est possible de proposer un autre navigateur |
| **Changement des règles de saisie par rapport à la version précédente du SI SIAO** | Changement soit à cause de bugs dus à la refonte, soit changement sans concertation et information des SIAO  Les utilisateurs du logiciel ne comprennent plus où saisir et consulter les informations : les informations relatives aux demandes insertion ne sont plus dans la partie demande | Incompréhension des utilisateurs, voire colère lié aux allées et retours  Impossibilité de savoir ce qui fonctionne ou ne fonctionne pas  Impossibilité de proposer des solutions car les règles n’existent pas | Revoir et préciser les nouvelles règles et fonctionnalités de la refonte en concertation avec tous les utilisateurs du SI SIAO  Transmettre aux SIAO la liste des variables facultatives et obligatoires, les schémas de partage des informations  Prévoir des formations sur les aspects métier, les statistiques, le respect du RGPD |
| **Régressions lors des mises à jour**  EX : plusieurs actions correctives réalisées le 14/12 sont des « restaurations ».  + report des mises à jour (21/12/20) | Les modifications  apportées doivent  rectifier les erreurs et non pas en créer de nouvelles  Les corrections compartimentées ne permettent pas de résoudre les problèmes et en génèrent de nouveaux  Des bugs sont constamment constatés de manière aléatoire notamment sur l’accès aux demandes et aux personnes  Les remontées sur les anomalies urgentes ne sont pas traitées  Difficulté pour contacter la DGCS qui assure une permanence téléphonique uniquement le matin | Doute sur la fiabilité du logiciel  Incapacité à l’heure actuelle de savoir précisément ce qui fonctionne et ne fonctionne pas d’autant plus que certaines informations identiques ne sont pas accessibles à des personnes différentes ayant le même profil  Impossibilité d’accéder à des personnes de manière aléatoire => création de doublons qu’il est impossible de fusionner car le module de fusion n’est pas optimal  Mécontentement des utilisateurs du logiciel : inopérationnel comme outil de travail pour les SIAO, les prescripteurs et les gestionnaires de structure - depuis déjà 3 mois malgré les 9 actions correctives => perte de crédibilité du SIAO/partenaires | Vérifier l’intégralité des processus de programmation relatifs aux actions correctives engagées avant les mises à jour  Vérifier l’intégralité des processus selon tous les profils d’utilisateurs devant avoir accès aux informations  Créer une ligne téléphonique dédiée aux référents pour le signalement des anomalies urgentes  Créer une maintenance 7j/7 – 24H/24 - 365/365j correspondant à l’activité du 115 |
| **Manque de fiabilité des statistiques**  Les SIAO ont besoin d’avoir une visibilité sur leur activité et le public pris ou non en charge.  Malgré les messages d’information de la DGCS dans les newsletters, les SIAO sont toujours sollicités pour produire des statistiques sur les besoins dans les territoires et notamment sur les DNP  + Demandes d’extractions de données non conformes au RGPD | Les SIAO sont dans l’incapacité de produire des statistiques fiables (notamment concernant l’insertion)  et d’accomplir leur mission d’observation sociale  Bugs liés à l’interconnexion au PHRH (report des demandes le jour J+1)  Les dates ajoutées ne sont pas présentes dans les exports  Perte de données et questionnement sur la fiabilité de ces dernières  Non opérationnalité des requêtes ou fonctionnement aléatoire  Demandes des DRJSCS de créer de nouveaux indicateurs statistiques alors que ceux existants ne sont pas opérationnels  Demandes d’extraction de données par des services de l’Etat non conformes au RGPD et non fiables | Tension entre les SIAO et les services déconcentrés qui attendent les chiffres  Travail supplémentaire pour les SIAO lorsqu’ils produisent des statistiques manuellement à partir des données saisies  Double-saisie dans une autre base de données => surcharge de travail et autre outil non sécurisé  Impossibilité de produire un rapport d’activité pour l’année 2020. Quid de 2021 ?  Impossibilité pour les SIAO et les services déconcentrés d’utiliser le SI SIAO comme outil de pilotage => transmission de statistiques fausses  Transmission de fichiers notamment à l’OFII avec des données non fiables et non conformes au RGPD | Ne pas exiger des SIAO de produire des statistiques tant qu’elles ne sont pas accessibles et fiables via SI SIAO, notamment le rapport d’activité 2020  Demander aux services de l’Etat de ne plus solliciter les SIAO pour des extractions de données non conformes au RGPD  Donner l’accès à l’intégralité des variables dans les exports au format correct et sous la forme de la version du SI SIAO avant la refonte  Optimiser et fiabiliser les indicateurs statistiques actuels avant de prévoir de nouveaux développements – travail en lien avec les chargés d’observation sociale des SIAO  Développer l’indicateur national des DNP dans le SI SIAO  Animer rapidement un atelier pour balayer tous les problèmes concernant le PHRH en les associant  Ne plus produire d’extraction automatique pour l’OFII tant que les données ne sont pas fiables et conformes |
| **Ateliers sur les évolutions en 2021**  La DGCS considère que les principales anomalies ont été corrigées. Elle propose la mise en place d’ateliers en 2021 et la priorisation des évolutions  Transmission d’un tableau avec 251 évolutions à prioriser pour le 24 déc au plus tard  Nombre de participants = 11 avec des regroupements inter-régions  Création d’ateliers thématiques | Limitation du nombre de participants => difficulté pour les SIAO de mettre en place une coordination entre plusieurs régions  Pas suffisamment de temps de préparation en amont pour prendre connaissance des documents et se concerter avec les autres SIAO  Pas uniquement des évolutions mais aussi des anomalies déjà remontées par les SIAO  Quid des anomalies identifiées au cours des ateliers précédents non traitées : incluses ou non dans les futurs ateliers?  Au 01/12, Il reste 52% des tickets ouverts, c’est-à-dire identifiés par les services mais non résolus  Des doublons dans le tableau et des informations inutiles  Pas d’association des DPO aux futurs ateliers or les questions techniques ne peuvent être dissociées des questions RGPD | Surcharge de travail pour prioriser les évolutions et participer aux ateliers  Pas de représentativité des petits et gros SIAO, rural, urbain  Frustration des SIAO très investis depuis des mois de ne pas pouvoir participer  Difficulté à mettre en œuvre un turn-over des participants dans la mesure où il sera nécessaire d’avoir connaissance de toutes les actions réalisées  Confusion liée au terme « d’évolutions »  Segmentation des travaux en l’absence d’association des référents DPO des SIAO et des DRJSCS | Clarifier le lien entre le tableau des anomalies et celui des évolutions  Simplifier le tableau en supprimant les doublons et informations inutiles  Résoudre les anomalies liées à la refonte avant d’engager des développements relatifs à de nouveaux besoins  Revoir les processus complets pour les anomalies plutôt que réparer petit bout par petit bout  Revoir les modalités d’organisation des ateliers concernant les participants et le rôle de la personne qui représente sa région  Disposer d’un calendrier des ateliers sur les évolutions et ceux sur les recettages  Disposer d’un calendrier précis sur la résolution des anomalies  Associer les DPO et les DRJSCS aux ateliers  Doter les SIAO de personnel supplémentaire tant que les dysfonctionnements n’auront pas été résolus |
| **Impossibilité d’identifier l’activité de suivi des PASH (plateforme d’accompagnement social à l’hôtel)** | Besoin de savoir quelle PASH suit les ménages : les personnes peuvent être suivies dans d’autres départements – nouveau besoin en IDF (vu lors de l’atelier du 17/12) | Recherche manuelle de l’information impossible | Création de la variable « PASH » avec les items suivants : PASH75, PASH77, PASH78, PASH91, PASH92, PASH93, PASH94, PASH95.  La variable doit être présente sur l’onglet rattaché à la demande concernée |