



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Délégation interministérielle  
à l'hébergement et à  
l'accès au logement

COLLECTION

Agir contre le sans abris - #15

# Pilotage des SIAO et observation sociale

## Corpus des indicateurs



avril 2026



# SOMMAIRE

## **01. Tableau de synthèse des indicateurs p.6**

## **02. Indicateurs de qualité de service du SIAO p.7**

1. Qualité des orientations
2. Qualité du traitement de la demande
3. Qualité de la donnée dans le département
4. Qualité de service du 115

## **03. Indicateurs de charge d'activité et d'observation p.10**

1. Activité liée à la demande d'hébergement d'urgence (115)
2. Activité liée à la demande insertion

## **04. Variables pour l'analyse approfondie p.12**

Annexe : Modalités de calcul des indicateurs p.13

# Introduction

Le pilotage de la politique publique du Logement d'abord et de la lutte contre le sans-abrisme nécessite des données objectives, fiables et comparables. Le Code de l'action sociale et des familles **attribue la mission de produire des données statistiques et de contribuer à l'observation sociale au Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)**. À ce jour cette production est hétérogène, rendant difficile sa consolidation et son exploitation. Le seul indicateur faisant l'objet d'une méthodologie décrite - le taux de demandes (115) non pourvues – présente quant à lui des difficultés importantes si l'on souhaite décrire les besoins ou comparer les situations territoriales.

Depuis 2021, la Dihal déploie, dans le cadre de sa feuille de route, un plan de transformation de la politique publique pour déployer les principes du logement d'abord et améliorer la performance de l'action publique. À ce titre, le SI SIAO fait l'objet d'une refonte de grande ampleur. Les données des ménages sont fiabilisées et intègrent la grille ETHOS, nomenclature européenne des situations résidentielles. Le déploiement du « module offre » permet le recensement fiabilisé des dispositifs, et des places et logements. Le modèle de données du SI SIAO, historiquement basé sur les demandes, basculera quant à lui vers un système de gestion en file active des ménages. Ces chantiers trouvent un aboutissement avec la mise à disposition au premier semestre 2026 d'une plateforme de restitution des données. En outre, la Dihal déploie, dès 2026 aussi, un logiciel national de traitement des appels au numéro d'urgence 115, doté d'indicateurs de téléphonie.

En parallèle, les travaux ont été engagés depuis 2024, avec les services déconcentrés de l'État et les SIAO qui ont activement contribué dans le cadre des différents ateliers conduits, afin de déterminer **un corpus d'indicateurs homogène et défini**, qui permette d'analyser le sans-domicilisme, au titre de **l'observation sociale**, mais aussi d'évaluer la réponse apportée, par la **mesure d'activité**, et de la **qualité de service** rendu par le SIAO<sup>1</sup> aux personnes qui le sollicitent. Parmi ces 18 indicateurs, dix sont à suivre en priorité (surlignés en bleu dans le corps du texte). Pour élaborer ces **indicateurs**, ont été pris en compte les contraintes liées au périmètre des données exploitables aujourd'hui et à l'avenir dans le SI SIAO, les biais associés à l'hétérogénéité des contextes et pratiques départementaux, et la complexité de la dépendance du SIAO à l'action de tiers.

1. La Revue de dépenses sur le budget de l'hébergement d'urgence de mai 2025 conduite par l'IGAS, l'IGF et l'IGA propose (n°16) de «créer un cadre de performance partagé, fondé sur des indicateurs simples », pour l'évaluation des SIAO.

## **La publication de ce corpus d'indicateurs poursuit plusieurs objectifs :**

- **Rendre transparents la méthode de calcul des indicateurs**, qui seront intégrés dans la plateforme d'analyse de données du SI SIAO, et dont certains font l'objet de communications aux services de l'État ou seront publiés par la Dihal ;
- **Donner les clés de lecture de ces indicateurs**, qui peuvent être sensibles à des spécificités territoriales ou des éléments conjoncturels, qu'il appartient donc au SIAO départemental d'explicitier a fortiori dès lors qu'ils seront produits de manière automatisée ;

Ce corpus, enfin, constitue une contribution supplémentaire à la mesure de la performance de la politique publique du Logement d'abord et de la lutte contre le sans-abrisme, notamment en ouvrant des perspectives d'analyse des parcours résidentiels dans le temps.

# 01. Tableau de synthèse des indicateurs

Les dix indicateurs à suivre en priorité sont surlignés en bleu

Thématiques	Indicateurs	Temporalité	Altérations potentielles de la mesure	
Qualité des orientations	Taux de refus des propositions du SIAO en insertion	Mensuelle	Qualité des évaluations approfondies	
	Taux de refus des propositions d'hébergement du 115		Adéquation du projet d'établissement à la demande	
Qualité du traitement de la demande	Stock de demandes insertion au statut « transmis » à l'issue de la période		Variation des effectifs du SIAO	
	Distribution de l'ancienneté des demandes insertion au statut « transmis »			
Qualité de la donnée	Taux de complétude des évaluations flash réalisées par le 115		Variation des effectifs du 115	
	Taux de ménage ayant une évaluation approfondie à jour de moins de 3 mois		Capacité à faire des travailleurs sociaux	
Qualité de service du 115	Durée moyenne des appels décrochés par le 115		Variation des effectifs 115	Saisonnalité de la demande
	Taux de décrochage des appels 115			
	Moyenne du nombre d'appels décrochés par heure d'écoute			
	Nombre de numéros uniques ayant sollicité le 115			
Activité liée à la demande d'hébergement d'urgence (115)	Nombre de personnes distinctes qui ont formulé une demande d'hébergement auprès du 115	Hebdomadaire	Variation des effectifs du 115	
	Nombre de personnes distinctes dont aucune demande d'hébergement n'a été pourvue par le 115			
	Nombre de personnes distinctes dont au moins une demande d'hébergement a été pourvue par le 115			
	Nombre de personnes distinctes qui ont formulé au moins une demande d'hébergement auprès du 115 et qui étaient inconnues jusqu'alors			
	Nombre de demande d'hébergement formulés auprès du 115			
Activité liée à la demande d'insertion	Nombre de personnes distinctes dont le SIAO a été saisi d'une nouvelle demande d'insertion	Toutes les 4 semaines	Capacité à faire des travailleurs sociaux	
	Nombre de personnes prises en charge au cours des quatre dernières semaines au terme d'une orientation par la commission du SIAO		Capacité à faire des travailleurs sociaux	
	Ventilation du nombre de personnes par périodes d'attente entre la première transmission de la demande d'insertion au SIAO et la prise en charge effective		Variation des effectifs du SIAO	

## 02. Indicateurs de qualité de service du SIAO

Il s'agit ici des indicateurs sur lesquels la responsabilité du SIAO peut être engagée, en totalité lorsque l'évolution des indicateurs dépend directement de ses actions, ou au moins partiellement lorsque le résultat des indicateurs repose sur ses compétences de coordination des acteurs, avec le soutien de l'État.

### 1. Qualité des orientations

Le processus d'orientation constitue le cœur de la mission des SIAO. Il repose sur la qualité de la donnée communiquée par le travailleur social et son étude par le SIAO d'abord, sur le traitement en flux de la demande, c'est-à-dire l'inscription sur liste d'attente ensuite, et, enfin, sur la proposition à un dispositif du dossier du ménage, l'orientation stricto sensu.

#### Taux de refus des propositions d'orientations du SIAO en insertion

Unité : %

Temporalité : mensuelle

Commentaire : Les refus des propositions d'orientation du SIAO émanent à la fois des ménages et des dispositifs. Un taux de refus ménage élevé peut avoir pour sous-jacent un manque de concertation du SIAO avec le travailleur social, et un taux de refus élevé des dispositifs peut impliquer une inadéquation entre les projets d'établissements et les orientations du SIAO. En revanche, la responsabilité de tel ou tel dispositif peut aussi être engagée en étudiant la dispersion (l'écart type) du taux de refus par dispositif. Ainsi, si le taux de refus des dispositifs est élevé et homogène, la qualité des orientations du SIAO peut en être la source. Par contre, si, par exemple, seul un dispositif présente un taux de refus élevé, alors c'est la sienne qui doit être interrogée.

#### Taux de refus des propositions d'hébergement du 115

Unité : %

Temporalité : mensuelle

Commentaire : Cet indicateur permet de mesurer par proxy la qualité de l'offre par rapport aux besoins des ménages en demande d'hébergement d'urgence. Plusieurs motifs peuvent expliquer le refus des propositions du 115 par les ménages : par exemple la temporalité (il est trop tard pour se déplacer), l'éloignement géographique (la proposition génère trop de contraintes), et les conditions d'hébergement elles-mêmes. A cet égard une attention particulière peut être donnée aux refus de propositions d'hébergement qui seraient plus élevées pour tel ou tel dispositif.

### 2. Qualité du traitement de la demande

Le guide d'accompagnement de l'instruction du gouvernement de mars 2022 prévoit une commission unique interne au SIAO pour le traitement de demandes insertion, et une commission partenariale pour les « situations complexes ». Cette organisation implique un traitement en flux des nouvelles demandes insertion et de leurs mises à jour, pour que le SIAO dispose en permanence d'un vivier de ménage à jour sur ses listes d'attente.

#### Stock de demandes insertion au statut « transmis » à l'issue de la période

Unité : demandes insertion

Temporalité : mensuelle

Commentaire : Les demandes insertion au statut transmis sont celles qui n'ont pas été renvoyées pour complément ou mise à jour au travailleur social, qui n'ont pas été orientées ou qui n'ont pas été mises sur liste d'attente. On considère donc que les demandes au statut transmis sont donc celles qui n'ont pas encore été traitées par le SIAO. Cet indicateur mesure le stock de demandes « orphelines », que le SIAO doit traiter. Si cet indicateur ne peut atteindre zéro compte tenu du flux auquel fait face le SIAO, il doit y tendre.

#### Distribution de l'ancienneté des demandes d'insertion au statut transmis

Unité : jours

Temporalité : mensuelle

Commentaire : Les demandes au statut transmis sont celles qui n'ont pas encore été traitées par le SIAO. Cet indicateur mesure l'ancienneté moyenne et l'écart type à l'ancienneté du stock de demandes orphelines, que le SIAO doit traiter. L'évolution dans le temps de l'indicateur montre la stratégie de résorption du stock du SIAO et son avancement.

### 3. Qualité de la donnée dans le département

Ces indicateurs sont une réponse directe à la proposition n°6 du rapport de Revue de dépenses sur le budget de l'hébergement d'urgence de mai 2025 « s'assurer du correct remplissage du SI-SIAO s'agissant des évaluations des demandeurs (par les SIAO et les structures d'hébergement) grâce à un indicateur de suivi. Ils concourent aussi à mesurer l'atteinte des objectifs fixés par la doctrine relative aux évaluations flash et approfondies en termes d'amélioration du suivi des ménages et de coordination des parcours.

#### Taux de complétude des évaluations flash réalisées par le 115

Unité : %

Temporalité : mensuelle

Commentaire : Cet indicateur permet de mesurer la complétude des données recueillies au cours de l'interaction entre l'appelant et l'écouter 115, pour les données qui ne sont ni obligatoires à la création d'une fiche (nom, prénom, date de naissance), ni renseignées par défaut à non pour des raisons d'ergonomie (comme le fait d'être enceinte, victime de violence ou porteur d'un handicap), ni conditionnelles (le droit de séjour qui est conditionné à la nationalité par exemple). S'il est normal de ne pas atteindre les 100% de taux de complétude, compte tenu des difficultés à obtenir les informations au téléphone et de l'enjeu de la durée des appels, cela reste l'objectif vers lequel tendre.

#### Taux de ménages ayant une évaluation approfondie à jour de moins de 3 mois

Unité : Personnes

Temporalité : mensuelle

Commentaire : La réalisation des évaluations approfondies ne repose sur le SIAO que de manière marginale. Ce sont en effet les acteurs de son écosystème au sens large qui les mènent auprès des personnes. Cet indicateur est un révélateur de la capacité du SIAO, avec le soutien de la DDETS, à déployer les orientations du Logement d'abord et les conventions tripartites. Les évaluations approfondies sont un des vecteurs principaux de l'accélération des parcours d'accès au logement.

### 4. Qualité de service du 115

La mesure des indicateurs de qualité de service du 115 repose sur les outils de téléphonie dont dispose le SIAO départemental, dans l'attente du déploiement d'un outil de traitement semi-centralisé des appels téléphoniques en VOIP (voice over internet protocol) porté par la Dihal.

#### Durée moyenne des appels décrochés par le 115

Unité : minutes

Temporalité : mensuelle

Source : Données de téléphonie, logiciel de traitement des appels en VOIP

Commentaire : Cet indicateur mesure la qualité de l'interaction entre l'appelant et l'écouter 115 : une durée moyenne trop basse peut montrer que le 115 de tel ou tel département n'offre pas une écoute sociale qualitative. En revanche une durée moyenne élevée peut potentiellement impliquer un manque d'attention au taux de décrochage (indicateur secondaire, voire infra). Avec cet indicateur, l'objectif de la Dihal est d'abord de susciter une réflexion sur les pratiques, pour les faire converger à moyen terme. Pour approfondir l'analyse, l'écart type à la moyenne ou la distribution des durées d'appel peuvent montrer la diversité des types d'appels. Il va de soi, par exemple, qu'un premier contact engendre une durée d'appel plus longue qu'un échange avec un appelant quotidien.

Les indicateurs secondaires ci-dessous permettent de rendre compte plus généralement de la qualité de service du 115, en tant que numéro d'urgence sociale, et d'éclairer l'analyse de l'indicateur prioritaire.

### **Taux de ménages ayant une évaluation approfondie à jour de moins de 3 mois**

Unité : %

Temporalité : mensuelle

Commentaire : Cet indicateur révèle la qualité de service, au sens de sa disponibilité, du 115. En théorie, il doit tendre à 100%. En pratique, compte tenu des disparités territoriales, des règles de fonctionnement de la demande d'hébergement d'urgence, et de l'absence de données nationales ventilées préexistantes, il n'est pas pertinent de fixer un objectif de taux de décrochage à atteindre.

### **Moyenne du nombre d'appels décrochés par heure d'écoute 115 dans le mois**

Unité : appels

Temporalité : mensuelle

Commentaire : Le taux de décrochage des appels étant très sensible à la présence ou l'absence des écoutants (congs, arrêts, turnover), ou à la continuité de service mise en place avec des accords locaux, cet indicateur permet de mesurer avec constance la charge de travail absorbée par les répondants aux appels au 115. Cet indicateur est à mettre en regard de l'indicateur prioritaire sur la durée moyenne des appels.

## 03. Indicateurs de charge d'activité et d'observation

Les indicateurs de charge d'activité du SIAO sont difficiles à dissocier des indicateurs d'observation sociale, tant le volume d'activité du SIAO est lié au contexte dans lequel il intervient. En revanche, l'activité du SIAO ne suffit pas à rendre compte parfaitement des besoins d'un territoire, pour deux raisons principales : le non-recours au service (du fait des personnes, de leur méconnaissance, de leur lassitude, ou de l'organisation territoriale) et les moyens attribués au SIAO (pour traiter l'ensemble des sollicitations qui lui parviennent). La fréquence de suivi des indicateurs ici suggérée correspond au suivi fin de l'activité du SIAO. Des périodes plus longues peuvent être utilisées pour produire des données d'observation sociale.

### 1. Activité liée à la demande d'hébergement d'urgence (115)

#### **Nombre hebdomadaire de personnes distinctes qui ont formulé au moins une demande d'hébergement auprès du 115**

Unité : Personnes

Temporalité : hebdomadaire (du lundi au dimanche)

Commentaire : Cet indicateur révèle le nombre de personnes qui ont sollicité le 115 dans une semaine, qu'elles aient réussi à le joindre une ou plusieurs fois dans la période, et quelle que soit leur situation résidentielle (qui constitue un critère à privilégier pour observer la diversité des demandeurs). Il permet de prendre en compte le plus grand nombre de personnes malgré les difficultés d'accessibilité au 115 dans certains départements, et de lisser les effets journaliers observés (décrochage moindre les dimanches et jours fériés, appels concentrés sur une journée donnée dans la semaine du fait de pratiques locales).

#### **Nombre hebdomadaire de personnes distinctes dont aucune demande d'hébergement n'a été pourvue par le 115**

Unité : Personnes

Temporalité : hebdomadaire (du lundi au dimanche)

Commentaire : Cet indicateur révèle le nombre de personnes restées sans solution à leur problématique de vie à la rue ou de mal logement. Il est le principal élément d'appréciation de l'étendue des besoins d'hébergement dans un département. Cet indicateur peut être approfondi par la ventilation du résultat selon la situation résidentielle des personnes, pour distinguer, par exemple, les personnes hébergées par des tiers, en attente d'une solution de sortie d'institution, à la rue, etc.

#### **Nombre hebdomadaire de personnes distinctes dont au moins une demande d'hébergement a été pourvue par le 115**

Unité : Personnes

Temporalité : hebdomadaire (du lundi au dimanche).

Commentaire : Cet indicateur révèle le nombre de personnes qui ont accédé à un hébergement et ont quitté la rue ou une situation très précaire. Néanmoins, subsistent dans certains territoires des pratiques d'hébergement de courte durée. Dans ces situations, l'indicateur n'est pas révélateur du nombre de personnes ayant accédé à une solution d'hébergement durable, et il doit alors être assorti d'une analyse quantitative et qualitative des parcours pour être explicite.

#### **Nombre hebdomadaire de personnes distinctes qui ont formulé au moins une demande d'hébergement auprès 115 et qui en étaient inconnues jusqu'alors**

Unité : Personnes.

Temporalité : hebdomadaire (du lundi au dimanche).

Commentaire : Cet indicateur révèle le « flux » de personnes qui sollicitent un hébergement auprès du 115 pour la première fois. Il permet d'apprécier la pression exercée par le phénomène dynamique et multifactoriel du sans-abrisme. Pour mieux le documenter, il est intéressant d'observer les situations résidentielles antérieures de ces primo-demandeurs, qui doivent être renseignées au cours de l'évaluation flash.

### **Nombre hebdomadaire de demandes d'hébergement formulées auprès du 115**

Unités (2) : Demande de personnes & demande de ménages.

Temporalité : hebdomadaire (du lundi au dimanche).

Commentaire : Ces deux indicateurs (en personnes et en ménages) révèlent la volumétrie de demandes enregistrées par le 115, sachant qu'une même personne peut enregistrer au maximum 7 demandes par semaine, une par cycle de 24h, pour renouveler son besoin.

### **Nombre hebdomadaire de demandes d'hébergement formulées auprès du 115**

Unités (2) : Demande de personnes & demande de ménages.

Temporalité : hebdomadaire (du lundi au dimanche).

Commentaire : Ces deux indicateurs (en personnes et en ménages) révèlent la volumétrie de demandes enregistrées par le 115, sachant qu'une même personne peut enregistrer au maximum 7 demandes par semaine, une par cycle de 24h, pour renouveler son besoin.

### **Nombre de numéros uniques ayant sollicité le 115 dans le mois**

Unité : Nombre de numéros de téléphone uniques

Temporalité : mensuelle

Commentaire : Cet indicateur est un proxy du nombre de ménage ayant sollicité le 115 dans le mois. Il peut être comparé avec le nombre de ménages distincts ayant formulé au moins une demande d'hébergement auprès du 115. Il doit néanmoins être manipulé avec précaution : les appels en mode anonyme comptent pour un seul numéro de téléphone ; un même numéro peut être utilisé par plusieurs ménages (celui d'un accueil de jour par exemple) ; un même ménage peut utiliser plusieurs numéros.

## **2. Activité liée à la demande insertion**

Les indicateurs de volumétrie du traitement en flux des demandes insertion transmises au SIAO, d'une part, et des orientations déclenchées par des disponibilités de places ou de logement ayant abouti, d'autre part, peuvent être comparés pour montrer une partie de la tension entre l'offre et la demande sur le territoire. Si l'indicateur du nombre de personnes sur listes d'attente du SIAO n'est pas ici retenu, car il n'est pas révélateur de l'activité du SIAO, il peut être exploité à des fins d'observation sociale, dès lors qu'il est croisé avec la situation résidentielle des personnes.

### **Nombre de personnes distinctes dont le SIAO a été saisi d'une nouvelle demande d'insertion au cours des 4 dernières semaines**

Unité : Personnes.

Temporalité : Toutes les 4 semaines, le premier lundi suivant la clôture de la période

Commentaire : Cet indicateur de volumétrie révèle le flux de personnes dont le SIAO est saisi de la demande pour une orientation via sa commission unique, vers l'hébergement (hors 115), le logement adapté, l'accompagnement (hors les murs) et, le cas échéant, pour une labellisation comme prioritaire dans l'accès au logement social (si ce process est retenu au niveau territorial). Ces personnes peuvent aussi avoir formulé des besoins auprès du 115, il n'y a donc pas lieu d'additionner les indicateurs 115 et insertion au risque de comptabiliser de nombreux doublons.

## Nombre de personnes prises en charge au cours des quatre dernières semaines au terme d'une orientation par la commission du SIAO

Unité : Personnes.

Temporalité : Toutes les 4 semaines, le premier lundi suivant la clôture de la période.

Commentaire : Cet indicateur révèle le nombre de personnes dont l'orientation par la commission unique du SIAO a abouti à une prise en charge en hébergement (hors 115) ou en logement adapté. Il peut être additionné au nombre de personnes dont la demande d'hébergement d'urgence a été pourvue (indicateur 4), sous réserve des pratiques territoriales liées à la continuité de l'hébergement d'urgence, une même personne ne pouvant bénéficier que d'une seule prise en charge résidentielle.

## Ventilation du nombre de personnes par périodes d'attente entre la première transmission de la demande d'insertion au SIAO et la prise en charge effective

Unité : Personnes

Temporalité : Toutes les 4 semaines, le premier lundi suivant la clôture de la période

Commentaire : Cet indicateur illustre la variation des délais d'attente entre la saisine du SIAO et l'accès à une solution. Le commentaire qualitatif de l'étude des sous-groupes doit corroborer la prise en compte par le SIAO d'éléments relatifs à la détresse et à la vulnérabilité des personnes ou d'évitement de rupture de parcours pour prioriser ses orientations, plutôt qu'un traitement à l'ancienneté de la demande.

# 04. Variables pour l'analyse approfondie

Pour approfondir l'analyse et produire des données d'observation sociale, les indicateurs issus de données du SI SIAO peuvent être déclinés par typologie de ménage, par genre, par tranche d'âge, etc. notamment à l'aide des variables et filtres suivants :

- **Hommes seuls** = [Typologie de sous-ensemble de ménage] = Homme seul
- **Femmes seules** = [Typologie de sous-ensemble de ménage] = Femme seule
- **Ménages sans enfant** = [Typologie de sous-ensemble de ménage] = Groupe d'adultes sans enfant, Couple sans enfant
- **Ménages avec enfant(s)** = [Typologie de sous-ensemble de ménage] = Femme seule avec enfant(s), Homme seul avec enfant(s), Groupe avec enfant(s), Couple avec enfant
- **Mineurs isolés ou en groupe** = [Typologie de sous-ensemble de ménage] = Enfant / Mineur isolé, Enfants / Mineurs en groupe
- **Femmes enceintes** = [Grossesse] = «OUI», [Date du terme si grossesse] >= [Date de la demande]
- **Présence d'un animal** = [Présence animal]
- **Plus de 55 ans** = [Âge au moment de la demande] >=55 & [Âge au moment de la demande] < 100
- **18-24 ans** = [Âge au moment de la demande] >=18 & [Âge au moment de la demande] <25
- **Mineurs (isolés et en famille)** = [Âge au moment de la demande] <18
- **Moins de 6 ans** = [Âge au moment de la demande] <6
- **Moins de 3 ans** = [Âge au moment de la demande] <3
- **Moins de 1 an** = [Âge au moment de la demande] <1

La nouvelle variable « **situation résidentielle** », qui transpose la grille ETHOS dans la fiche ménage dans le SI SIAO, permet aussi de produire une analyse détaillée de chacun des indicateurs. Par exemple, « parmi les X personnes distinctes dont aucune demande d'hébergement n'a été pourvue par le 115 dans la semaine S, n% étaient hébergées chez des tiers, m% sont en sortie d'institution, 0% sont victimes de violence dans leur logement et p% sont à la rue dans l'espace public ».

En outre, l'historisation des situations résidentielles dans le temps, avec une mise en qualité progressive des données, permet d'envisager prochainement, pour une cohorte de personnes, l'analyse de l'évolution de leurs parcours à plusieurs points dans le temps. Cette analyse en flux peut être visualisée par des diagrammes de Sankey. Elle rend compte de manière macroscopique de la performance de la politique publique.

# **ANNEXE :**

## Modalités de calcul des indicateurs

## Taux de refus des propositions d'orientations du SIAO en insertion

Unité : %

Temporalité : mensuelle

Méthode de calcul :

- Extraire les données des demandes d'insertion SI SIAO via les « Extractions brutes des demandes d'insertion ».
- Utiliser le critère [Date de réponse de l'orientation] pour sélectionner les demandes dont une orientation a été effectuée sur le mois.
- En colonnes, sélectionner au moins : [ID de la demande], [Orientation - Date de réponse de la structure] et [Orientation - Refus]
- Regrouper les demandes par demandeur distinct, puis télécharger le fichier une fois l'extraction terminée.
- Ouvrir le fichier d'extraction. Il contient les données brutes dans une feuille Sheet0.
- Sélectionner toutes les données et créer un tableau nommé Tableau1.

Dans une nouvelle feuille

**Dans la Cellule B1 :** Saisir la date de référence du mois analysé (par ex. 01/01/2026). Cette date peut être n'importe quel jour du mois, seule l'année et le mois sont utilisés.

**Dans la Cellule B2 :** copier la formule qui détermine le début du mois analysé :  
=DATE(ANNEE(B1);MOIS(B1);1)

**Dans la Cellule B3 :** copier la formule qui déterminer le début du mois suivant :  
=DATE(ANNEE(B2);MOIS(B2)+1;1)

**Dans la Cellule E2,** copier la formule qui détermine le Nombre d'orientations sur la période :

```
=NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 1 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 1 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3)  
+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 2 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 2 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3)  
+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 3 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 3 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3)  
+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 4 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 4 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3)  
+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 5 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 5 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3)
```

**Dans la Cellule E3,** copier la formule qui détermine le Nombre d'orientations refusées sur la période (cellule E3) :

```
=NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 1 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 1 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3;Tableau1[Orientation 1 - Refus];>>REFUS_PERSONNE)  
+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 1 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 1 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3;Tableau1[Orientation 1 - Refus];>>REFUS_STRUCTURE)  
+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 2 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 2 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3;Tableau1[Orientation 2 - Refus];>>REFUS_PERSONNE)  
+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 2 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 2 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3;Tableau1[Orientation 2 - Refus];>>REFUS_STRUCTURE)  
+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 3 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 3 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3;Tableau1[Orientation 3 - Refus];>>REFUS_PERSONNE)  
+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 3 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 3 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3;Tableau1[Orientation 3 - Refus];>>REFUS_STRUCTURE)  
+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 4 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 4 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3;Tableau1[Orientation 4 - Refus];>>REFUS_PERSONNE)  
+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 4 - Date de réponse de la structure];>>=>&$$2;Tableau1[Orientation 4 - Date de réponse de la structure];<<<&$$3;Tableau1[Orientation 4 - Refus];>>REFUS_STRUCTURE)
```

+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 5 - Date de réponse de la structure];»>»&\$\$2;Tableau1[Orientation 5 - Date de réponse de la structure];»<»&\$\$3;Tableau1[Orientation 5 - Refus];»REFUS\_PERSONNE»)

+NB.SI.ENS(Tableau1[Orientation 5 - Date de réponse de la structure];»>»&\$\$2;Tableau1[Orientation 5 - Date de réponse de la structure];»<»&\$\$3;Tableau1[Orientation 5 - Refus];»REFUS\_STRUCTURE»)

Dans la cellule E4, copier la formule de calcul du taux de refus (orientations refusées / orientations totales) :

=SI(E2=0;»»;E3/E2)

Si aucune orientation n'a été effectuée (E2=0), la cellule reste vide.

## **Taux de refus des propositions d'hébergement du 115**

Unité : %

Temporalité : mensuelle

Méthode de calcul :

- Extraire les données des demandes 115 via les « Extractions brutes des demandes 115 ».
- Utiliser le critère [Date de la demande] pour sélectionner les demandes sur le mois étudié. Conserver uniquement les demandes d'hébergement grâce au critère [Type de demande] et cocher « Demande d'hébergement ». En colonnes, sélectionner l'[Identifiant de demande], [Motif de refus usager], [Demande issue d'un renouvellement] et [Demande pourvue].
- Enfin, regrouper les demandes par demande, puis télécharger le fichier une fois l'extraction terminée.
- Sur un tableur, supprimer les demandes issues d'un renouvellement.
- Compter ensuite :
  - A : le nombre d'identifiants de demande distincts pour lesquels le champ [Motif de refus usager] est renseigné.
  - B : le nombre d'identifiants de demande distincts pour lesquels [Demande pourvue] = OUI.
- Calculer enfin le taux :  $A / (A + B)$ .

## **Stock de demandes insertion au statut « transmis » à l'issue de la période**

Unité : demandes insertion

Temporalité : mensuelle

Méthode de calcul : Le tableau de bord des opérateurs SIAO fournit cette information sans traitement.

- Une méthode alternative consiste à extraire les données des demandes d'insertion via les « Extractions brutes des demandes d'insertion » : Utiliser le critère [Statut demande] et cocher [Transmise].
- En colonnes, sélectionner au moins l'[ID de la demande].
- Sur un tableur, compter le nombre d'[ID de la demande] uniques.

## **Distribution de l'ancienneté des demandes d'insertion au statut transmis**

Unité : jours

Temporalité : mensuelle

Méthode de calcul :

- Extraire les données des demandes d'insertion via les « Extractions brutes des demandes d'insertion ».
- Utiliser le critère [Statut demande] et cocher [Transmise]. En colonnes, sélectionner au moins l'[ID de la demande] et la [Date de dernière transmission au SIAO].
- Sur un tableur, calculer la différence entre la date d'extraction et la [Date de dernière transmission au SIAO] pour chaque ligne.
- Calculer la moyenne et l'écart-type de cette dernière colonne, et / ou afficher l'histogramme de l'ancienneté par tranches [ $< 1$  mois, entre 1 et 2 mois, entre 2 et 3 mois, etc.] afin d'obtenir une meilleure représentation des données.

## Taux de complétude des évaluations flash réalisées par le 115

Unité : %

Temporalité : mensuelle

Méthode de calcul :

- Extraire les données des demandes 115 via les « Extractions brutes des demandes 115 ».
- Utiliser le critère [Date de la demande] pour sélectionner les demandes sur le mois étudié. En colonnes, sélectionner les items de l'évaluation flash suivants :
  - Dans « identité »
    - Situation
  - Dans « infosComp »
    - Domiciliation
    - Nationalité
    - Suivi social
  - Dans « situation du ménage »
    - Situation résidentielle de niveau 1 au moment de la demande
    - Situation résidentielle de niveau 2 au moment de la demande
  - Dans « démarches d'accès au logement »
    - Demande de logement social
    - Passage en commission DAHO
- Enfin, regrouper les demandes par demandeur distinct et télécharger le fichier une fois l'extraction terminée.
- Sur un tableur, supprimer toutes les occurrences de la valeur [NON\_RENSEIGNE] avec la fonctionnalité rechercher / remplacer.
- Diviser le nombre de cellules non vides par le nombre total de cellules.

## Taux de ménages ayant une évaluation approfondie à jour de moins de 3 mois

Unité : Personnes

Temporalité : mensuelle

Méthode de calcul :

- Extraire les données des demandes d'insertion via les « Extractions brutes des demandes d'insertion ».
- Utiliser le critère [Statut demande] et cocher [Transmise, Sur liste d'attente, À mettre à jour, À compléter, Orientation en attente, Attente personne, Présence, Refusée, Aucune affectation] pour sélectionner les demandes d'insertion actives du SIAO. En colonnes, sélectionner au moins l'[ID de la demande] et [Évaluations – Date de dernière évaluation approfondie].
- Enfin, regrouper les demandes par demandeur distinct, puis télécharger le fichier une fois l'extraction terminée.
- Sur un tableur, supprimer les doublons restants en utilisant la clé [Identifiant de personne].
- Calculer le ratio du nombre de personnes avec une évaluation mise à jour depuis moins de 3 mois / le nombre total de personnes sur le périmètre analysé.

## Durée moyenne des appels décrochés par le 115

Unité : minutes

Temporalité : mensuelle

Méthode de calcul : Moyenne des durées d'appels décrochés dans le mois.

Source : Données de téléphonie, logiciel de traitement des appels en VOIP

### **Taux de décrochage des appels 115 dans le mois**

Unité : %

Temporalité : mensuelle

Méthode de calcul : Total d'appels 115 décrochés / total d'appels 115 reçus.

### **Moyenne du nombre d'appels décrochés par heure d'écoute 115 dans le mois**

Unité : appels

Temporalité : mensuelle

Méthode de calcul : Total des appels 115 décrochés / total des heures ouvrées au 115.

### **Nombre hebdomadaire de personnes distinctes qui ont formulé au moins une demande d'hébergement auprès du 115**

Unité : Personnes.

Temporalité : hebdomadaire (du lundi au dimanche).

Méthode de calcul :

- Sélectionner les demandes selon le critère [Date de la demande], enlever les demandes issues de renouvellement.
- Compter le nombre de valeurs uniques d'[Identifiant de personne].

### **Nombre hebdomadaire de personnes distinctes dont aucune demande d'hébergement n'a été pourvue par le 115**

Unité : Personnes.

Temporalité : hebdomadaire (du lundi au dimanche).

Méthode de calcul :

- Sélectionner les demandes selon le critère [Date de la demande] et enlever les demandes issues de renouvellement.
- Compter le nombre de valeur unique d'[Identifiant de personne] moins (-) le nombre de valeur unique d'[Identifiant de personne] qui ont [Demande pourvue] = 'OUI'.

### **Nombre hebdomadaire de personnes distinctes dont au moins une demande d'hébergement a été pourvue par le 115**

Unité : Personnes.

Temporalité : hebdomadaire (du lundi au dimanche).

Méthode de calcul :

Sélectionner les demandes selon le critère [Date de la demande] et enlever les demandes issues de renouvellement.

Compter le nombre de valeur unique d'[Identifiant de personne] qui ont [Demande pourvue] = 'NON' ou 'SANS\_TRAITEMENT' ou 'EN\_ATTENTE'.

### **Nombre hebdomadaire de personnes distinctes qui ont formulé au moins une demande d'hébergement auprès 115 et qui en étaient inconnues jusqu'alors**

Unité : Personnes.

Temporalité : hebdomadaire (du lundi au dimanche).

Méthode de calcul :

Sélectionner les demandes selon le critère [Date de la demande] et enlever les demandes issues de renouvellement.

Extraction du champ [Date de la 1ère demande].

Dénombrement des [Identifiant de personne] dont la [Date de la 1ère demande] est incluse dans la période de mesure considérée.

## **Nombre hebdomadaire de demandes d'hébergement formulées auprès du 115**

Unités (2) : Demande de personnes & demande de ménages.

Temporalité : hebdomadaire (du lundi au dimanche).

Méthode de calcul :

- Sélectionner les demandes selon le critère [Date de la demande], enlever les demandes issues de renouvellement.
- Compter le nombre d'[ID de la demande] pour la « demande de ménage » et le nombre de ligne sur l'extraction pour la demande de personnes.

Nombre de numéros uniques ayant sollicité le 115 dans le mois

Unité : Nombre de numéros de téléphone uniques

Temporalité : mensuelle

Méthode de calcul : Supprimer tous les doublons de la liste des numéros ayant sollicité le 115 dans le mois (que leur appel ait été décroché ou non).

## **Nombre de personnes distinctes dont le SIAO a été saisi d'une nouvelle demande d'insertion au cours des 4 dernières semaines**

Unité : Personnes.

Temporalité : Toutes les 4 semaines, le premier lundi suivant la clôture de la période

Méthode de calcul :

- Sélectionner par [Date de transmission initiale au SIAO],
- Compter le nombre d'[Identifiant de personne] unique

## **Nombre de personnes prises en charge au cours des quatre dernières semaines au terme d'une orientation par la commission du SIAO**

Unité : Personnes.

Temporalité : Toutes les 4 semaines, le premier lundi suivant la clôture de la période.

Méthode de calcul :

- Sélectionner par [Date d'arrivée] et, pour les [Statut(s) demande] « Présence » et « Clôturée »,
- Compter le nombre d'[Identifiant de personne] uniques.

## **Ventilation du nombre de personnes par périodes d'attente entre la première transmission de la demande d'insertion au SIAO et la prise en charge effective**

Méthode de calcul :

- Sélectionner par [Date d'arrivée] et, pour les [Statut(s) demande] « Présence » et « Clôturée ».
- Calculer le délai entre [Date d'arrivée] et [Date de première transmission au SIAO].
- Filtrer par tranches de durée (par exemple : < 1 mois, 1-2 mois, 2-3 mois, 3-6 mois, 6-12 mois, 12-24 mois, > 24 mois).
- Compter le nombre d'[Identifiant de personne] uniques.

**En savoir plus sur la politique publique de lutte contre le sans-abrisme ?  
Rendez-vous sur notre site internet [info.gouv.fr](http://info.gouv.fr)**



**Consultez aussi dans notre collection  
« Agir contre le sans-abrisme », tous les guides,  
bilans et publications de référence**

---

- #1.** Deuxième plan quinquennal pour le Logement d'abord (2023-2027) : Agir, prévenir, construire, pour lutter contre le sans-abrisme
- #2.** Résorption des bidonvilles : État des lieux national et éléments de bilan
- #3.** Bilan « Toutes et tous à l'école » (2021-2022)
- #4.** Les pensions de famille, un outil puissant d'insertion par le logement, un levier pour lutter contre le sans-abrisme (2024)
- #5.** 22 questions pour mieux comprendre la précarité en eau et apporter des solutions
- #6.** Accompagner les personnes en situation de grande marginalité
- #7.** Bilan « Toutes et tous à l'école » (2023-2024)
- #8.** Résorber les bidonvilles : guide pratique à l'usage des acteurs de terrain
- #9.** Les pensions de famille, un outil puissant d'insertion par le logement, un levier pour lutter contre le sans-abrisme (2025)
- #10.** Prévenir et repérer les troubles en santé mentale des locataires dans le logement social
- #11.** Bilan à mi-parcours du deuxième plan quinquennal pour le Logement d'abord
- #12.** Mise en œuvre du parcours d'hébergement et de relogement des femmes victimes de violences
- #13.** Évaluer la situation des personnes sans-abri ou mal logées, hébergées ou logées de manière temporaire pour accélérer les parcours de la rue au logement
- #14.** Bilan « Toutes et tous à l'école » (2024-2025)

**Délégation interministérielle  
à l'hébergement et à  
l'accès au logement**

Grande Arche de la Défense - Paroi Sud  
92 055 LA DÉFENSE  
contact.dihal@diha1.gouv.fr  
tél. 01 40 81 33 60  
info.gouv.fr