

SIAO 91

croix-rouge française



Réalisé par Mathieu Bernis,
de l'observatoire du SIAO 91

En février 2026

Mail : observatoire.siao91@croix-rouge.fr

Destinataire : PUBLIC



Opération 100% décroché le 29 janvier 2026 au SIAO 91

Résultats et enseignements

Février 2026

Objectifs



CONTEXTE DE L'OPÉRATION

Le 115 est le numéro d'urgence sociale, gratuit et accessible 24h/24 et 7j/7. Il joue un rôle essentiel dans la prise en charge des situations de grande précarité. Concrètement, il permet soit d'accéder à une mise à l'abri, soit de signaler une personne en détresse sociale.

Ses équipes assurent trois missions principales : écouter, évaluer et informer les appelants, transmettre les signalements aux maraudes afin d'apporter un soutien, et proposer une mise à l'abri en fonction des situations et des places disponibles.

Au 115 de l'Essonne, ce sont 12 écoutants au total qui répondent aux usagers. Cependant, seulement

1 à 3 d'entre eux sont présents simultanément pour répondre aux appels afin d'assurer la continuité du service. Cette organisation limite donc la capacité à prendre en charge tous les appels.

En 2025, le taux de décrochage s'élève à 23%, avec une moyenne de 1 350 appels reçus par jour et seulement 311 appels traités. Lors des périodes de forte sollicitation, le 115 peut temporairement saturer. Si plus de 40 appels sont en attente, le 115 n'est plus accessible. De plus, après 2 heures d'attente, l'appel est automatiquement raccroché.

LES OBJECTIFS DE L'OPÉRATION

Chaque jour au 115, le nombre d'appels reçus est largement supérieur au nombre d'appels qu'il est possible de décrocher par l'équipe d'écoutes. De ce fait, des personnes ayant essayé d'appeler le 115 mais n'ayant pas réussi à le joindre n'ont pas de demande de mise à l'abri ou de prestation enregistrée dans le SI-SIAO.

Au 115 de l'Essonne, l'attribution de places de mise à l'abri d'urgence en hôtel social ou en abri de nuit commence à 6 heures du matin. Cette organisation du service génère alors chaque matin à cette même heure un «embouteillage» important.

De ces constats sont nées plusieurs questions :

- Comment décrocher à tous les ménages qui tentent d'appeler le 115, afin de **rendre visible la réalité de la demande** sur le SI-SIAO ?
- Quels sont les freins les plus importants à l'accès au 115 pour ceux qui y recourent ?

- Comment **améliorer cette accessibilité au 115 sur le long terme** ?

Répondre à tous les appels reçus au 115 pendant une journée semblait alors être une expérience adaptée pour travailler sur ces questions. C'est dans ce contexte que l'opération 100% décroché, dont le SIAO 75 a déjà fait l'expérience avec des retours très intéressants, a été organisée le 29 janvier 2026.

La sensibilisation des équipes en interne au fonctionnement du 115 et au métier d'écouteur social a également motivé la réalisation de cette opération. Il s'agissait donc à la fois d'une opération mais également d'une expérimentation donnant lieu à des réflexions pour le SIAO, que nous partageons dans ce document.

Déroulement

MOBILISATION EXCEPTIONNELLE DE VOLONTAIRES



Pour absorber le maximum d'appels sur la journée, des volontaires ont été mobilisés sur la matinée de 6 heures à 14 heures, créneau sur lequel le plus grand nombre d'appels est reçu. L'après-midi a été une période sans volontaires, où seulement les écoutants étaient présents.

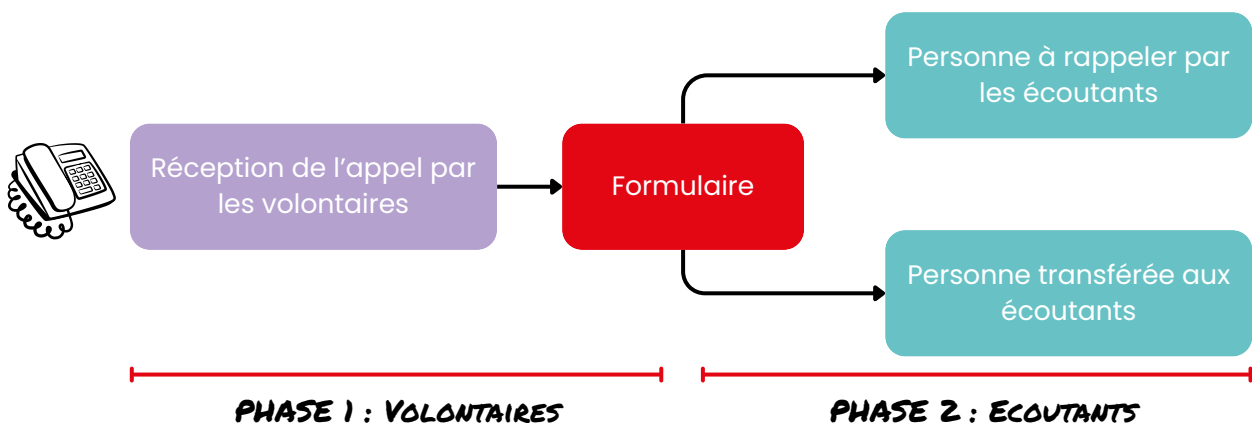
L'organisation de l'opération entre 6 et 14 heures consistait à absorber le flux d'appels du matin à travers 2 phases :

- Une première composée de volontaires, ayant pour rôle de prendre tous les appels arrivant au 115, puis de saisir un formulaire d'information sur les appelants.

- Une deuxième composée d'écoutants qui traitent les appels enregistrés par les volontaires en phase 1 : certaines personnes sont transférées directement aux écoutants, d'autres sont à rappeler.

Durant toute l'opération, les volontaires de la phase 1 se sont relayés pour prendre des pauses par petit groupe, afin de maintenir une continuité de service sur le 115. Passées 14 heures, le 115 a retrouvé son fonctionnement normal.

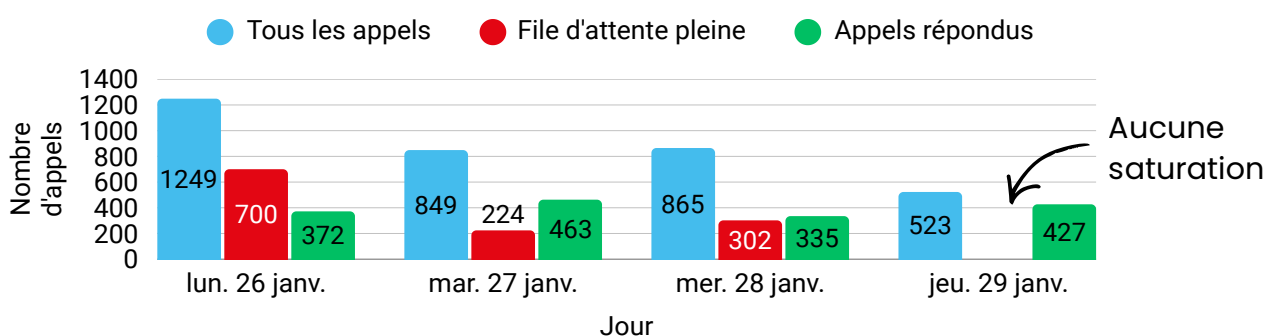
Le formulaire utilisé par les volontaires était relié à un tableur accessible à tous les écoutants afin d'assurer le suivi des personnes à rappeler ou de celles qui ont été transférées.



Le bilan

LES CHIFFRES DE L'OPÉRATION :

Les appels avant et pendant le 29 janvier



Durant la mobilisation

De 06h00 à 13h47

337 appels soit **218** numéros d'attente moy. **7s**

88 %
des appels entrants décrochés

99,5 %
des numéros distincts décrochés

Journée entière du 29/01

De 00h00 à 23h59

523 appels soit **288** numéros d'attente moy. **13s**

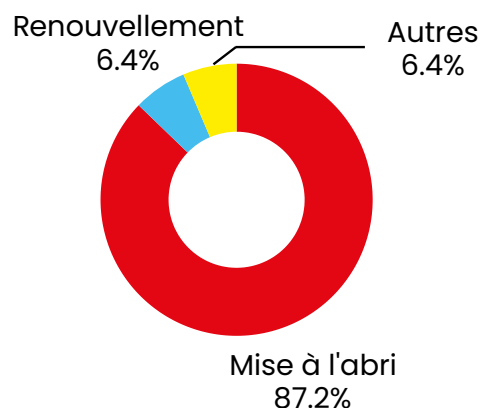
82 %
des appels entrants décrochés

96 %
des numéros distincts décrochés

→ Le 29 janvier, comparé aux jours précédents, aucun appel n'a été rejeté pour cause de file d'attente pleine (saturation de la ligne). Nous avons reçu, pour l'ensemble de la journée 523 appels provenant de 288 numéros distincts. **96%** des numéros distincts ont pu joindre le 115 ce jour. **Le temps d'attente moyen était de 13 secondes.**

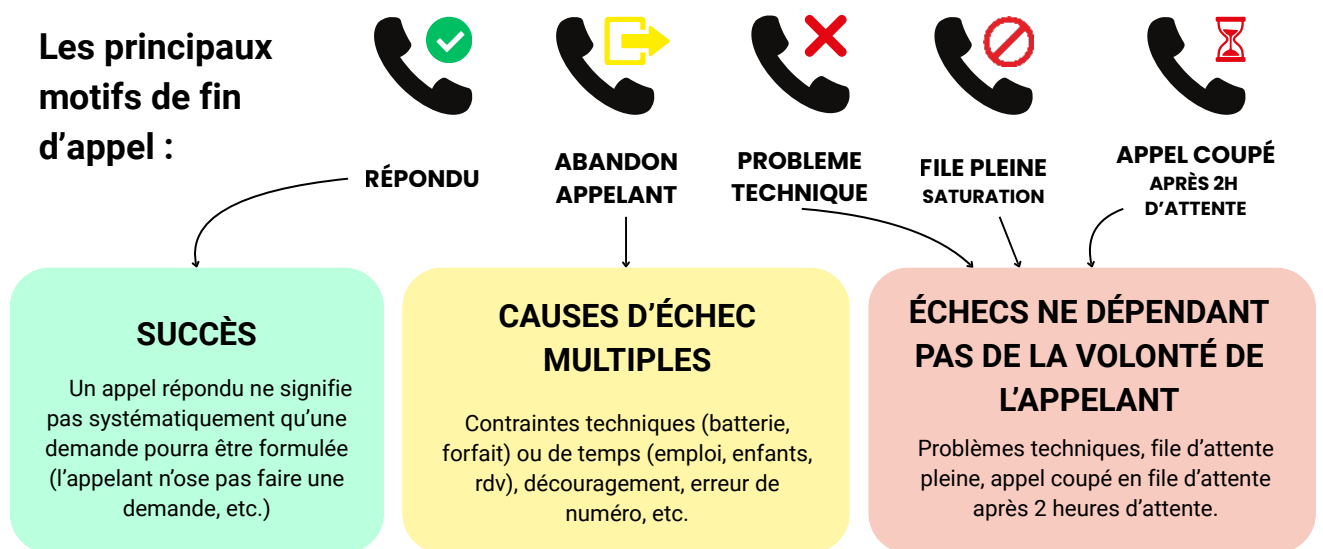
→ Sur cette journée, **17 ménages effectuaient une première demande** de mise à l'abri et **7 appelaient le 115 pour la première fois**. Parmi ces ménages, 2 essayaient d'appeler depuis plus d'une semaine. Un tiers des ménages déjà connus du 115 nous ont indiqué ne pas parvenir à joindre le 115 tous les jours où ils en ont besoin.

Motifs d'appel ce jour :

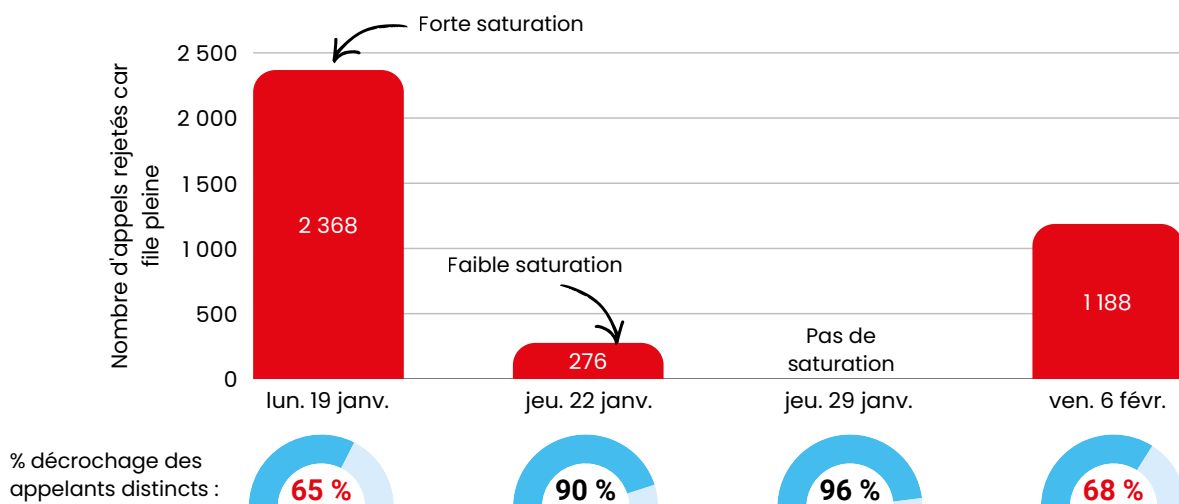


Principaux enseignements

1. MIEUX COMPRENDRE LES APPELS EN ÉCHEC



2. LA SATURATION LIMITE L'ACCESSIBILITÉ



*Seuls ces 4 jours ont été sélectionnés pour illustrer l'effet de la saturation ou de l'absence de saturation sur le taux de décrochage.

→ Lorsque la saturation est très importante, l'accessibilité du 115 diminue : chaque numéro distinct qui appelle le 115 ne parvient pas à le joindre dans la journée, malgré de nombreuses tentatives pour certains. Par exemple, le 19 janvier 2026, près de 2400 appels étaient rejetés, traduisant une saturation importante.

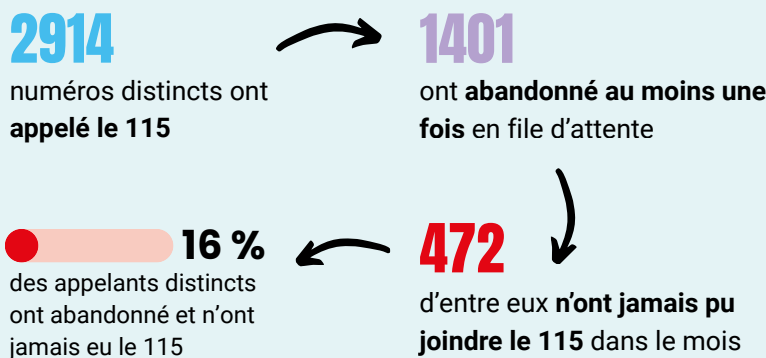
En moyenne, sur cette journée, chaque numéro distinct a tenté d'appeler 8,6 fois. Finalement, seulement 65% des numéros distincts ayant essayé d'appeler le 115 ont pu être décrochés. A l'inverse, des jours avec peu ou pas de saturation permettent de décrocher à plus d'appelants distincts.

3. LE TEMPS D'ATTENTE, PRINCIPAL FREIN

Si la saturation est un problème important, nous avons aussi observé que, même lorsque la saturation est faible ou nulle, on observe un nombre non négligeable d'abandons en file d'attente.

En janvier 2026, 2914 numéros distincts ont tenté d'appeler au moins une fois le 115. On sait que 1401 d'entre eux ont abandonné une ou plusieurs fois en file d'attente. Sur ces 1401 numéros, 472 n'ont jamais pu avoir le 115 sur cette période.

Sur le mois de janvier 2026 :



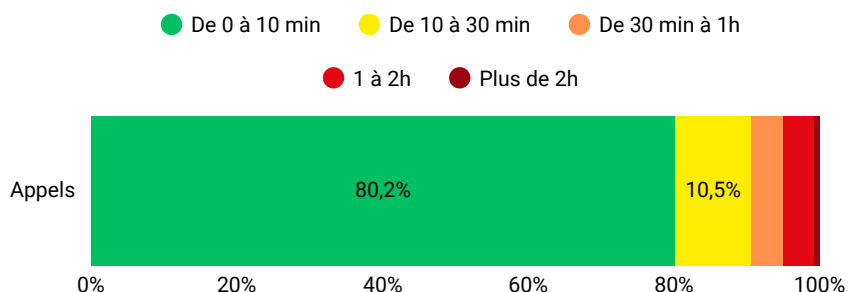
→ Un temps d'attente, même faible, limite l'accès au 115

En janvier 2026...

10 minutes d'attente avant d'abandonner en moyenne

9% des appels abandonnés au bout d'une heure ou plus

Temps d'attente avant d'abandonner (pour les appels abandonnés en janv. 2026)



Les appels abandonnés en file d'attente le sont en majorité au bout de 10 minutes au maximum (près de 80%). En revanche, certains numéros ont patienté plus longtemps avant d'abandonner. Près de 9% ont patienté plus d'une heure avant d'abandonner. Au bout de 2 heures, l'appel est automatiquement coupé et il faut lancer un nouvel appel. Ces éléments nous montrent qu'un temps d'attente, même faible, peut empêcher des publics d'accéder au 115.

Il est bien sûr impossible de savoir quelles demandes et quelles situations se trouvent derrière ces abandons. Nous pouvons supposer qu'une partie de ces appels peut être due à une erreur de numéro. Or, nous savons aussi que **certains appelants sont contraints de diverses manières** (batterie, forfait, téléphone prêté, emploi, enfants, situation de danger ou urgence, etc.) et ne peuvent pas se permettre d'attendre le temps nécessaire pour joindre le 115.

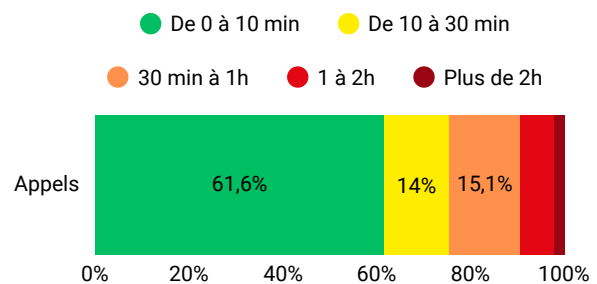
➔ Quel temps d'attente nécessaire pour être décroché ?

En miroir des abandons, nous pouvons poser une autre question : **quel est l'effort à fournir pour arriver à joindre un écoutant ?** Nous nous intéresserons ici aux données des appels décrochés uniquement.

Lors de la journée de l'opération 100% décroché le 29 janvier, le temps d'attente moyen en file pour les appels décrochés était de 23 secondes en moyenne. **En revanche, sur l'ensemble du mois de janvier, il fallait patienter en moyenne 19 minutes** avant que l'appel ne soit décroché. Cet indicateur permet de mesurer l'effort nécessaire pour joindre le 115. On voit sur le graphique à droite que l'effort nécessaire est souvent en dessous de 10 minutes (61,6%). Cependant, **près de 24,4% des appels ont abouti après une heure ou plus d'attente en file**.

Pour joindre le 115, il faut finalement être prêt à patienter (en moyenne 19 minutes en janvier) et à effectuer plusieurs tentatives. Il faut cependant être prudent quant à l'interprétation de ces résultats car il existe des situations très diverses au quotidien. L'effort nécessaire peut grandement varier d'un jour à l'autre.

Temps d'attente avant réponse (Appels décrochés en janv. 2026)

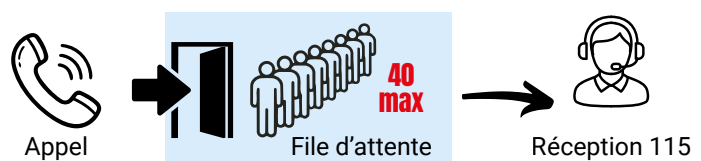


Lecture : En janvier 2026, 61,6% appels ont été décrochés au bout de 0 à 10 minutes d'attente en file.

Par exemple, nous savons que certains appelants parviennent à joindre le 115 plusieurs fois dans la même journée.

Aussi, nous pouvons noter que **le temps d'attente moyen pour être décroché varie selon l'heure** de la journée. C'est logiquement sur le créneau de 6 heures du matin (début de l'attribution des places) que ce temps est le plus important (43 min en moyenne sur le mois de janvier 2026).

➔ La capacité de la file d'attente, un paramètre important :



Un constat important réalisé grâce à l'opération 100% décroché est que **l'augmentation de la file d'attente limite la saturation**, et pourrait donc améliorer l'accessibilité.

La capacité habituelle de la file d'attente pour le 115 91 est de 40 places. Cette dernière a été **relevée à 100 pour l'occasion de l'opération**, entre le 29 janvier et le 3 février 2026. **Cet ajustement a permis de ne pas être en saturation** les lundi 2 et mardi 3 février, jours de la semaine habituellement très sujets à la saturation. Sur ces deux jours, environ **85% des numéros uniques ont été décrochés avec 2 écoutants connectés**.

Un effet positif à nuancer :

Si elle diminue le volume d'appels, **l'augmentation de la capacité de la file d'attente permet avant tout à plus de ménages d'attendre en même temps**. Cela peut avoir un effet négatif : augmenter le temps d'attente et donc le nombre d'abandons en file d'attente.

Il faut donc être prudent sur les effets d'une telle mesure. **Une expérimentation avec une file plus grande**, par exemple 80 places soit le double de la capacité actuelle, permettrait de mieux connaître les effets de cet ajustement.

→ Enseignements



Nous avons pu apprendre ou objectiver, grâce à cette opération, différents phénomènes liés aux appels du 115 que l'on peut résumer ici :

- **La saturation est responsable du plus grand volume d'appels** sur le long terme et peut diminuer fortement l'accessibilité du 115 aux appelants.
- Malgré la place que prend la saturation dans les appels rejetés, c'est **le temps passé en file d'attente qui semble être le plus gros frein à l'accès au 115**.
- Le taux de décrochage "brut" n'est pas un bon indicateur de l'accessibilité effective du 115 (il témoigne plutôt de l'effort nécessaire pour joindre le 115 en termes de réitération.)
- Un temps d'attente, même faible, peut provoquer un nombre important d'abandons.
- L'attente crée des inégalités de chances d'accès au 115 entre les ménages.
- **La variation de la capacité de la file d'attente a un impact sur le volume d'appels reçus**, mais pourrait aussi avoir des effets sur le nombre de numéros distincts décrochés chaque jour.

→ Perspectives d'amélioration à court terme



Dans la perspective d'une adaptation du fonctionnement du 115 pour améliorer l'accessibilité de ce dernier aux publics qui y ont recours, nous pouvons citer deux actions à développer à court terme :

* **Construire et exploiter de nouveaux indicateurs issus des appels enregistrés, en mettant en lumière les appelants :**

Le nombre de numéros distincts qui appellent le 115, ainsi que le taux de décrochage en numéros distincts pourraient par exemple être intégrés aux indicateurs d'activité du SIAO. D'autres indicateurs, comme les abandons en file d'attente, la réitération moyenne ou le temps d'attente moyen pourraient aussi être utiles au quotidien pour les équipes du 115.

* **Expérimenter une augmentation de la capacité de la file d'attente, afin de limiter la chute du taux de décrochage des numéros uniques en cas de forte saturation :**

Nous avons vu que presque la moitié des appelants uniques n'arrivent pas à nous joindre sur certains jours de forte saturation, à cause de la réitération très importante. Pour limiter cet effet négatif, l'augmentation de la file d'attente sous forme d'expérimentation pourrait être intéressante. Il faudra cependant surveiller l'évolution des abandons en file d'attente.

Cette opération permettra également de nourrir d'autres réflexions plus larges sur le fonctionnement de la mise à l'abri et l'égalité des chances d'accès au 115 pour formuler une demande de mise à l'abri.