

# Questionnaire "Personnel écoute 115"

Répondant : chaque personne qui réalise de l'écoute téléphonique au 115

## Votre contact

Pour toute question, vous pouvez contacter Guillaume Chéruy, chargé de mission à la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), [guillaume.cheruy@federationsolidarite.org](mailto:guillaume.cheruy@federationsolidarite.org)

---

Les personnes réalisant une écoute au 115 jouent un rôle déterminant dans la prise en charge des personnes sans-abri. Leurs actions et leurs missions nécessitent d'être mieux valorisées. Trop peu d'enquêtes exhaustives et qualitatives sont réalisées pour comprendre le rôle des écoutant.e.s 115 et les missions assujetties à ce service.

A périmètre national, le questionnaire auquel vous vous apprêtez à répondre a pour objectif de mieux connaître le rôle et la mission des écoutant.e.s et leur place au sein du 115. Pour ce faire, le questionnaire se divise en 3 parties :

- Votre profil
- Votre environnement de travail
- Vos besoins

Toutes les personnes assurant de l'écoute 115 peuvent répondre à ce questionnaire.

Le temps nécessaire pour répondre à ce questionnaire a été estimé à 10 minutes.

Toutes les questions sont obligatoires.

En cas d'interruption, vous pourrez enregistrer les réponses déjà saisies et reprendre le remplissage ultérieurement.

**La date limite de réponse est fixée au 31 juillet 2021.**

Comme suite à la publication des résultats de cette enquête, la Fédération des acteurs de la solidarité mettra en réflexion la création d'un référentiel 115, ce afin d'appuyer les structures et les professionnel.le.s via un outil de travail au service du 115 mais aussi de mieux valoriser le métier d'écoutant.e.

Il y a 71 questions dans ce questionnaire

## LE PROFIL DU RÉPONDANT

### Quel est votre âge ? \*

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.  
Votre réponse doit être comprise entre 1 et 99

Veuillez écrire votre réponse ici :

### Quel est votre genre ? \*

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Femme
- Homme
- Autre

### Si "Autre", précisez : \*

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Autre' à la question '2 [A2]' (Quel est votre genre ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

### Quel est le département de votre 115 ? \*

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 01 Ain
- 02 Aisne
- 03 Allier
- 04 Alpes-de-Haute-Provence
- 05 Hautes-alpes
- 06 Alpes-maritimes
- 07 Ardèche
- 08 Ardennes
- 09 Ariège
- 10 Aube
- 11 Aude
- 12 Aveyron
- 13 Bouches-du-Rhône
- 14 Calvados
- 15 Cantal
- 16 Charente
- 17 Charente-maritime
- 18 Cher
- 19 Corrèze
- 20 Corse
- 21 Côte-d'Or
- 22 Côtes-d'Armor
- 23 Creuse
- 24 Dordogne
- 25 Doubs
- 26 Drôme
- 27 Eure
- 28 Eure-et-loir
- 29 Finistère
- 30 Gard
- 31 Haute-garonne
- 32 Gers
- 33 Gironde
- 34 Hérault
- 35 Ile-et-vilaine
- 36 Indre
- 37 Indre-et-loire
- 38 Isère
- 39 Jura
- 40 Landes
- 41 Loir-et-cher

- 42 Loire
- 43 Haute-loire
- 44 Loire-atlantique
- 45 Loiret
- 46 Lot
- 47 Lot-et-garonne
- 48 Lozère
- 49 Maine-et-loire
- 50 Manche
- 51 Marne
- 52 Haute-marne
- 53 Mayenne
- 54 Meurthe-et-moselle
- 55 Meuse
- 56 Morbihan
- 57 Moselle
- 58 Nièvre
- 59 Nord
- 60 Oise
- 61 Orne
- 62 Pas-de-calais
- 63 Puy-de-dôme
- 64 Pyrénées-atlantiques
- 65 Hautes-Pyrénées
- 66 Pyrénées-orientales
- 67 Bas-rhin
- 68 Haut-rhin
- 69 Rhône
- 70 Haute-saône
- 71 Saône-et-loire
- 72 Sarthe
- 73 Savoie
- 74 Haute-savoie
- 75 Paris
- 76 Seine-maritime
- 77 Seine-et-marne
- 78 Yvelines
- 79 Deux-sèvres
- 80 Somme
- 81 Tarn
- 82 Tarn-et-garonne

- 83 Var
- 84 Vaucluse
- 85 Vendée
- 86 Vienne
- 87 Haute-vienne
- 88 Vosges
- 89 Yonne
- 90 Territoire de belfort
- 91 Essonne
- 92 Hauts-de-seine
- 93 Seine-Saint-Denis
- 94 Val-de-marne
- 95 Val-d'oise
- 971 Guadeloupe
- 972 Martinique
- 973 Guyane
- 974 La réunion
- 976 Mayotte

**Quelle est la région de votre 115 ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Auvergne-Rhône-Alpes
- Bourgogne-Franche-Comté
- Bretagne
- Centre - Val de Loire
- Grand Est
- Hauts-de-France
- Ile-de-France
- Normandie
- Nouvelle-Aquitaine
- Occitanie
- Océan Indien
- Paca Corse
- Pays de la Loire
- Territoires Ultra Marins

**Travaillez-vous au SIAO ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Si non, à quelle structure êtes-vous rattaché.e ? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Non' à la question '6 [A5]' (Travaillez-vous au SIAO ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Accueil de jour
- CHRS
- CHU
- Service administratif
- Autre

**Si "Autre", précisez : \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Autre' à la question '7 [A6]' (Si non, à quelle structure êtes-vous rattaché.e ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

**Depuis quand faites-vous de l'écoute au 115 ? (Mois/Année) \***

Veillez entrer une date :

**Est-ce votre premier poste salarié ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Quelle est votre niveau d'étude ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Sans diplôme
- CAP/BEP
- Bac
- Bac +1
- Bac +2
- Bac +3
- Bac +4
- Bac +5
- Bac +8

**Avez-vous une formation en travail social ? \***

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Aide médico-psychologique (AMP)
- Accompagnant éducatif et social (AES)
- Auxiliaire de vie sociale (AVS)
- Assistant familial (AF)
- Assistant de service social (ASS)
- Conseiller en économie sociale familiale (CESF)

- Educateur de jeunes enfants (EJE)
- Educateur spécialisé (ES)
- Moniteur éducateur (ME)
- Médiateur familial (MF)
- Technicien de l'intervention sociale et familiale (TISF)
- Aucune
- Autre:

*(plusieurs réponses sont possibles)*

**Parlez-vous plusieurs langues ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Si oui, lesquelles? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '13 [A11]' (Parlez-vous plusieurs langues ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Afghan
- Albanais
- Anglais
- Arabe (égyptien)
- Arménien
- Bambara
- Bengali
- Bulgare
- Chinois (mandarin)
- Dari
- Espagnol
- Pachto
- Romani
- Roumain
- Russe
- Tamoul
- Turc
- Urdu
- Wolof
- Autre:

*(plusieurs réponses sont possibles)*

**Quel est votre rôle/poste principal au 115 ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Agent administratif
- Ecoutant.es
- Coordinateur.trice
- Veilleur de nuit
- Autre

**Si "Autre", précisez : \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Autre' à la question '15 [A13]' (Quel est votre rôle/poste principal au 115 ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

**L'écoute téléphonique représente environ combien de votre temps de travail ? \***

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Votre réponse doit être comprise entre 1 et 100

Veuillez écrire votre réponse ici :

%

(en %)

**Parmi vos missions, réalisez-vous une évaluation de la situation des ménages ? \***

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Orientez-vous personnellement les ménages sur des places d'hébergement ? \***

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Hors situations spécifiques, comment la décision d'orientation est-elle prise ? \***

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Vous-même
- Collégiale
- Référent
- Supérieur hiérarchique

Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

**Orientez-vous les ménages sur des prestations et services (alimentation, santé, etc.) ? \***

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Saisissez-vous les appels et les demandes des ménages dans le progiciel SI-SIAO ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission de relations partenariales ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission d'observation sociale ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission de production statistique ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission de coordination de l'équipe du 115 ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission de recherche de places ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission de réservation hôtelière ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission de médiation hôtelière/famille ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission de mise à jour de la base de données SI-SIAO (saisie en différé, corrections, modifications, etc.) ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission de formation ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission d'accueil physique ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission d'accompagnement social ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Au 115, réalisez-vous personnellement une mission de régulation des maraudes ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Au 115, réalisez-vous d'autres missions que celles précédemment citées ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Si oui, lesquelles ? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '35 [A32]' (Au 115, réalisez-vous d'autres missions que celles précédemment citées ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

**Lorsque vous êtes en poste, pouvez-vous compter sur l'appui d'un référent/coordonateur ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Avez-vous suivi des formations depuis que vous êtes au 115 ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Si oui, quel(s) type(s) de formation ? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '38 [A34]' (Avez-vous suivi des formations depuis que vous êtes au 115 ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Gestion des appels  
 Gestion des appels difficiles  
 Formation à une écoute bienveillante  
 Travail social  
 Publics spécifiques  
 Gestion du stress  
 Observation dans d'autres 115  
 Formation au progiciel SI-SIAO  
 Observations/immersions dans des dispositifs de veille sociale ou structures d'hébergement  
 Autre:

*(plusieurs réponses sont possibles)*

**Dans votre service, des formations sont-elles prévues dans les prochains mois au profit des écoutant.e.s ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Si oui, lesquelles ? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '40 [A36]' (Dans votre service, des formations sont-elles prévues dans les prochains mois au profit des écoutant.e.s ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

**Y a-t-il un cahier de procédures / guide de l'écouter pour vous appuyer dans votre mission ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DE L'ÉCOUTANT.E

### Au 115, avez-vous le sentiment d'appartenir et de travailler en équipe ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

### Avez-vous des temps d'échanges collectifs (réunion d'équipe, analyse de la pratique, supervision) spécifiques à l'écoute 115 ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

### Pouvez-vous bénéficier d'un soutien psychologique individuel ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

### Si oui, en avez-vous déjà bénéficié ? \*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '45 [B3]' (Pouvez-vous bénéficier d'un soutien psychologique individuel ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

### Si non, en auriez-vous eu besoin ? \*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '45 [B3]' (Pouvez-vous bénéficier d'un soutien psychologique individuel ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

### Trouvez-vous que votre métier vous permet de défendre les droits des personnes qui appellent le 115 et principes suivants ?

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Accompagnement adapté  
 Information sur les droits et services accessibles aux personnes  
 Respect des liens familiaux  
 Protection  
 Autonomie  
 Non-discrimination  
 Dignité de la personne

- Intimité de la personne
- Libre choix
- Prévention

*(cochez la case si vous estimez que oui / plusieurs réponses sont possibles)*

**Si vous n'avez pas coché toutes les cases, pour quelles raisons pensez-vous que votre métier ne vous permet pas de défendre certains droits ou principes ? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse n'était pas 'Prévention' ou 'Libre choix' ou 'Intimité de la personne' ou 'Dignité de la personne' ou 'Non-discrimination' ou 'Autonomie' ou 'Protection' ou 'Respect des liens familiaux' ou 'Information sur les droits et services accessibles aux personnes' ou 'Accompagnement adapté' à la question '48 [B6]' (Trouvez-vous que votre métier vous permet de défendre les droits des personnes qui appellent le 115 et principes suivants ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Discrimination de publics
- Raisons budgétaires
- Transmissions d'informations nominatives
- Injonctions paradoxales
- Priorisation
- Refus de prise en charge
- Remise à la rue sèche
- Autre:

*(plusieurs réponses sont possibles)*

**Votre travail au quotidien correspond-t-il à l'image que vous en aviez en entrant en poste ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

**Si non, quel élément a créé ce décalage ? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Non' à la question '50 [B8]' (Votre travail au quotidien correspond-t-il à l'image que vous en aviez en entrant en poste ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

**A votre poste d'écouter au 115, percevez-vous votre mission comme efficace pour lutter contre le sans-abrisme ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Si non, pourquoi ? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Non' à la question '52 [B10]' (A votre poste d'écouter au 115, percevez-vous votre mission comme efficace pour lutter contre le sans-abrisme ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

**Vous sentez-vous utile à votre poste d'écouter.e au 115 ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Si oui, pourquoi ? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '54 [B12]' (Vous sentez-vous utile à votre poste d'écouter.e au 115 ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

**Si non, pourquoi ? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Non' à la question '54 [B12]' (Vous sentez-vous utile à votre poste d'écouter.e au 115 ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

**Sur une note allant 1 à 5, à combien évaluez-vous le degré de satisfaction des personnes appelant le 115 ? \***

Veillez sélectionner 3 réponses

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	1	2	3	4	5
quant à l'écoute	<input type="radio"/>				
quant à l'orientation vers l'hébergement et les prestations de manière générale	<input type="radio"/>				

(de 1 « bas » à 5 « élevé »)

**A votre poste d'écoute au 115, quelles sont les principales difficultés auxquelles vous êtes confronté.e ? \***

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

Matériel

Psychologique

Institutionnel

Hiérarchique

Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

**De manière générale, vous sentez-vous reconnu.e à votre poste par vos collègues ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

**De manière générale, vous sentez-vous reconnu.e à votre poste par les partenaires du 115 ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

**De manière générale, vous sentez-vous reconnu.e à votre poste par votre employeur ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

**De manière générale, vous sentez-vous reconnu.e à votre poste par les personnes qui appellent le 115 ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

**De manière générale, vous sentez-vous reconnu.e à votre poste par la société ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

**Envisagez-vous de rester au 115 dans les 3 prochaines années ? \***

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

## LES BESOINS

### Avez-vous des besoins en formation ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

### Si oui, quels sont ces besoins ? \*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '65 [C1]' (Avez-vous des besoins en formation ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Ecoute  
 Prise en charge des personnes victimes de violence  
 Gestion du stress  
 Linguistiques  
 Informatiques  
 Autre:

*(plusieurs réponses sont possibles)*

### Avez-vous des besoins en équipements ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

### Si oui, lesquels ? \*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '67 [C3]' (Avez-vous des besoins en équipements ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Casques  
 Ordinateur  
 Bureau  
 Serveur vocal interactif  
 Outils de suivi statistiques  
 Bandeau d'affichage des appels en attente  
 Autre:

*(plusieurs réponses sont possibles)*

### Lors des trois dernières années, avez-vous demandé une revalorisation salariale ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui  
 Non

**Si oui, l'avez-vous obtenu ? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '69 [C5]' (Lors des trois dernières années, avez-vous demandé une revalorisation salariale ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

**Si oui, de combien était-elle en % par rapport au salaire précédent ? \***

**Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '70 [C6]' (Si oui, l'avez-vous obtenu ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Votre réponse doit être au maximum 99

Veillez écrire votre réponse ici :

%

(en %)

**Merci de votre participation.**

**N'hésitez pas à encourager vos collègues assurant de l'écoute 115 à répondre à ce questionnaire.**

Envoyer votre questionnaire.

Merci d'avoir complété ce questionnaire.