

Questionnaire "Service 115"

Répondant : le responsable du 115.

Un seul questionnaire doit être renseigné par département. Dans les structures où le 115 est géré par plusieurs gestionnaires, le porteur principal doit renseigner le questionnaire. Toutefois, concernant les départements du Pas-de Calais (62), du Nord (59) et de la Seine-Maritime (76), un filtre spécifique a été mis en place afin que vous puissiez renseigner le territoire correspondant à votre antenne 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.

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.es 115. Il en va de même pour l'entité qui repose principalement sur ce métier, à savoir le service du 115.

A périmètre national, le questionnaire auquel vous vous apprêtez à répondre a pour objectif de mieux connaître l'organisation des services 115 et leurs besoins. Pour ce faire, le questionnaire se divise en 8 parties :

- Organisation du 115
- Les moyens humains
- Les moyens techniques
- La mission des écoutant.e.s 115
- La reconnaissance de la fonction écoutant.e 115
- Le volume d'activité et les demandes au 115
- La gestion des places et les attributions
- Les partenariats

Le temps nécessaire pour répondre à ce questionnaire a été estimé à 25 minutes.

Toutes les questions sont obligatoires.

Si vous le souhaitez, vous pouvez télécharger le questionnaire via le lien suivant afin d'en prendre connaissance avant de le remplir en ligne : <https://www.federationsolidarite.org/wp-content/uploads/2021/06/Enquete-FAS-Questionnaire-Service-115.pdf>.

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.

Le questionnaire comprend des questions relatives aux RH (convention et rémunération), à l'activité du 115 (appels et demandes) et aux places d'urgence.

Ainsi, il est souhaitable que vous prépariez les réponses suivantes en amont :

- La classification du poste d'écoutant.e 115 au sein de votre convention collective (si CC 51, 66 ou accord CHRS).
- La rémunération brute moyenne pour 1 ETP écoutant.e 115 (hors profil spécifique).
- Si vous avez un outil technique permettant de comptabiliser les appels reçus (hors SI-SIAO), pour la semaine du 14 au 20 juin 2021 : le nombre d'appels acheminés auprès du 115 (décrochés ou non) dont les appels décrochés par les écoutant.e.s + la durée totale d'écoute en minutes.
- Le nombre de demandes d'hébergement créées la semaine du 14 au 20 juin 2021 - 2^{ème} ligne de l'indicateur des demandes créées dans le SI-SIAO, regroupement par demande.
- Le nombre de demandes de prestations la semaine du 14 au 20 juin 2021 - 5^{ème} ligne de l'indicateur des demandes créées dans le SI-SIAO, regroupement par demande.
- Le nombre total de places d'urgence pérennes (sur toute l'année, hôtels sociaux inclus et haltes de nuit exclues), dont le nombre de places pérennes (non remises à la rue), dont le nombre de places à durée limitée (plus d'une nuitée), dont le nombre de places à la nuitée avec renouvellement quotidien des demandes (hors haltes de nuit).

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.les via un outil de travail au service du 115 mais aussi de mieux valoriser le métier d'écoutant.e.

Il y a 134 questions dans ce questionnaire

ORGANISATION DU 115

Dans quel département œuvre le 115 ? *

Veillez 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 Ille-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

Pour Pas-de Calais, Nord et Seine-Maritime, veuillez indiquer le territoire concerné : *

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

La réponse était '59 Nord' ou '62 Pas-de-calais' ou '76 Seine-maritime' à la question '1 [A1]' (Dans quel département œuvre le 115 ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Quel est le nom de l'organisme gestionnaire porteur principal du 115 ? *

Veuillez écrire votre réponse ici :

Quel est votre poste au 115 ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Chargé.e de mission
- Chef.fe de service
- Coordinateur.trice
- Coordonnateur.trice
- Direction
- Autre

Si "Autre", précisez : *

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

La réponse était 'Autre' à la question '4 [A4]' (Quel est votre poste au 115 ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Le 115 est-il ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Intégré au SIAO
- Mis à disposition

Quel est le statut juridique de votre entité ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Association
- CCAS
- GCSMS
- GIP
- Autre

Si "Autre", précisez : *

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

La réponse était 'Autre' à la question '7 [A7]' (Quel est le statut juridique de votre entité ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

L'activité de 115_SIAO est-elle l'activité unique de l'organisme gestionnaire ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Si non, précisez quels sont les autres types d'activité : *

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

La réponse était 'Non' à la question '9 [A9]' (L'activité de 115_SIAO est-elle l'activité unique de l'organisme gestionnaire ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Accueils de jour
- CHR
- CHU
- Gestion hôtelière
- IAE
- Logement adapté
- Maraudes et Samu Sociaux
- Service d'accompagnement lié au logement (AVDL, IML, ASLL)
- Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

Le fonctionnement horaire du 115 est-il identique 365/365j et 7j/7 (pas de différence WE et jours fériés) ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Si non, les différences sont-elles ? *

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

La réponse était 'Non' à la question '11 [A11]' (Le fonctionnement horaire du 115 est-il identique 365/365j et 7j/7 (pas de différence WE et jours fériés) ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

Le week-end

Les jours fériés

Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

Votre 115 assure-t-il une écoute téléphonique 24h/24 ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Si oui, cette continuité s'effectue-t-elle avec un relai vers une autre structure ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '13 [A13]' (Votre 115 assure-t-il une écoute téléphonique 24h/24 ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Si non, avez-vous mis en place un répondeur téléphonique ? *

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

La réponse était 'Non' à la question '14 [A14]' (Si oui, cette continuité s'effectue-t-elle avec un relai vers une autre structure ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Si oui, quels sont les horaires du répondeur téléphonique ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '15 [A15]' (Si non, avez-vous mis en place un répondeur téléphonique ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

L'écoute téléphonique est-elle assurée uniquement par du personnel spécifiquement dédié au 115 pendant 24h ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Si non, quels sont les horaires concernés hors personnel spécifiquement dédié au 115 ? *

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

La réponse était 'Non' à la question '17 [A17]' (L'écoute téléphonique est-elle assurée uniquement par du personnel spécifiquement dédié au 115 pendant 24h ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

Si non, par qui ? ***Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Non' à la question '17 [A17]' (L'écoute téléphonique est-elle assurée uniquement par du personnel spécifiquement dédié au 115 pendant 24h ?)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Cadre d'astreinte
- Personnel administratif
- Travailleur social
- Veilleur de nuit
- Autres
- Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

Si non, avez-vous mis en place des modalités de transmission pour assurer un suivi ? ***Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Non' à la question '17 [A17]' (L'écoute téléphonique est-elle assurée uniquement par du personnel spécifiquement dédié au 115 pendant 24h ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Si oui, sont-elles satisfaisantes ? ***Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Oui' à la question '20 [A20]' (Si non, avez-vous mis en place des modalités de transmission pour assurer un suivi ?)

Veuillez 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 '20 [A20]' (Si non, avez-vous mis en place des modalités de transmission pour assurer un suivi ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

NB : Les questions de la partie I qui suivent portent uniquement sur les écoutant.e.s du service 115

Y a-t-il des écoutant.es qui ne travaillent que sur des horaires de nuit ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Les horaires de travail des écoutant.e.s 115 sont-ils organisés par cycle horaire ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Si oui, combien de cycles horaires ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '25 [A25]' (Les horaires de travail des écoutant.e.s 115 sont-ils organisés par cycle horaire ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- + de 5

Si "+ de 5", combien ? *

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

La réponse était '+ de 5' à la question '26 [A26]' (Si oui, combien de cycles horaires ?)

Seul un nombre entier peut être inscrit dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Quels sont les créneaux horaires du 1^{er} service ? *

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

La réponse était '1' ou '2' ou '3' ou '4' ou '5' ou '+ de 5' à la question '26 [A26]' (Si oui, combien de cycles horaires ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

En moyenne combien d'ETP sont écoutant.e.s 115 sur les horaires du 1^{er} service ? *

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

La réponse était '1' ou '2' ou '3' ou '4' ou '5' ou '+ de 5' à la question '26 [A26]' (Si oui, combien de cycles horaires ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Quels sont les créneaux horaires du 2^{ème} service ? *

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

La réponse était '3' ou '2' ou '4' ou '5' ou '+ de 5' à la question '26 [A26]' (Si oui, combien de cycles horaires ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

En moyenne combien d'ETP sont écoutant.e.s 115 sur les horaires du 2^{ème} service ? *

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

La réponse était '3' ou '2' ou '4' ou '5' ou '+' de 5' à la question '26 [A26]' (Si oui, combien de cycles horaires ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veuillez écrire votre réponse ici :

Quels sont les créneaux horaires du 3^{ème} service ? *

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

La réponse était '5' ou '4' ou '3' ou '+' de 5' à la question '26 [A26]' (Si oui, combien de cycles horaires ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

En moyenne combien d'ETP sont écoutant.e.s 115 sur les horaires du 3^{ème} service ? *

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

La réponse était '5' ou '4' ou '3' ou '+' de 5' à la question '26 [A26]' (Si oui, combien de cycles horaires ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veuillez écrire votre réponse ici :

Quels sont les créneaux horaires du 4^{ème} service ? *

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

La réponse était '+' de 5' ou '5' ou '4' à la question '26 [A26]' (Si oui, combien de cycles horaires ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

En moyenne combien d'ETP sont écoutant.e.s 115 sur les horaires du 4^{ème} service ? *

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

La réponse était '+' de 5' ou '5' ou '4' à la question '26 [A26]' (Si oui, combien de cycles horaires ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veuillez écrire votre réponse ici :

Quels sont les créneaux horaires du 5^{ème} service ? *

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

La réponse était '5' ou '+' de 5' à la question '26 [A26]' (Si oui, combien de cycles horaires ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

En moyenne combien d'ETP sont écoutant.e.s 115 sur les horaires du 5^{ème} service ? *

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

La réponse était '+' de 5' ou '5' à la question '26 [A26]' (Si oui, combien de cycles horaires ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

L'ensemble des écoutant.e.s sont-ils.elles positionné.e.s strictement sur ces cycles ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '25 [A25]' (Les horaires de travail des écoutant.e.s 115 sont-ils organisés par cycle horaire ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si non, quel est le pourcentage des ETP écoutant.e.s 115 qui travaillent hors de ces cycles ? *

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

La réponse était 'Non' à la question '38 [A37]' (L'ensemble des écoutant.e.s sont-ils.elles positionné.e.s strictement sur ces cycles ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Votre réponse doit être comprise entre 1 et 100

Veillez écrire votre réponse ici :

%

(en %)

Pendant la crise sanitaire, avez-vous mis des modalités de télétravail en place pour le traitement des appels par les écoutant.e.s 115 ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, ont-elles été satisfaisantes ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '40 [A39]' (Pendant la crise sanitaire, avez-vous mis des modalités de télétravail en place pour le traitement des appels par les écoutant.e.s 115 ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Pour les écoutant.e.s
 Pour les appelants
 Pour la direction 115

(plusieurs réponses sont possibles)

Si oui, existaient-elles avant la crise sanitaire ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '40 [A39]' (Pendant la crise sanitaire, avez-vous mis des modalités de télétravail en place pour le traitement des appels par les écoutant.e.s 115 ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, pour quelles raisons ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '42 [A41]' (Si oui, existaient-elles avant la crise sanitaire ?)

Veuillez 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 '42 [A41]' (Si oui, existaient-elles avant la crise sanitaire ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Si oui, sont-elles toujours en place ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '40 [A39]' (Pendant la crise sanitaire, avez-vous mis des modalités de télétravail en place pour le traitement des appels par les écoutant.e.s 115 ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Si oui, à plus ou moyen-terme, comptez-vous poursuivre cette modalité de télétravail ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '40 [A39]' (Pendant la crise sanitaire, avez-vous mis des modalités de télétravail en place pour le traitement des appels par les écoutant.e.s 115 ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Si non, pourquoi des modalités de télétravail n'ont-elles pas été mises en place ? *

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

La réponse était 'Non' à la question '40 [A39]' (Pendant la crise sanitaire, avez-vous mis des modalités de télétravail en place pour le traitement des appels par les écoutant.e.s 115 ?)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Raisons techniques
- Raisons financières
- Craintes d'isolement des salarié.e.s
- Difficulté de coordination
- Perte de qualité de la mission
- Refus du personnel
- Refus de la direction
- Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

LES MOYENS HUMAINS DU 115

Combien d'ETP sont au 115 tous postes confondus (hors personnel en relai de nuit et hors renfort hivernal) ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Dont ETP « Ecoutant.e.s 115 » ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Dont ETP « Coordination/Coordonnateur/Encadrement » 115 ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Dont ETP « Agents administratifs » ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Dont ETP « Gestion hôtelière assurée par le 115 » ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Dont ETP « Régulation aux maraudes » ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Dont ETP « Autres » ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

L'effectif d'ETP écoutants 115 est-il suffisant pour faire habituellement face aux absences prévues (congés, formations, etc.) et imprévues (maladie, etc.) sans tensions majeures ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Avez-vous des solutions palliatives/alternatives ?

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Solution interne
 Relai avec une autre structure
 Intérim
 Vacation
 Autre:

(cochez si oui - plusieurs réponses sont possibles)

En cas de besoin d'un soutien/support lors d'un appel ou d'une prise de décision, l'écoutant.e peut-il.elle consulter une personne référente ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, qui ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '57 [B10]' (En cas de besoin d'un soutien/support lors d'un appel ou d'une prise de décision, l'écoutant.e peut-il.elle consulter une personne référente ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Chef.fe de service
 Coordinateur.trice
 Directeur.trice
 Régulateur.e
 Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

Avez-vous un cadre d'astreinte ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, peut-il être contacté ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '59 [B12]' (Avez-vous un cadre d'astreinte ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- La nuit
 Le weekend
 Jours fériés

(plusieurs réponses sont possibles)

Avez-vous des renforts hivernaux ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, combien d'ETP ces renforts représentaient-ils ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '61 [B14]' (Avez-vous des renforts hivernaux ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Dont ETP « Ecoutant.e.s 115 » ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '61 [B14]' (Avez-vous des renforts hivernaux ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Dont ETP « Autres » ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '61 [B14]' (Avez-vous des renforts hivernaux ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

LES MOYENS TECHNIQUES DU 115

Possédez-vous un système spécifique d'acheminement et/ou de gestion des appels (par exemple le guide vocal Orange ou un Serveur Vocal Interactif) ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Avez-vous plus d'une ligne téléphonique d'acheminement du n°115 ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, combien de lignes avez-vous ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '66 [C2]' (Avez-vous plus d'une ligne téléphonique d'acheminement du n°115 ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Avez-vous créé une boîte mail dédiée aux partenaires ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Avez-vous une ligne spécifique dédiée aux partenaires ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Combien de postes téléphoniques réceptionnent les appels au 115 ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Combien d'appels peuvent-être en attente sur chaque poste téléphonique ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Y a-t-il un message pré-décroché ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Ce message pré-décroché contient-il les mentions du RGPD ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '72 [C8]' (Y a-t-il un message pré-décroché ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Les appels passés au 115 sont-ils enregistrés ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, pour quels usages et finalités ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '74 [C10]' (Les appels passés au 115 sont-ils enregistrés ?)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Formation
 Suivi qualité
 Protection juridique
 Prévention des appels malveillants
 Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

Sur une note allant de 1 à 5, diriez-vous que l'équipement de votre service (ordinateur, téléphone, casque, système de gestion des appels, etc.) est opérationnellement adapté ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 1
 2
 3
 4
 5

(de 1 « pas du tout » à 5 « tout à fait »)

Sur une note allant de 1 à 5, à combien évaluez-vous les conditions de travail au 115 ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 1
 2
 3
 4
 5

(de 1 « mauvaises » à 5 « excellentes »)

Quels types d'outils techniques avez-vous mis en place pour améliorer la qualité du service ? *

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Cartographie
- Bandeau d'affichage des appels en attente
- Aucun
- Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

Avez-vous recours à un prestataire payant pour l'interprétariat (ISM, etc.) ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

LES MISSIONS DES ECOUTANT.E.S 115

Quelles sont les missions des écoutant.e.s 115 ? *

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Accompagnement social
- Coordination 115
- Ecoute
- Evaluation
- Formation, accueil physique
- Médiation hôtelière/famille
- Mise à jour et corrections de la base de données SI-SIAO
- Observation sociale
- Orientation
- Production de statistiques
- Recherche de places
- Régulation des maraudes
- Relations partenariales
- Réservation hôtelière
- Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

Le personnel actuellement en poste est-il globalement suffisamment qualifié pour répondre à toutes les missions ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Le personnel actuellement en poste est-il suffisant en ETP pour répondre à toutes les missions ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Si non, pour quelles missions, estimez-vous que le personnel est insuffisant en nombre ou en qualification ? *

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

(([D2.NAOK](#) == "N") or ([D3.NAOK](#) == "N"))

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Accompagnement social
- Coordination 115
- Ecoute
- Evaluation

- Formation, accueil physique
- Médiation hôtelière/famille
- Mise à jour et corrections de la base de données SI-SIAO
- Observation sociale
- Orientation
- Production de statistiques
- Recherche de places
- Régulation des maraudes
- Relations partenariales
- Réservation hôtelière
- Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

LA RECONNAISSANCE DE LA FONCTION D'ECOUTANT.E 115

Votre 115 est-il rattaché à une convention collective, accord d'entreprise ou accord de branche ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, à quelle convention collective, accord d'entreprise ou accord de branche est rattachée votre 115 ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '84 [E1]' (Votre 115 est-il rattaché à une convention collective, accord d'entreprise ou accord de branche ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Convention 51
 Convention 66
 Accord CHRS
 Accord d'entreprise
 Autre

Si Convention 51, quelle est la classification du poste d'écoutant.e 115 au sein de cette convention collective ? *

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

La réponse était 'Convention 51' à la question '85 [E2]' (Si oui, à quelle convention collective, accord d'entreprise ou accord de branche est rattachée votre 115 ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

Si Convention 66, quelle est la classification du poste d'écoutant.e 115 au sein de cette convention collective ? *

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

La réponse était 'Convention 66' à la question '85 [E2]' (Si oui, à quelle convention collective, accord d'entreprise ou accord de branche est rattachée votre 115 ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

Si Accord CHRS, quelle est la classification du poste d'écoutant.e 115 au sein de cette convention collective ? *

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

La réponse était 'Accord CHRS' à la question '85 [E2]' (Si oui, à quelle convention collective, accord d'entreprise ou accord de branche est rattachée votre 115 ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

Si "Autre", précisez : *

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

La réponse était 'Autre' à la question '85 [E2]' (Si oui, à quelle convention collective, accord d'entreprise ou accord de branche est rattachée votre 115 ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

En Euro, quelle est la rémunération brute moyenne pour 1 ETP écoutant.e 115 (hors profil spécifique) ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veuillez écrire votre réponse ici :

Avez-vous mis en place une valorisation des horaires de nuit, de week-end et/ou des jours fériés ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, quand : *

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

La réponse était 'Oui' à la question '91 [E8]' (Avez-vous mis en place une valorisation des horaires de nuit, de week-end et/ou des jours fériés ?)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Nuit
 Samedi
 Dimanche
 Jours fériés

(plusieurs réponses sont possibles)

Quand des places d'hébergement d'urgence (hors hôtel social) sont disponibles, un.e écoutant.e peut-il.elle prendre la décision d'héberger un ménage, sans solliciter un.e supérieur.e hiérarchique ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, la décision est-elle être prise : *

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

La réponse était 'Oui' à la question '93 [E9]' (Quand des places d'hébergement d'urgence (hors hôtel social) sont disponibles, un.e écoutant.e peut-il.elle prendre la décision d'héberger un ménage, sans solliciter un.e supérieur.e hiérarchique ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Seul.e
 De manière collégiale entre plusieurs écoutant.e.s

D'autres activités (ou zones « d'aération ») ne relevant pas des missions de l'écoutant.e sont-elles proposées aux salarié.e.s ? *

Veuillez 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 '95 [E11]' (D'autres activités (ou zones « d'aération ») ne relevant pas des missions de l'écoutant.e sont-elles proposées aux salarié.e.s ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Quels types de profils recherchez-vous pour le poste d'écoutant.e 115 ? *

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Professionnel.le.s du secteur social diplômé.e.s
- Professionnel.le.s du secteur social non-diplômé.e.s
- Professionnel.le.s des centres d'appels
- Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

Avez-vous créé une fiche de poste spécifique écoutant.e 115 ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Désigner le caractère (« Indispensable » / « Souhaitable » / « Facultatif ») des principales compétences attendues d'un.e écoutant.e 115 *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Indispensable	Souhaitable	Facultatif
Adaptabilité aux situations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aisance téléphonique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autonomie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Connaissance du secteur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empathie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esprit d'initiative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Flexibilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maîtrise d'une ou plusieurs langues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respect des procédures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sens de l'organisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Travail d'équipe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Y a-t-il d'autres compétences attendues ?

Ajoutez un commentaire seulement si vous sélectionnez la réponse.

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

- Indispensable

Souhaitable

Facultative

Lors du processus de recrutement, proposez-vous une mise en situation/immersion au candidat.e (double-écoute par exemple) ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Lors de l'arrivée d'un.e nouvel.le écoutant.e dans votre 115, pensez-vous que les modalités (temporalité, outils, qualité de la formation, etc.) de prise de poste et d'intégration sont satisfaisantes ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Existe-t-il des normes ou un guide de procédures de traitement des appels dans votre 115 ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Les écoutant.e.s bénéficient-ils.elles d'une formation continue spécifique au poste d'écoutant.e ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Observez-vous des évolutions professionnelles chez les écoutant.e.s de votre 115 ? *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Pas du tout	Rarement	Fréquente
Au sein du 115	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Au sein du SIAO (hors 115)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Au sein de l'association ou de la structure gestionnaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Extérieur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

LE VOLUME D'ACTIVITE ET LES DEMANDES AU 115

Avez-vous un outil technique permettant de comptabiliser tous les appels reçus (hors SI-SIAO) ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, lors de la semaine du 14 au 20 juin 2021, combien d'appels ont-été acheminés auprès du 115 (décrochés ou non) ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '106 [F1]' (Avez-vous un outil technique permettant de comptabiliser tous les appels reçus (hors SI-SIAO) ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Si oui, lors de la semaine du 14 au 20 juin 2021, combien d'appels ont été décrochés par les écoutant.e.s ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '106 [F1]' (Avez-vous un outil technique permettant de comptabiliser tous les appels reçus (hors SI-SIAO) ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Si oui, lors de la semaine du 14 au 20 juin 2021, quelle a été la durée totale d'écoute en minutes ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '106 [F1]' (Avez-vous un outil technique permettant de comptabiliser tous les appels reçus (hors SI-SIAO) ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Lors de la semaine du 14 au 20 juin 2021, en utilisant l'indicateur des demandes créées de SI-SIAO, regroupement par demande, renseignez le nombre de demandes d'hébergement créées (2ème ligne) ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Enregistrez-vous les demandes de prestations ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, lors de la semaine du 14 au 20 juin 2021, en utilisant l'indicateur des demandes créées de SI-SIAO, regroupement par demande, combien de demandes de prestation avez-vous reçu (5ème ligne) *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :
La réponse était 'Oui' à la question '111 [F6]' (Enregistrez-vous les demandes de prestations ?)

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veuillez écrire votre réponse ici :

De manière générale, quelles sont les deux principales demandes de prestations ? *

Veuillez sélectionner 2 réponses maximum

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Alimentation
 Droit commun
 Duvet
 Ecoute
 Hygiène
 Passage maraude
 Vestiaire
 Autre:

(seules deux réponses sont possibles)

LA GESTION DES PLACES ET LES ATTRIBUTIONS

Pouvez-vous orienter sur l'essentiel des places d'hébergement d'urgence de votre territoire ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Au total, de combien de places d'urgence pérennes disposez-vous (sur toute l'année, hôtels sociaux inclus et haltes de nuit exclues) ? *

Seuls des nombres peuvent être entrés dans ce champ.

Veillez écrire votre réponse ici :

Par type, de combien de places disposez-vous ? *

Veillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

Pérennes (non remise à la rue) ?

A durée limitée (plus d'une nuitée) ?

A la nuitée avec renouvellement quotidien des demandes (hors haltes de nuit) ?

Les modalités d'attribution des places dans votre département impliquent-elles qu'une part importante des personnes doit rappeler le 115 quotidiennement (hors périodes hivernales et haltes de nuit) ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

La gestion (prospection, négociation, litiges, accompagnement social, facturation, etc.) du dispositif hôtelier est-elle confiée au service 115/SIAO ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Si oui, les écoutant.e.s prennent-ils.elles part à la gestion de ce dispositif ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '118 [G5]' (La gestion (prospection, négociation, litiges, accompagnement social, facturation, etc.) du dispositif hôtelier est-elle confiée au service 115/SIAO ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui

Non

Quel est votre fonctionnement au jour le jour pour la répartition des places d'hébergement ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Distribution des disponibilités au fur et à mesure
- Distribution différée des disponibilités du jour en fonction des demandes

Pour gérer la pénurie de places, avez-vous mis en place des critères de priorisation ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Considérez-vous qu'une part importante de personnes restent sans solution chaque jour faute de places disponibles ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Si oui, ces personnes rappellent-elles régulièrement le 115 ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '122 [G9]' (Considérez-vous qu'une part importante de personnes restent sans solution chaque jour faute de places disponibles ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

LE PARTENARIAT

Avez-vous mis en place une articulation avec le volet Insertion/Logement du SIAO ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Avez-vous au niveau du 115 une articulation/coordination établie avec les maraudes et Samu Sociaux de votre territoire ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Etes-vous satisfait.e des partenariats engagés entre le 115/SIAO et les acteurs du secteur ? *

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- 115/SIAO autres départements
 Accueils de jour
 CHRS
 CHU
 FJT
 IML
 Maraudes
 Pensions de familles
 Résidences sociales
 RHVS
 SAO
 Service de gestion hôtelière
 Autre:

(cochez si oui - plusieurs réponses sont possibles)

Le 115/SIAO a-t-il formalisé des partenariats hors secteur AHI ? *

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 '127 [H4]' (Le 115/SIAO a-t-il formalisé des partenariats hors secteur AHI ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- EMPP
 FVV

Hôpital

Mission locale

Psychiatrie

SPIP

Autre:

(plusieurs réponses sont possibles)

Avez-vous tout au long de l'année des temps de coordination réguliers avec votre DDETS/DRIHL ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Si oui, à quel rythme ? *

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

La réponse était 'Oui' à la question '129 [H6]' (Avez-vous tout au long de l'année des temps de coordination réguliers avec votre DDETS/DRIHL ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Hebdomadaire

Bihebdomadaire

Mensuelles

Trimestrielles

Semestrielles

Annuelles

Autre

Si "Autre", précisez : *

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

La réponse était 'Autre' à la question '130 [H7]' (Si oui, à quel rythme ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

Le 115 reçoit-il des consignes de prise en charge défavorables à certains publics de la part de votre DDETS/DRIHL ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Non

Sur une note de 1 à 5, diriez-vous que la DDETS/DRIHL mesure bien les difficultés que peut rencontrer un service tel que le 115 ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

1

2

3

4

5

(de 1 « pas du tout » à 5 « parfaitement »)

Sur une note de 1 à 5, diriez-vous que la DDETS/DRIHL mesure bien les difficultés que peut rencontrer un.e écoutant.e dans l'exercice de sa mission ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

1

2

3

4

5

(de 1 « pas du tout » à 5 « parfaitement »)

Merci de votre participation.

Envoyer votre questionnaire.

Merci d'avoir complété ce questionnaire.