





































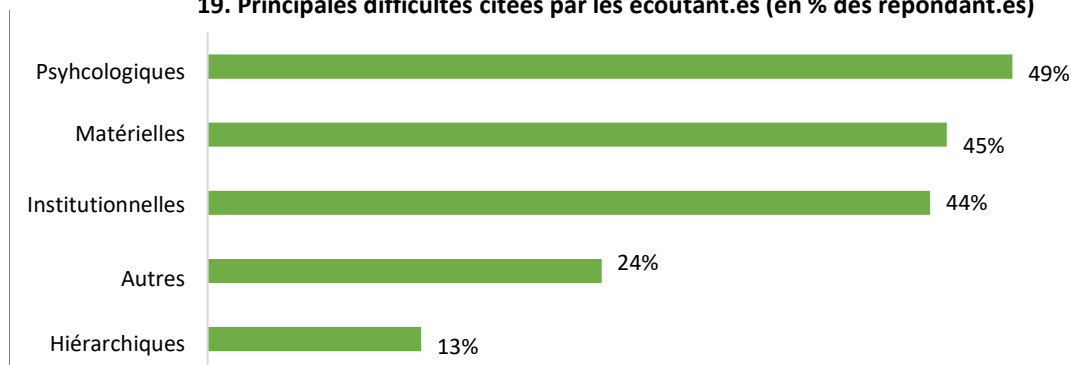


## épondre à la souffrance au travail

La quasi-totalité des répondant.es (92%) a le sentiment d'appartenir et de travailler en équipe, et 81% ont des temps d'échanges collectifs spécifiques à l'écoute 115. Ainsi, la majorité des salarié.es semble pouvoir compter sur des soutiens en interne. 71% des répondant.es ont indiqué qu'ils travaillent avec un cahier de procédures et/ou un guide dédié à l'écoute, pour les appuyer dans leurs missions.

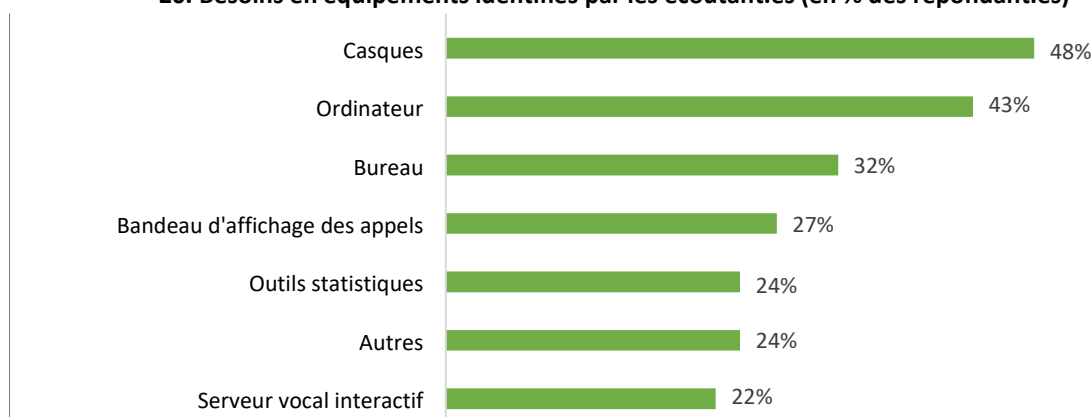
Quasiment la moitié des répondant.es évoquent néanmoins des difficultés, d'ordre psychologiques (49%), matérielles (45%) et institutionnelles (44%). 8% des répondant.es n'ont évoqué aucune difficulté.

### 19. Principales difficultés citées par les écoutant.es (en % des répondant.es)



Or, seul 41% des participant.es disent pouvoir bénéficier d'un soutien psychologique individuel. Par ailleurs, parmi cet échantillon, seulement 16 répondant.es ont réellement sollicité ce service. Enfin, parmi les écoutant.es ne pouvant bénéficier de ce soutien, 47% disent pourtant en avoir besoin. Il ressort, par conséquent, de ces chiffres que l'accès à un appui psychologique est soit inexistant, soit connaît un non-recours important.

### 20. Besoins en équipements identifiés par les écoutant.es (en % des répondant.es)



Les problématiques d'équipement sont l'autre grande catégorie de difficultés rencontrées par les écoutant.es. Du matériel de base pour ce type de fonction est largement cité comme manquant ou défaillant, comme les casques (48%), les ordinateurs (43%), ou un bureau<sup>8</sup>. Bien que moins présentes, les défaillances en matière de système d'acheminement évoquées précédemment dans cette étude réapparaissent ici, avec des difficultés en matière d'affichage des appels en attente (27%), d'outils de suivi statistiques (24%) ou de serveur vocal interactif (22%). Les autres besoins concernent les téléphones et le réseau téléphonique, ou encore un matériel ergonomique et en bon état (chaises, lumière, ventilation, second écran).

<sup>8</sup> Ces manques, spécifiquement, peuvent être liés pour certain.es salarié.es aux modalités de télétravail.

## Conclusions et préconisations

Si cette double enquête permet de donner davantage de visibilité au travail des services 115 et à la situation des écoutant.es, elle ouvre de nombreuses pistes d'analyses que les participant.es pourront creuser davantage encore. Elle propose également un certain nombre de préconisations qui visent à donner au 115 les moyens d'action nécessaires pour prendre en charge un champ de missions en expansion dans le cadre de la mise en place du « Service public de la rue au logement ». **Ces préconisations portent notamment sur l'amélioration de la qualité de service.** Celle-ci doit néanmoins **avoir pour préalable une meilleure adéquation entre l'offre et la demande d'hébergement et de logement.** Par ailleurs, il convient également de **renforcer l'attractivité de la fonction d'écoutant.e 115**, afin de fidéliser, de créer une expertise en interne et de renforcer les partenariats et les connaissances entre différents acteurs AHI et au-delà. Enfin, l'étude permet d'objectiver des problématiques importantes en matière de **conditions de travail, qui engendrent de la souffrance et qui doivent donc être résolues.**

### Améliorer la qualité de service

L'inadéquation quantitative et qualitative entre l'offre et la demande d'hébergement et de logement est à l'origine d'une grande partie des tensions qui pèsent sur les services 115. Par ailleurs, certains d'entre eux sont manifestement sous-dimensionnés par rapport aux besoins de leur territoire, comme en atteste les faibles taux de décrochés des appels ou les temps d'attente moyens avant décrochés très longs. Ces différentes difficultés engendrent et expliquent en partie le non-recours massif parmi les populations potentiellement concernées par le dispositif<sup>9 10</sup>. Elles invitent à **poursuivre urgemment une politique de programmation pluriannuelle ambitieuse, pour atteindre l'objectif de 150 000 constructions de logements sociaux, dont 60 000 PLAI<sup>11</sup>, par an, tout en proposant des places d'hébergement et de logement adapté en quantité et en qualité suffisante pour les profils qui le nécessitent.** Il existe également d'autres leviers pour améliorer la qualité du service public 115 :

- **Améliorer l'acheminement des appels.** Un nombre indéterminé d'appels ne parviennent pas jusqu'aux plateaux téléphoniques. Il convient de parvenir à les quantifier, ce qui nécessite des outils spécifiques en matière d'acheminement pour trouver des solutions aux problématiques techniques de natures et d'échelles diverses.
- **Améliorer la réception et le traitement des appels**, en proposant par exemple des messages de prédécroché en cas de saturation du plateau téléphonique, mais aussi la qualité de la réception des appels.

---

<sup>9</sup> [Etude nationale maraudes de janvier 2021](#), Fédération nationale des Samu sociaux (FNSS)

<sup>10</sup> [Les personnes sans abri à Paris, la nuit du 20-21 janvier 2022, Nuit de la solidarité](#), Atelier parisien d'urbanisme (APUR).

<sup>11</sup> Logement financés par le Prêt Locatif Aidé d'Intégration.

- **Calibrer les 115 en fonction des besoins réels de chaque territoire**, ce qui nécessite au préalable d'en avoir une connaissance plus fine. Cette recherche doit viser une adaptation de la taille en ETP des services, mais aussi des modalités de prise en compte des demandes.
- **Renforcer les partenariats** avec l'ensemble des services travaillant avec les publics en grande précarité, afin de proposer la réponse la plus adaptée, centrée sur les besoins des personnes. Ces partenariats doivent également optimiser les ressources de chaque territoire.
- **Mettre un terme aux injonctions contradictoires quant à l'organisation et au fonctionnement des services 115**, qui peuvent être portées par les services déconcentrés de l'Etat, mais aussi en interne. Ces injonctions sont pour partie la cause, mais surtout la conséquence de la saturation globale du secteur AHI.

## Revaloriser le travail des 115 et la fonction d'écoutant.es 115

Néanmoins, il ne suffit pas d'ouvrir de nouveaux postes d'écoutant.es 115 pour parvenir à une amélioration du service, alors que les recrutements sont de plus en plus complexes, avec une raréfaction des candidatures dans un contexte de fort *turn over*. **L'exclusion des salarié.es des SIAO, et donc des écoutant.es 115, des revalorisations salariales Ségur va à l'encontre de la juste reconnaissance du travail fourni par ces équipes, et nuit à l'attractivité de ces services.** La situation est d'autant plus critique que l'instruction du 31 mars 2022 réformant les SIAO rappelle le rôle essentiel des 115, notamment en matière d'évaluation. La place qu'occupe cette fonction dans le travail social doit être réaffirmée. Par conséquent, il convient de :

- **Intégrer les écoutant.es 115 aux revalorisations salariales Ségur.** Autrement, les professionnel.les vont se diriger vers d'autres fonctions mieux rémunérées.
- **Définir au mieux la fonction d'écoutant.es 115 et ses missions.** Sa dimension sociale, au-delà de l'accueil et de l'orientation téléphonique, doit être réaffirmée.
- **Proposer des sessions de formation à l'écoute sociale et au travail social en général**, notamment auprès de l'ensemble des salarié.es qui n'ont pas de formation ou d'expériences professionnelles antérieures dans le social.
- **Ouvrir le recrutement à des types de profils diversifiés**, pour élargir et enrichir l'expertise des services à d'autres domaines et compétences.
- **Faciliter et renforcer les évolutions professionnelles**, pour fidéliser les salarié.es et conserver les compétences et les connaissances accumulées au sein des services 115.
- **Communiquer autour et valoriser la fonction d'écoutant.e 115**, auprès d'un large public mais surtout au sein des instances décisionnaires en matière de politiques publiques de lutte contre les exclusions.

## Améliorer les conditions de travail

Le volet écoutant.es 115 de l'enquête révèle l'ampleur des difficultés que rencontrent les salarié.es interrogé.es en matière de conditions de travail. Cette situation est due non seulement à la saturation du dispositif AHI qui provoque de nombreuses tensions, entre usager.ères et professionnel.les, mais aussi entre services. Par ailleurs, de nombreuses difficultés strictement techniques sont également signalées. Cette situation n'est pas une fatalité et des actions pourraient améliorer la situation :

- **Mieux équiper les plateaux téléphoniques 115 et les écoutant.es.** Tout.es ne bénéficient pas du matériel pourtant essentiel à l'écoute : un téléphone, un casque, un ordinateur...

- **Améliorer le progiciel SI SIAO** afin de l'adapter aux pratiques professionnelles, pour corriger les nombreuses difficultés techniques, pour fluidifier les appels, la collecte de données, et éviter le recours aux outils tiers.
- **Généraliser et faciliter l'accès à un soutien psychologique pour les professionnel.les.**
- **Proposer des temps d'échange des pratiques**, à différents échelons, afin de favoriser la diffusion de pratiques, et de permettre aux professionnel.les de sortir de l'isolement.

[www.federationsolidarite.org](http://www.federationsolidarite.org)



Fédération  
des acteurs de  
la solidarité

76 rue du Faubourg Saint-Denis 7010 PARIS