

ETAT DES LIEUX DES 115



Contexte

L'observatoire national du numéro d'urgence 115 souhaite réaliser un état des lieux des 115 afin de mieux connaître ce dispositif d'accueil téléphonique pour pouvoir déterminer des sites sentinelles représentatifs du fonctionnement de l'ensemble des 115.

Méthodologie

L'état des lieux sera réalisé à partir d'un questionnaire qui prendra en considération des informations issues des rapports d'activités des 115 et les informations non disponibles seront demandées directement aux gestionnaires à l'issue d'un entretien téléphonique.

Architecture du questionnaire

Le questionnaire s'articule autour de trois axes :

I>Gestionnaire

- organisation du 115 sur le département,
- moyens techniques,
- moyens humains,

II> Fonctionnement du dispositif d'hébergement d'urgence

- appels au 115,
- données France Télécom
- dispositif d'urgence

III> Informations recueillies et analysées

- enregistrement des informations,
- analyse statistique,
- public en contact avec le 115,
- variables mentionnées dans les rapports d'activité,
- données conjoncturelles départementales

Codes

Sont mentionnées en rouge les informations qui ne seront pas demandées aux gestionnaires car elles relèvent d'autres sources de données (France télécom, Drees...)

Sont mentionnées en vert les informations relatives à l'avis des gestionnaires.

Sont mentionnés en italique les filtres (suite à la réponse oui – non). Les filtres permettent de poser uniquement les questions qui concernent le gestionnaire interrogé.

Q1>N° téléphone (N° structure ou N° proposé à l'issue du 1^{er} contact téléphonique) : _____

Q2> Département : _____

Q3> N° du département : _____

Q4> Ville : _____

Q5> Région : _____

Q6> Nom du gestionnaire interrogé: _____

Q7> Date entretien : _____ Q8> Heure début : _____

Q9> Nom de personne interrogée : _____

Q10> Fonction de personne interrogée : _____

Q11> Service interrogé : _____

Q12> Gestionnaire unique : oui non Q13> Nombre de N°traduit : _____

Q14> Cas particuliers : oui non

INFORMATIONS SUR LE GESTIONNAIRE

I> ORGANISATION DU 115 SUR LE DEPARTEMENT

Statut et financement du gestionnaire

Q15> Quel est votre statut administratif:

- Asso/Hébergement Asso/Accueil et Orientation Asso/ multiples activités CCAS
 Samusocial Croix Rouge Préfecture Hôpital
 autre : _____

Q16> Votre service 115 a-t-il l'agrément CHRS : oui non NSP

Q17> Quel est votre financement pour le 115 (plusieurs réponses possibles): CHRS ligne urgence
 DDASS (partiel) DDASS (100%) mairie pas de financement 115 spécifique
 autre : _____

Jours et Horaires d'activité des écoutants du 115 de votre service

Q18> Quels sont en moyenne (hors renfort hivernal) vos Jours et horaires d'activité pour le 115 (réception des appels)

Filtre : Si la réponse est 7j/7 et 24h/24, allez à la question Q20

Jours	Activité (cochez si oui)	début	Fin
Lundi			
Mardi			
Mercredi			
Jeudi			
Vendredi			
Samedi			
Dimanche			
Jours fériés			

Q19> Activité de : jour nuit week end

Q20> Avez-vous un répondeur pour le 115 (aucune réponse humaine): oui non

Filtre : si non, allez à la question Q22

Q21> Si oui, horaires et jours du répondeur 115 :

Jours	répondeur (cochez si oui)	début	Fin
Lundi			
Mardi			
Mercredi			
Jeudi			
Vendredi			
Samedi			
Dimanche			
Jours fériés			

Q22> Les lignes du 115 sont elles basculées vers un autre service de votre structure (même gestionnaire) ou une autre structure (autre gestionnaire) : oui non

Filtre : si non, allez à la question Q35

Q23> Si oui, s'agit-il : autre service autre structure

Q24> S'agit-il d'un transfert d'appel local : oui non

Basculement vers autre service de la structure ou autre structure

Q25> Nom de l'autre service : _____

Q26> Nom de personne référente : _____

Q27> Fonction de personne référente : _____

Q28> Horaires et jours de basculement

Jours	cochez si oui	début	Fin
Lundi			
Mardi			
Mercredi			
Jeudi			
Vendredi			
Samedi			
Dimanche			
Jours fériés			

Q29> Avez-vous des liens avec cet autre service: oui non

Filtre : Si non, allez à la question Q35

Q30> Si oui, quel(s) type(s) de lien (plusieurs réponses): saisie informatique sur une base commune
 réunions contacts téléphoniques transmission de fax courrier électronique
 transmission d'un cahier de liaison transmission de fiches d'appel
 autre _____

Q31> Si oui, récupérez-vous des informations sur les appels pris par l'autre service : oui non

Filtre : Si non, allez à la question Q35

Q32> Si oui, sous quel format : papier informatique oral

Q33> Si oui, ces informations sont elles comptabilisées dans vos statistiques : oui non

Q34> Si oui, quelles sont ces informations : nombre d'appels nature de la demande
 réponse à la demande caractéristiques socio-démographiques (âge, sexe...) du demandeur
 autre, _____

II> MOYENS TECHNIQUES

Locaux

Q35> Concernant le 115, avez-vous une pièce indépendante dédiée au 115 : oui non

Q36> Avez-vous un bureau (table) dédié au 115 : oui non

Téléphonie

Q37> Combien avez-vous de lignes téléphoniques 115: _____

Q38> Avez-vous une ligne spécifique pour les appels de professionnels (TS): oui non
(numéro à 10 chiffres du 115 ou ligne séparée)

Q39> Disposez-vous d'un pré-décroché : oui non **Q40> Limiteurs :** _____

Q41> Disposez-vous d'un couplage téléphonie-informatique permettant d'identifier les appels: oui non

Q42> Uniquement mobile : oui non

Filtre : Si uniquement mobile, allez à la question Q45

Q43> Les appels au 115 arrivent ils : sur un fixe sur un fixe et un mobile

Filtre : Si uniquement fixe, allez à la question Q45

Q44> A quel moment les appels sont il basculés vers un mobile : _____

Q45> Avez-vous des casques de téléphonie : oui non

Filtre : si non allez à la question Q49

Q46> Sont-ils : avec fil sans fil

Q47> Les utilisez-vous quotidiennement : oui non

Q48> Cet équipement est-il identique à toutes les personnes qui assurent le 115 (autre service, 115 de nuit):
 oui non

Informatique

Q49> Nombre d'ordinateurs pour les écoutants 115: _____

Q50> Chaque écoutant en poste a-t-il son ordinateur : oui non

Q51> Cet équipement est-il identique à toutes les personnes qui assurent le 115 (autre service, 115 de nuit):
 oui non

Q52> Si non précisez : _____

Q53> Avez-vous accès à internet depuis un ordinateur au 115: oui non

Q54> Avez-vous internet au sein de votre structure: oui non

Filtre : si non aux questions Q53 e/ou Q54, allez à la question Q58

Q55> Adresse mail de la structure : _____

Q56> Adresse mail du service 115 interrogé: _____

Q57> Adresse mail de l'autre service de structure assurant le 115 _____

III> MOYENS HUMAINS

Q58> Les écoutants 115 ont-ils d'autres fonctions que l'écoute téléphonique du 115 : oui non

Filtre : si non allez à la question Q60

Q59> Si oui, lesquelles (plusieurs réponses possibles) : accueil de public entretiens sociaux (SAO, ...)
 secrétariat, standard écoutants pour autre service de téléphonie saisie de données hors 115
 équipe mobile autre _____

Q60> Nbre total de personnes pouvant répondre au 115 (votre service + autre service de structure) : _____

Personnes et ETP en moyenne (votre service + autre service de structure)

Q61> Nbre total d'écoutes 115 (votre service + autre service de structure) : _____

Q62> Nbre total d'ETP (votre service + autre service de structure) : _____

Q63> Nbre total d'écoutes sur 24h (votre service + autre service de structure)

Personnes	Heure début	Heure fin
1 seule personne		
2 personnes		
3 personnes		
4 personnes		
5 personnes		
6 personnes		
7 personnes		
8 personnes		
9 personnes ...		

(Ex : 1 personne de 8h à 12h – 2 personnes de 12h à 19h – 3 personnes de 19h à 21h – 1 personne de 21h à 8h)

Q64> Nbre total d'ETP sur 24h :

Q65> Avez du personnel supplémentaire en période hivernale : oui non

Filtre : si non allez à la question Q69

Q66> Si oui, combien de personnes supplémentaires : _____

Q67> Si oui, pour quels horaires : de _____ h à _____ h
de _____ h à _____ h
de _____ h à _____ h

Q68> Si oui, jours de renforcement : les jours d'activité habituels autre : _____

Emplois aidés (votre service + autre service de structure)

Q69> Avez-vous recours à des salariés en emploi aidé : oui non

Filtre : si non allez à la question Q79

Q70> Si oui, combien : _____

Q71> Quelle est l'échéance de la fin de contrat pour 1er : _____

Q72> Quelle est l'échéance de la fin de contrat pour 2ème : _____

Q73> Quelle est l'échéance de la fin de contrat pour 3ème : _____

Q74> Quelle est l'échéance de la fin de contrat pour 4ème : _____

Q75> Quelle est l'échéance de la fin de contrat pour 5ème : _____

Q76> Une embauche d'au moins un des salariés en contrat aidé est elle prévue : oui non

Filtre : si non allez à la question Q79

Q77> si oui, combien de salariés sont concernés : _____

Q78> Une solution alternative est elle prévue: oui non

Bénévolat

Q79> Avez-vous recours à des bénévoles : oui non

Filtre : si non allez à la question Q82

Q80> Combien sont-ils en moyenne : _____

Q81> Quand avez-vous recours à eux : toute l'année en période hivernale seulement
 en cas d'indisponibilité des écoutants 115 (maladie, formation...) autre _____

Qualification

Q82> Quel est le profil (qualification) des écoutants 115 de votre service: _____

Q83> Quelle est le profil des personnes de l'autre service qui répondent au 115: écoutants 115
 bénévoles veilleur (gardien) éducateur autre _____

Q84> Y a-t-il un responsable pour le service 115 au sein de votre structure : oui non

Filtre : si non allez à la question Q87

Q85> Quel est son nom : _____

Q86> Quelle est sa fonction : _____

Filtre : allez à la question Q89

Q87> Si non, quel est le référent du 115 : _____

Q88> Quel est son nom : _____

FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF D'ACCUEIL D'URGENCE

IV> APPELS AU 115

Q89> Distinguez-vous les appels véritables des appels polluants (canulars, insultes...): oui non

Filtre : si non allez à la question Q99

Les appels polluants

Q90> Si oui, quel est le volume annuel d'appels polluants : _____

Q91> Nbre moyen d'appels polluants / jour: _____

Q92> Nbre maximum / jour : _____

Q93> Nbre minimum / jour : _____

Les appels véritables

Q94> Quel est le volume annuel d'appels : _____

Q95> Année de référence : 2005 2004 autre _____

Q96> Nbre moyen d'appels / jour: _____

Q97> Nbre maximum / jour: _____

Q98> Nbre minimum / jour: _____

Les appels totaux

Q99> Quel est le volume annuel d'appels : _____

Q100> Année de référence : 2005 2004 autre _____

Q101> Nbre moyen d'appels / jour: _____

Q102> Nbre maximum / jour: _____

Q103> Nbre minimum / jour: _____

Pics d'appels

Q104> Avez-vous identifié des pics d'appels au cours de la journée : oui non

Filtre : si non allez à la question Q107

Q105> Si oui à quel(s) horaire(s) de la journée : de _____ h _____ à _____ h _____
de _____ h _____ à _____ h _____
de _____ h _____ à _____ h _____

Q106> A quoi correspondent ces pics : accès aux places rappels d'usagers appels samusocial
 autre _____

Q107> Avez-vous identifié des pics d'appels au cours de l'année : oui non

Filtre : si non allez à la question Q117

Q108> Si oui, quand : _____

V> DONNEES France Télécom – du 15 au 28 novembre 2005

Q109> Appels composés : _____

Q110> % Appels composés : _____

Q111> Appels décrochés : _____

Q112> % Appels décrochés : _____

Q113> Echecs : _____

Q114> % Echecs : _____

Q115> dont rejet limiteur : _____

Q116> % rejet limiteur : _____

VI> DISPOSITIF D'URGENCE DANS LE DEPARTEMENT

Missions du 115

Q117> Le 115 est il un passage obligé pour toute demande d'hébergement d'urgence : oui non les 2

Q118> complément d'information : _____

Q119> Concernant les réponses apportées aux demandes d'hébergement d'urgence, le 115 de votre département fait il ? (une seule réponse possible)

- de l'orientation vers des structures sans attribution de places
- de l'attribution de places
- de la gestion de places d'hébergement
- de l'orientation avec ou sans attribution d'une place et de la gestion de places

Disponibilités

Q120> Connaissez-vous quotidiennement le nombre de places d'hébergement d'urgence disponibles sur votre département : oui *allez à la question Q122* non *allez à la question Q121*

Q121> Si non, pourquoi : _____

Q122> Si oui, comment savez-vous que des places sont disponibles (plusieurs réponses possibles):

- gestion directe de places
- contact téléphonique avec les responsables de structure
- transmission par les responsables de structure des places disponibles par mail, fax
- autre _____

Q123> Si oui, est ce que ce sont : les structures qui vous contactent
 vous qui contactez les structures
 les 2

Q124> Avez-vous des places d'hébergement dédiées uniquement au 115 : oui non

Filtre : si non allez à la question Q125

Q125> Si oui, % par rapport au nombre total de places : _____

Q126> Quelle est la durée pour la **disponibilité** des places d'urgence :
 jour J (de 0h lundi à 0h mardi) jour J et J+1 (ex : de 7h lundi à 7h mardi)

Structures d'hébergement d'urgence (capacité journalière)

Q127> Quelles sont les structures d'hébergement vers lesquelles vous orientez les personnes via le 115:
 hôtels structures d'hébergement d'urgence¹ les 2

Q128> Si vous gérez des places d'hébergement, quelles sont les structures d'hébergement que vous gérez:
 hôtels structures d'hébergement d'urgence² les 2

Q129> Combien de places cela représente t-il au total (en moyenne) : _____

Q130> Combien de places cela représente t-il en structure d'hébergement d'urgence (en moyenne) : _____

¹ Les structures d'hébergement d'urgence renvoient aux places d'urgence dans les CHU, CHRS, hôpitaux, foyers, accueil de nuit...
Il s'agit de toutes les structures d'hébergement d'urgence différentes de l'hébergement en hôtel.

² Les structures d'hébergement d'urgence renvoient aux places d'urgence dans les CHU, CHRS, hôpitaux, foyers, accueil de nuit...
Il s'agit de toutes les structures d'hébergement d'urgence différentes de l'hébergement en hôtel.

Q131> Combien de places cela représente t-il en structure d'hébergement d'urgence au maximum : _____

Q132> Combien de places cela représente t-il en structure d'hébergement d'urgence au minimum : _____

Q133> Combien de centres d'hébergement d'urgence cela représente t-il (en moyenne): _____

Q134> Combien de places cela représente t-il en hôtel (en moyenne) pour les familles: _____

Q135> Combien de places cela représente t-il en hôtel (en moyenne) pour les autres : _____

Nombre de nuits dans les structures d'hébergement d'urgence

Q136> Le nombre de nuits dont peuvent bénéficier les personnes diffère t-il selon le public (hommes, femmes, familles, personnes avec un animal...): oui non

Filtre : si non allez à la question Q138

Q137> Si oui, précisez : _____

Q138> Existe t-il des contraintes dans votre département / l'attribution d'une place d'hébergement pour au moins une des structures vers lesquelles vous orientez les personnes via le 115: oui non

Filtre : si non allez à la question Q140

Q139> Si oui, lesquelles : appel/entretien avec TS autre _____

Q140> Existe t-il des contraintes dans votre département / nombre de nuits d'hébergement dont peuvent bénéficier les personnes dans le mois pour au moins une des structures: oui non

Filtre : si non allez à la question Q142

Q141> Si oui, lesquelles : 3 nuits/mois 1 semaine/mois 2 semaines/mois 3 semaines/mois

Q142> Existe t-il des contraintes dans votre département / nombre de nuits d'hébergement dont peuvent bénéficier les personnes par structure pour au moins une des structures: oui non

Filtre : si non allez à la question Q144

Q143> Si oui, lesquelles : 3 nuits/structure 1 semaine/st 2 semaines/st 3 semaines/st

Q144> Le nombre de nuits attribuées lors du premier appel au 115 est il spécifique : oui non

Filtre : si non allez à la question Q146

Q145> si oui, combien de nuits : 1 nuit 3 nuits 7 nuits entre 8 et 14 jours
 entre 15 jours et – 1 mois + 1 mois autre _____

Q146> Quel est le nombre de nuits attribuées lors des appels : 1 nuit 3 nuits 7 nuits
 entre 8 et 14 jours entre 15 jours et – 1 mois + 1 mois autre _____

Q147> Les personnes peuvent elles bénéficier de plusieurs nuits consécutives : oui non

Q148> Le 115 fait il des prolongations de l'hébergement initial : oui non

Q149> Comptabilisez-vous les prolongations automatiques de l'hébergement, c.-à-d. les nuits attribuées sans nouvel appel au 115 (reports de l'hébergement initial) : oui non

Q150> Savez-vous si les personnes orientées ont effectivement dormi dans la structure : oui non

Q151> Attribuez-vous un hébergement par : personne situation (une ou plusieurs personnes)

Q152> Le fonctionnement du 115 sur votre département est-il identique le jour et la nuit : oui non

Filtre : si oui allez à la question Q154

Q153> Si non, quelles sont les principales différences : _____

INFORMATIONS RECUEILLIES ET ANALYSEES

VII> ENREGISTREMENT DES INFORMATIONS

Recueil d'information

Q154> Sous quel format enregistrez-vous les informations relatives aux appels: papier , *allez à Q170*
 informatique les 2

Q155> La saisie informatique a-t-elle lieu : au moment de l'appel en différé

Filtre : si au moment de l'appel, allez à la question Q158

Q156> Est-ce que ce sont les écoutants 115 qui saisissent les informations : oui non

Filtre : si oui, allez à la question Q158

Q157> Si non, qui les saisit : _____

Q158> Y a-t-il plus d'informations sur format papier que sur format informatique : oui non

Q159> Quelles sont les informations papier qui ne sont pas saisies sur informatique : nombre de places disponibles liste de personnes (hébergées ou non...) autre, _____

Q160> Les écoutants de nuit qu'ils soient du même service ou non ont-ils accès à votre base informatisée:
 oui non

Logiciel

Q161> Combien de bases de données avez-vous pour enregistrer toutes les informations utiles dans la gestion du 115 (informations sur les appels, sur les structures d'hébergement...): 1 2 3 + 3

Q162> Quel est(ont) le(s) logiciel(s) que vous utilisez pour saisir vos données (plusieurs réponses possibles) :
 access excel autre, _____

Q163> votre logiciel a-t-il un nom : oui non

Filtre : si non, allez à la question Q165

Q164> Si oui, lequel : _____

Q165> Quel est le coût de votre logiciel : _____

Q166> Y a-t-il une maintenance pour le logiciel du 115: oui non

Filtre : si non, allez à la question Q168

Q167> Quel est le coût de votre maintenance : _____

Q168> Etes-vous satisfait de votre logiciel : oui non oui mais...

Filtre : si oui, allez à la question Q170

Q169> Si non ou oui mais, pourquoi : _____

Q170> Seriez-vous intéressé par l'acquisition d'un logiciel standard pour tous les 115: oui non

Langage

Q171> Saisissez-vous des informations sur tous les appels (ou uniquement ceux relatifs à des demandes en lien avec le 115) : oui non

Q172> Enregistrez-vous des données nominatives complètes (nom, prénom, ddn) : oui non

Filtre : si non, allez à la question Q174

Q173> L'identité des personnes est elle enregistrée :
 seulement lorsqu'un hébergement est attribué pour tous les appels (hébergement ou non)

Filtre : allez à la question Q175

Q174> Enregistrez-vous des données nominatives partielles (nom et/ou prénom et/ou ddn) : oui
 non

Q175> Enregistrez-vous des informations pour chaque : appel (données anonymes) personne
 situation (une ou plusieurs personnes)

VIII> ANALYSE STATISTIQUE

Q176> Votre analyse statistique porte t'elle sur : tous les appels (polluants + véritables) uniquement sur les appels véritables

Q177> Réalisez-vous une sortie de statistiques : quotidiennes hebdomadaires mensuelles
 trimestrielles annuelles autre, _____

Q178> Réalisez-vous un rapport statistique : trimestriel semestriel annuel
 autre, _____

Q179> Qui réalise le rapport: _____

Q180> Quel est l'objectif de ce rapport: administratif (pour Ddass, conseil d'administration...)
 recherche/étude (au sein d'un observatoire...)

Observation

Q181> En complément de votre rapport statistique, êtes vous directement sollicité pour des informations statistiques précises : oui non

Filtre : si non allez à la question Q183

Q182> Si oui, par qui : DDASS DRASS préfecture autre _____

Q183> Existe-t-il une veille sociale animée par votre DDASS en dehors de la période hivernale:
 oui non

Filtre : si non allez à la question Q185

Q184> Si oui, y participez-vous : oui non

Q185> Le 115 participe t-il à une observation, hormis l'observation bi-annuelle de la Fnars portant sur les appels véritables : oui non

Filtre : si non allez à la question Q189

Q186> Si oui, est elle : locale départementale régionale interrégionale

Q187> Si oui, quel est le nom de l'observatoire : _____

Q188> Si oui, qui anime l'observatoire : association régionale Fnars Ddass Drass
 associations autre _____

Q189> Avez-vous participé à au moins une des 2 dernières enquêtes de l'observatoire national du 115 portant sur les appels véritables (nov 05, avril 06): oui non

Filtre : si oui allez à la question Q191

Q190> Si non, pourquoi : _____

IX> PUBLIC EN CONTACT AVEC LE 115

Q191> Parmi les personnes qui vous contactent, avez-vous une forte proportion de public spécifique tel que :

- sortants de prison jeunes de – 25 ans famille femmes victimes de violence
 personnes avec animal routard saisonnier étudiant autre _____

Q192>Y a-t-il des informations que vous jugez utiles de me mentionner sur le fonctionnement de votre 115 et qui ne figurent pas dans ce questionnaire (ex : gestion d'un autre numéro d'urgence, prise en compte de l'avis des usagers...)

Q193> Avez-vous des observations à formuler par rapport à ce questionnaire

Q194> Heure fin : _____

Q195> Durée : _____

Informations issues des rapports d'activité et de l'enquête bi-annuelle sur les appels véritables de novembre 2005

Q196> effectif concerné (pour le re-calcul du %) : _____

Q197> % appels d'hommes seuls: _____

Q198> % appels de femmes seules: _____

Q199> % appels de couples sans enfants : _____

Q200> % appels de familles : _____

Q201> % appels jeunes de – 25 ans : _____

Q202> % d'appels d'usagers : _____

Q203> % appels TS : _____

Q204> % appels tiers : _____

Q205> % demandes d'hébergement : _____

X> VARIABLES MENTIONNEES DANS LES RAPPORTS D'ACTIVITE

(Les réponses ne seront peut être pas saisies lors de l'état des lieux des 115 mais elles seront analysées pour le choix des variables à retenir pour les sites sentinelles)

Q206> Rapport d'activité envoyé : oui non

Q207> Nombre de personnes renseigné : oui non

Q208> S'agit il d'un : Effectif réel effectif approximatif

Caractéristiques socio-démographiques

Q209> âge : oui non

Filtre : si non allez à la question Q211

Q210> Si oui, catégories fnars : oui non

Q211> sexe : oui non

Q212> état civil : oui non

Filtre : si non allez à la question Q214

Q213> Si oui, catégories fnars : oui non

Q214> nationalité : oui non

Q215> temps d'errance : oui non

Q216> motif de rupture: oui non

Informations sociales

Q217> ressources : oui non

Q218> suivi social : oui non

Q219> couverture sociale : oui non

Q220> papiers d'identité : oui non

Informations sur l'utilisateur et la demande

Q221> appelant : oui non

Filtre : si non allez à la question Q223

Q222> Si oui, catégories fnars : oui non

Q223> nature de la demande : oui non

Filtre : si non allez à la question Q225

Q224> Si oui, catégories fnars : oui non

Q225> solutions : oui non

Filtre : si non allez à la question Q227

Q226> Si oui, catégories Fnars : oui non

Q227> situation / hébergement au moment de l'appel : oui non

Q228> usager 1^{er} appel : oui non

Données géographiques

Q229>Zones géographiques : oui non

Q230> distinction rural – urbain : oui non

Répartition des appels

Q231> tranche horaire : oui non

Q232> pics d'appels : oui non

Q233> jours de la semaine : oui non

Q234> autre variable 1 : _____

Q235> autre variable 2 : _____

Q236> autre variable 3 : _____

Q237> autre variable 4 : _____

Q238> autre variable 5 : _____

Q239> autre variable 6 : _____

XI> DONNEES CONTEXTUELLES DEPARTEMENTALES (source : indicateurs de l'exclusion de la DREES, données du recensement INSEE)

Récupération et importation des fichiers Excel disponibles sur internet

Q240> Superficie : _____

Q241> Nbre d'habitants (01/01/03 milliers) _____

Q242> Département : rural urbain

Q243> Densité (01/01/03) : _____

Q244> Nbre communes : _____

Q245> Taux de chômage trimestriel (2^{ème} 06) : _____

Q246> Nbre de jeunes de 18 à 25 ans : _____

Q247> Nbre de CHRS : _____

Q248> Taux d'équipement CHRS : _____

Q249> Nbre de Rmistes : _____

Q250> Nbre RMI/1000 : _____

Q251> Nbre d'API : _____

Q252> Nbre API/1000 : _____

Q253> Nbre CMU base : _____

Q254> Nbre CMU C : _____