

**Résultats de l'état  
des lieux des 115**

**octobre – novembre 2006**

**Carole Lardoux**

**Observatoire national du numéro d'urgence 115 - Fnars**

# État des lieux des 115

oct - nov 2006



## Objectifs

**Accroître notre connaissance du dispositif 115**

- ✓ **Fonctionnement et organisation des 115**
- ✓ **Moyens humains et moyens techniques**
- ✓ **Moyens téléphoniques**
- ✓ **Nature des informations recueillies**

# État des lieux des 115

oct - nov 2006

## Méthodologie I -

- ✓ **Population enquêtée : gestionnaires**
- ✓ **Gestionnaire = organisme qui gère le 115 (possibilités de prise d'appel dans plusieurs services)**
- ✓ **France métropolitaine + Dom**
- ✓ **132 gestionnaires recensés**
- ✓ **119 gestionnaires inclus**  
**=> taux de participation : 90%**

# État des lieux des 115

oct - nov 2006

## Méthodologie II -

- ✓ **Questionnaires (avec questions fermées)**
- ✓ **Deux modalités de remplissage**
  - **auto-questionnaire : 41%**
  - **entretiens téléphoniques : 59%**
- ✓ **Durée moyenne des entretiens : 34 min**
- ✓ **Durée de l'enquête : 2 mois (oct. – nov. 2006)**
- ✓ **Saisie et analyse (logiciel STATA)**

# État des lieux des 115

oct - nov 2006

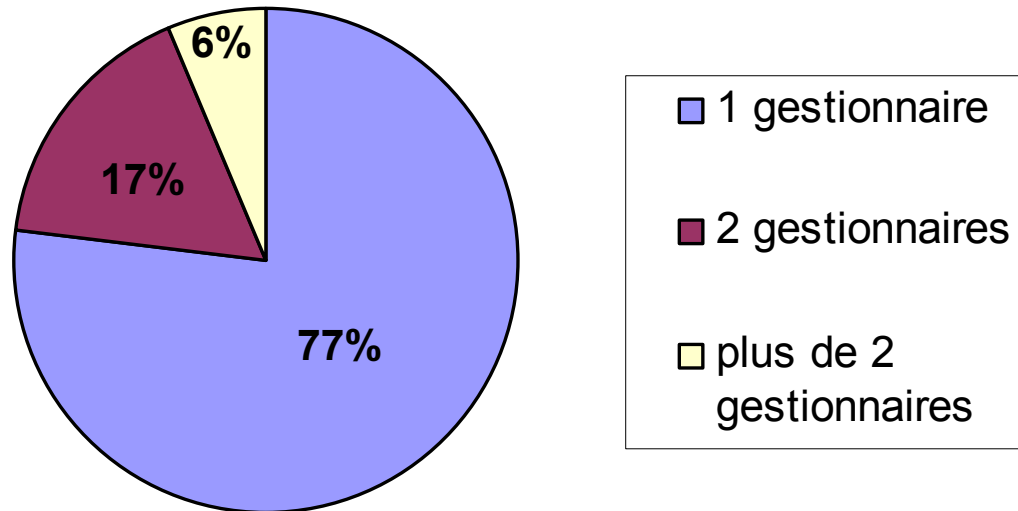
## Thématiques investiguées

- ✓ L'organisation et la gestion du 115
- ✓ Le personnel
- ✓ L'organisation du dispositif d'hébergement d'urgence en lien avec le 115
- ✓ Les moyens techniques
- ✓ L'enregistrement des informations
- ✓ La satisfaction / logiciel utilisé
- ✓ La participation des 115 à l'observation sociale

# État des lieux des 115

oct - nov 2006

## La répartition des gestionnaires par département



**Dans les 3/4 des départements, un gestionnaire unique assure la gestion du 115.**

# État des lieux des 115

oct - nov 2006



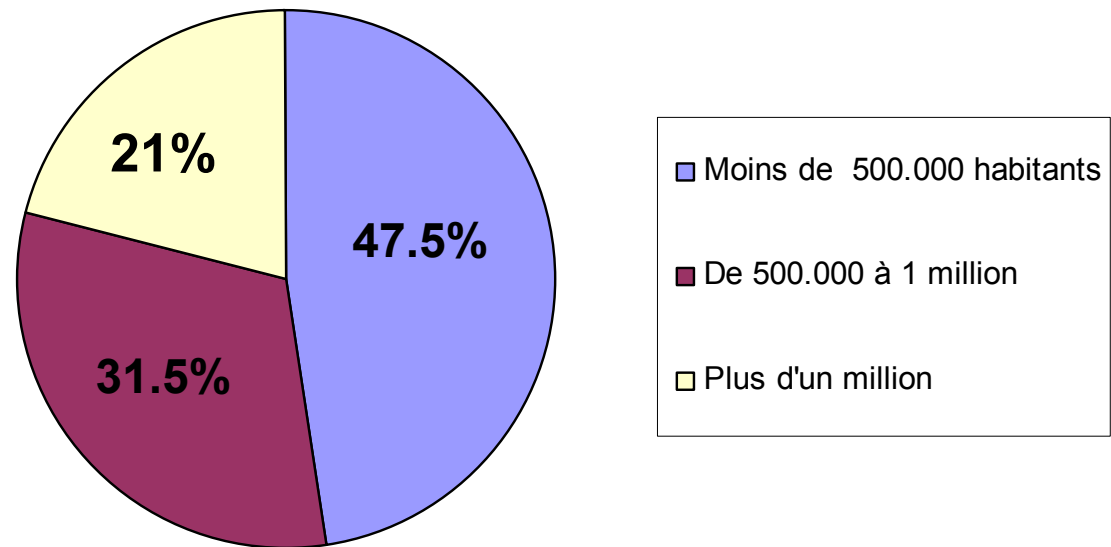
## L'organisation de la prise d'appel

- ✓ **Gestionnaires uniques: 2/3**
  - ✓ **Basculement vers un autre service la nuit : 59,5%**
- ✓ **Gestionnaires multiples : 1/3**
  - ✓ **Basculement vers plusieurs gestionnaires : 20%**

# État des lieux des 115

oct - nov 2006

La répartition des gestionnaires selon le nombre d'habitants



**Pratiquement la moitié des gestionnaires est située dans des départements de moins de 500 000 habitants**



# Etat des lieux des 115

oct - nov 2006

## Le statut des gestionnaires

- ✓ **Associations : 87,5%**
  - ✓ **Multiples activités : 53%**
- ✓ **Autres : 12,5% (CCAS, hôpital...)**

## Le financement

- ✓ **92% des gestionnaires sont financés par la Ddass dont 72% ayant la Ddass pour unique financeur**
- ✓ **8% des gestionnaires n'ont pas de financement pour assurer l'écoute téléphonique 115**

# Etat des lieux des 115

oct - nov 2006

## Les écoutants du 115

- ✓ **Fonction d'écoute exclusivement : 19,5%**  
dont la moitié (52%) dans des départements de plus d'un million d'habitants
- ✓ **Plusieurs fonctions : 80,5%**
- ✓ **90,5% des gestionnaires ont un référent en interne pour le personnel écoutant 115**

# Etat des lieux des 115

oct - nov 2006

## Le personnel 115 complémentaire

- ✓ **Renfort hivernal : 1/3 des gestionnaires**
- ✓ **Emplois aidés : 17% des gestionnaires**  
dont 58% pour lesquels une embauche en fin de contrats n'est pas prévue
- ✓ **Participation de bénévoles : 7%**  
2 gestionnaires faisant uniquement appel à des bénévoles la nuit

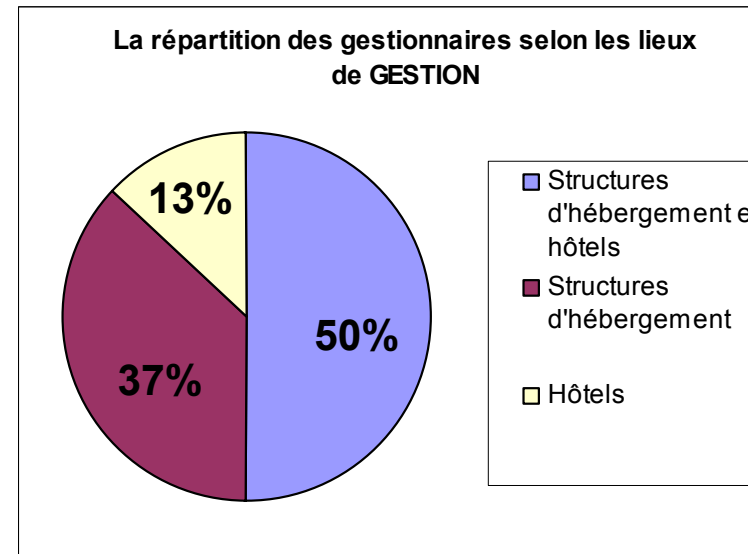
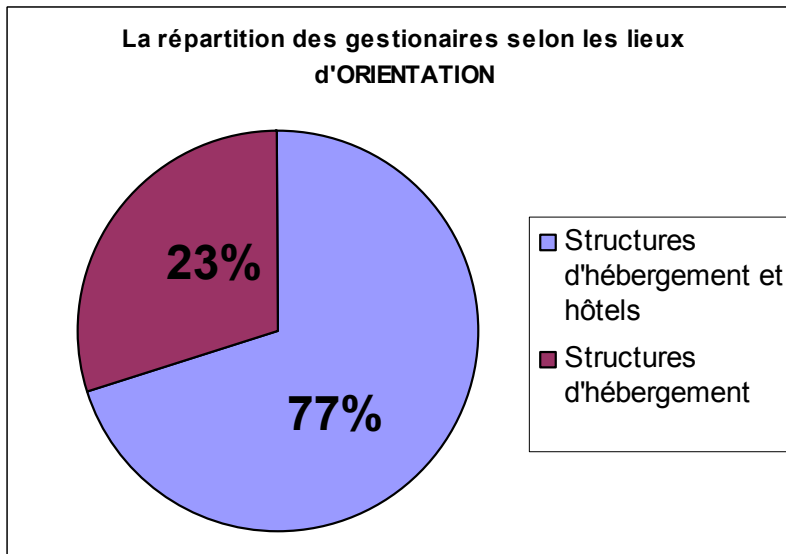
## Le dispositif d'hébergement d'urgence

- ✓ **Passage obligé par le 115 : 19,5%**  
**=> Dans la majorité des départements, accès direct aux structures d'hébergement**
- ✓ **Activité d'orientation et de gestion de places pour 72% des gestionnaires**

# État des lieux des 115

oct - nov 2006

La répartition des gestionnaires selon les lieux d'orientation et de gestion



- **3/4 des gestionnaires 115 peuvent orienter les personnes vers des structures d'hébergement et des hôtels.**
- **La moitié des gestionnaires qui font de la gestion de places gèrent à la fois des structures d'hébergement et des hôtels**

# Etat des lieux des 115

oct - nov 2006

## Le dispositif d'hébergement d'urgence

- ✓ **71,5% des gestionnaires disposent d'une information quotidienne sur les places disponibles**
- ✓ **Pour les 28,5% autres gestionnaires**
  - ✓ **Pas nécessaire de connaître l'activité quotidienne des structures d'hébergement**
  - ✓ **Mauvaise articulation avec les structures d'hébergement d'urgence**
- ✓ **Contacts réciproques entre les gestionnaires et les structures : 2/3**

# Etat des lieux des 115

oct - nov 2006

## Le dispositif d'hébergement d'urgence

- ✓ **48% des gestionnaires attribuent un nombre de nuit spécifique lors du 1<sup>er</sup> appel au 115.  
Il s'agit principalement d'une seule nuit (61%)**
- ✓ **Nombre de nuits par appels (oct – nov 06)**
  - **41% des gestionnaires attribuent 1 nuit**
  - **24,5% des gestionnaires attribuent entre 2 nuits à 1 semaine**
  - **34,5% des gestionnaires attribuent le nombre de nuits en fonction de la situation de la personne qui les sollicitent**

# Etat des lieux des 115

oct - nov 2006

## Les moyens techniques

- ✓ Bureau spécifique : 73%
- ✓ Local spécifique : 48,5%
- ✓ Pré-décroché (bande annonce) : 69%
- ✓ Couplage téléphonie / informatique : 18%
- ✓ Acheminement des appels uniquement sur un téléphone portable : 9,5%



# Etat des lieux des 115

oct - nov 2006

## L'enregistrement des informations

- ✓ **Les modalités d'enregistrement**
  - **Uniquement papier : 27,5%**
  - **Papier et/ou informatique : 72%**
  - **Aucun enregistrement: 0,5%**
  
- ✓ **En cas de double enregistrement (papier + informatique), il y a plus d'informations sur le papier pour 42% des gestionnaires**

# Etat des lieux des 115

oct - nov 2006

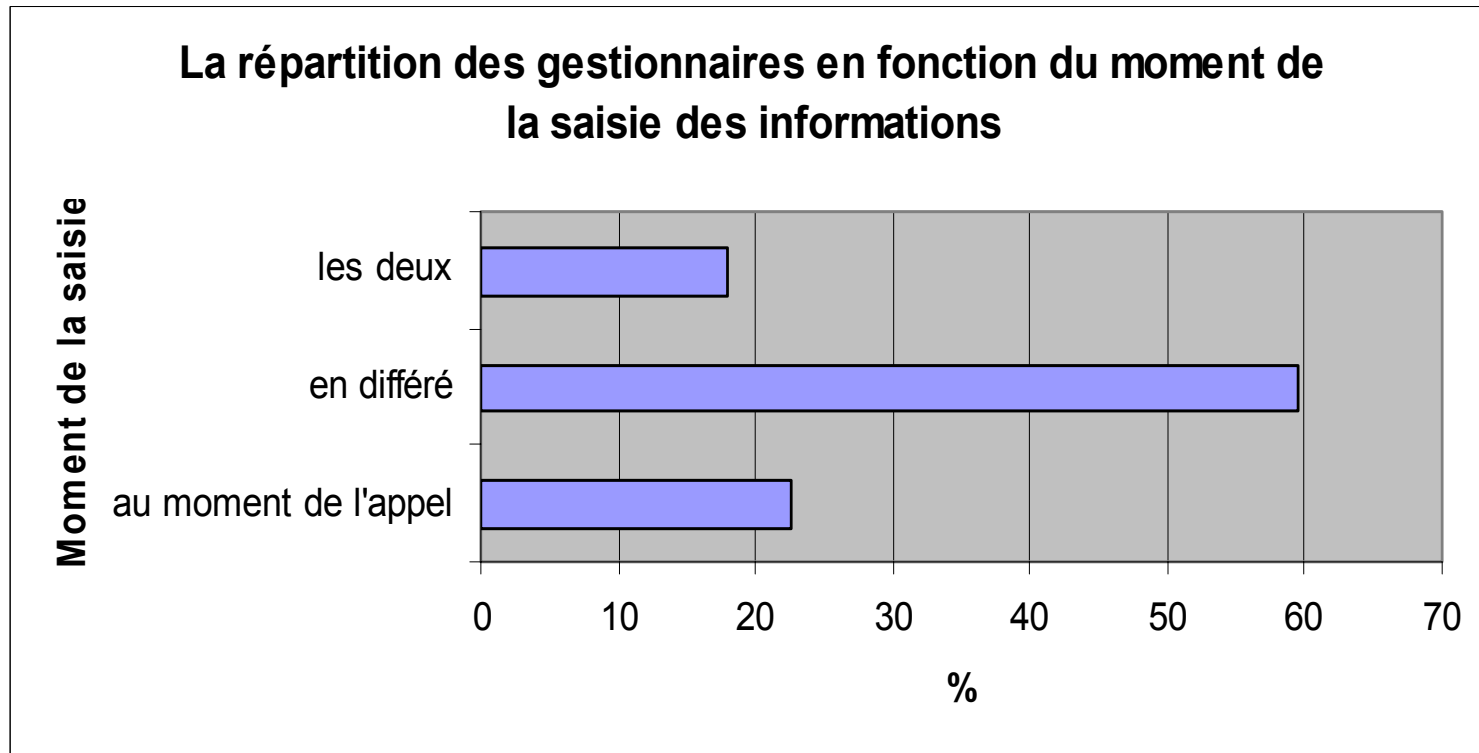
## L'enregistrement des informations au sein des organismes gestionnaires

- ✓ **64% des gestionnaires disposent d'au moins 1 ordinateur mis à disposition du personnel (écoutants, coordinateur...) dont la moitié avec 1 seul ordinateur**
- ✓ **Parmi les 75 gestionnaires qui disposent d'au moins un ordinateur, 63% ont un ordinateur pour chaque écoutant**

# Etat des lieux des 115

oct - nov 2006

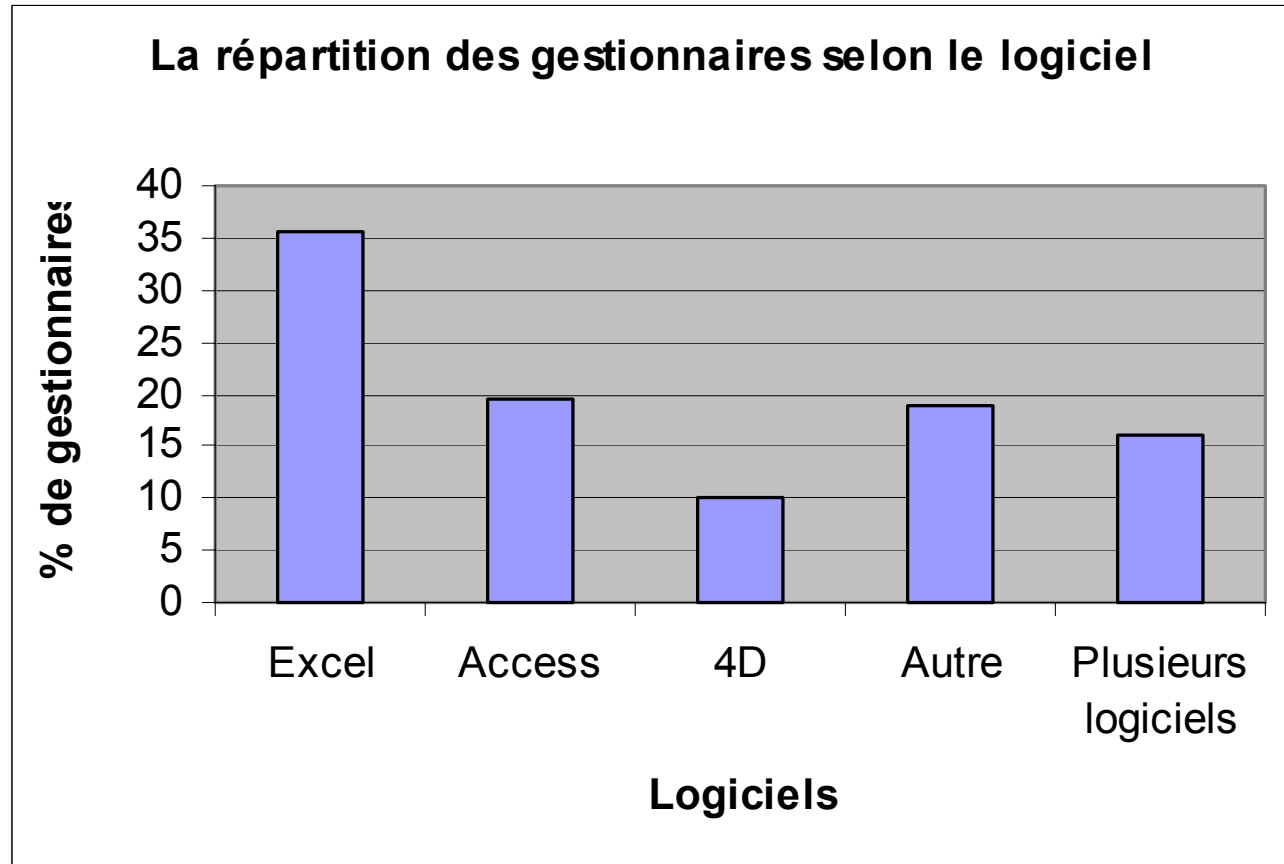
L'enregistrement des informations pour les 115 informatisés



**Plus de la moitié des gestionnaires enregistrent les informations relatives aux appels au 115 en différé.**

# Etat des lieux des 115

oct - nov 2006



**Le logiciel le plus utilisé est le tableur Excel**

# Etat des lieux des 115

oct - nov 2006

## L'enregistrement des informations

- ✓ **80% des gestionnaires enregistrent des données nominatives**
  - ✓ **dont 71% quelle que soit l'issue de la demande**
- ✓ **Rapport statistique : 3/4**
- ✓ **Objectif du rapport = administratif : 74%**

# Etats des lieux des 115

oct - nov 2006

## Le logiciel

- ✓ **Satisfaction / logiciel actuel**
  - Oui : 31%
  - Non : 24,5%
  - Oui mais : 44,5%
  
- ✓ **80% des gestionnaires sont intéressés par l'acquisition d'un logiciel standard**
  - ✓ **Dont 70% déjà informatisés et 30% non informatisés**
  - ✓ **Réponse négative : le logiciel utilisé appartient à un réseau ou le service 115 n'a pas de personnel disponible pour enregistrer des informations**

## Observation sociale

- ✓ **70% des gestionnaires sont régulièrement sollicités par Ddass, conseils généraux, associations...**
- ✓ **Dans 58% des départements hors DOM, les comités de veille sociale se tiennent également hors période hivernale**
- ✓ **35% des gestionnaires participent à une observation sociale**

# États des lieux des 115

oct - nov 2006

## Conclusion I -

- ✓ **Le 115 existe dans tous les départements avec fonctionnements hétérogènes**
  - ✓ **Les gestionnaires enregistrent tous des informations sur leur activité sous des modalités différentes**
- => Les fondations pour l'observation sont posées avec demande forte de la part des gestionnaires et des administrations**



## Conclusion II -

- ✓ **Constat à l'instant T0**
  - ⇒ **Point de départ pour mesurer les évolutions du dispositif 115**
  - ⇒ **Ré-évaluation dans quelque temps**
  - ⇒ **Source principale pour la détermination des sites sentinelles**

## Conclusion III -

- ✓ **Présentation objective des résultats de l'état des lieux des 115**
  - ✓ **Pas d'avis sur le dispositif**
  - ✓ **Mais les informations peuvent être reprises par les gestionnaires 115, les Ddass, les Drass, les associations régionales Fnars...**