Code	Libellé niveau 1	Libellé niveau 2	Libellé niveau 3	Description	Commentaire
				Aucune difficulté de	
AUCUNE	Aucune difficulté de communication			communication	
				rencontrée entre	
				l'appelant et la personne	
				qualifiant ou régulant le	
				dossier.	
MUET	Muet ou malentendant (troubles de la parole ou de l'audition)			Difficultés de	
				communication liées aux	
				caractéristiques de	
				l'appelant, muet ou ayant	
				des troubles prononcés	
				de l'élocution, malentendant	
				ou ayant des troubles	
				prononcés de l'audition ne	
				lui permettant pas	
				d'interagir dans de	
				bonnes conditions avec	
				son interlocuteur du	
				CRRA	
VISION				Difficultés de	
	Malvoyant, troubles de la vision			communication liées aux	
				caractéristiques de	
				l'appelant, malvoyant ou	
				ayant des troubles	
				prononcés de la vue ne lui	
				permettant pas de décrire correctement la situation	
				pour laquelle il appelle	
				Difficultés de	
	Barrière de la langue (langue étrangère)			communication avec	
				l'appelant liées au fait que	
LANGUE				l'appelant ne comprend	
				pas ou mal le français ou	
				ne le parle pas ou mal	
	Panique de l'appelant			Difficultés de	
				communication avec	
				l'appelant liées à une	
				situation de stress	
PANIQUE				extrême ou de panique de	
				l'appelant, du patient ou	
				de l'entourage ne lui permettant pas de décrire	
				correctement la situation	
				pour laquelle il appelle	
				Difficultés de	
HOSTILE	Appelant hostile, agressif			communication avec	
				l'appelant liées à une	
				situation d'hostilité ou	
				d'agressivité de l'appelant	
				ne permettant pas une	
				bonne compréhension du	
				problème pour lequel il	
				appelle	
AGITE	Incohérence, agitation, intoxication			Patient psychiatrique	
				ayant des difficultés pour	
				exprimer sa plainte ou	
				patient alcoolisé, agité et	
				incohérent dans	
				l'incapacité de formuler	
				les raisons de son appel	

AUTRE	Autres difficultés de communication	Autres troubles humains ou techniques, de l'appelant ou de l'entourage, empêchant la bonne interaction entre l'appelant et la personne qualifiant ou régulant le dossier et la bonne compréhension de la situation pour laquelle il appelle	
IMPOSS	Absence de communication	Pas de communication possible avec l'appelant (ex : pas d'echange vocal, appel raccroché prématurement sans contre appel possible,)	