

## ENQUÊTE SOCIALE ET DE SANTÉ

OUTAOUAIS  
1 9 9 8

LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SOCIALE ET DE SANTÉ 1998 POUR LA RÉGION DE L'OUTAOUAIS SONT PUBLIÉS SOUS FORME DE FICHES, CHACUNE CORRESPONDANT À UN DES THÈMES DE L'ENQUÊTE.

## NOS FICHES

- Fiche 1 : Méthodes
- Fiche 2 : Caractéristiques sociales et socioéconomiques
- Fiche 3 : Usage du tabac
- Fiche 4 : Consommation d'alcool
- Fiche 5 : Consommation de drogues et autres substances psychoactives
- Fiche 6 : Alimentation : perceptions, pratiques et insécurité alimentaire
- Fiche 7 : Activité physique
- Fiche 8 : Poids corporel
- Fiche 9 : Comportements sexuels et utilisation du condom
- Fiche 10 : Orientation sexuelle et santé
- Fiche 11 : Divers comportements de santé propres aux femmes
- Fiche 12 : Perception de l'état de santé
- Fiche 13 : Problèmes de santé
- Fiche 14 : Problèmes auditifs et problèmes visuels
- Fiche 15 : Accidents avec blessures
- Fiche 16 : Santé mentale
- Fiche 17 : Idées suicidaires et parasuicides
- Fiche 18 : Incapacité et limitation d'activités
- Fiche 19 : Recours aux services des professionnels de la santé et des services sociaux
- Fiche 20 : Recours aux hospitalisations, à la chirurgie d'un jour et aux services posthospitaliers
- Fiche 21 : Recours au service Info-Santé CLSC**
- Fiche 22 : Consommation de médicaments
- Fiche 23 : Vaccination contre la grippe
- Fiche 24 : Famille et santé
- Fiche 25 : Environnement de soutien
- Fiche 26 : Travail et santé
- Fiche 27 : Environnement psychosocial au travail
- Fiche 28 : Couverture des frais de santé par un régime d'assurance privé
- Fiche 29 : Spiritualité, religion et santé

Recours au service téléphonique  
Info-Santé CLSC

## Introduction

Info-Santé CLSC est un service téléphonique qui permet à l'ensemble de la population de communiquer en tout temps avec une infirmière pour obtenir de l'information ou des conseils au sujet de n'importe quelle question relative à la santé et au bien-être. Au besoin, l'infirmière orientera l'interlocuteur vers la ressource sociosanitaire la plus appropriée, qu'elle soit publique, privée ou communautaire. Ce service est dispensé par les CLSC à travers tout le Québec depuis 1995, à l'exception des régions nordiques. Le système de santé québécois a été le premier en Amérique du Nord à offrir un tel service sur la plus grande partie de son territoire et Info-Santé CLSC se classe aujourd'hui comme un chef de file dans le domaine des soins infirmiers téléphoniques en Amérique du nord. Info-Santé vise le renforcement de l'autonomie des individus dans la prise en charge de leur santé et de celle de leurs proches, ainsi que l'utilisation judicieuse des ressources du réseau de la santé et des services sociaux.

Les objectifs poursuivis dans le cadre de la présente enquête étaient de mesurer la notoriété d'Info-Santé CLSC (soit la proportion de la population connaissant l'existence du service) et d'en décrire l'utilisation. L'analyse permettra notamment de comparer les caractéristiques des personnes qui connaissent le service et qui l'utilisent à celles du reste de la population.

## Aspects méthodologiques

Trois questions portant sur le service téléphonique Info-Santé CLSC, qui figurent à la section XIV du questionnaire autoadministré (QAA), ont été retenues pour le rapport régional. La première question est : « Savez-vous s'il existe un service téléphonique Info-Santé dans votre région ? » (QAA194). Les deux questions suivantes permettent de connaître la proportion des personnes ayant déjà utilisé le service au moins une fois au cours de leur vie (QAA195) et la fréquence d'utilisation au cours des 12 derniers mois (QAA196). Les questions sur le service Info-Santé CLSC apparaissent pour la première fois dans l'enquête sociale et de santé 1998. Les données recueillies ne pourront donc pas être comparées.

Il est possible que certaines personnes au sujet desquelles un appel à Info-Santé a été logé par l'entremise d'un tiers aient inclus cet appel dans leurs réponses aux questions portant sur l'utilisation du service (QAA195 et QAA196). Les taux d'utilisation pourraient ainsi être surestimés parce qu'un appel pouvait avoir été rapporté plus d'une fois. Par ailleurs, la question sur la fréquence d'utilisation au cours des 12 mois ayant précédé l'enquête (QAA196) porte sur une période assez longue et pourrait avoir entraîné un biais de mémoire.

## Résultats

En général, les femmes connaissent et utilisent davantage le service Info-Santé que les hommes, tant en Outaouais que dans l'ensemble du Québec. Le tableau 1 montre toutefois que les résidents et les résidentes de l'Outaouais connaissent moins bien Info-Santé que la moyenne des répondants du même sexe dans l'ensemble de la province. Cependant, malgré cette moins bonne connaissance du service, le taux d'utilisation d'Info-Santé est similaire, sinon un peu plus élevé, en Outaouais que dans l'ensemble du Québec.

**Tableau 1 - Connaissance de l'existence, utilisation à vie et utilisation au cours de la période de 12 mois ayant précédé l'enquête, du service Info-Santé CLSC, selon le sexe, population de 15 ans et plus, Outaouais et Québec, 1998.**

	% Outaouais 1998		% Québec 1998	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Connaissent le service	54,6 <sup>1</sup>	65,7 <sup>2</sup>	68,9 <sup>1</sup>	80,1 <sup>2</sup>
Ont déjà obtenu des conseils	32,4	54,0	29,9	48,7
Ont utilisé le service dans les derniers 12 mois	25,8	43,4	23,6	38,9

Les pourcentages indexés du même exposant sont significativement différents pour des intervalles de confiance à 95 %.

Les personnes appartenant au groupe des 25-44 ans consultent le plus souvent le service Info-Santé (tableau 2). Ceci s'explique par le fait que ces personnes ont, plus souvent que les autres, de jeunes enfants à la maison. En effet, selon le rapport provincial, le principal motif d'appel à Info-Santé est la recherche de conseils de santé concernant les enfants. D'ailleurs, le deuxième groupe d'âge qui consulte le plus souvent est celui des 15-24 ans, probablement pour la même raison. Le taux de consultation du service chez les 65 ans et plus et chez les 45-64 ans est environ deux fois plus faible que celui observé chez les 25-44 ans. Cette observation vaut autant pour le taux de consultation « à vie » que pour les 12 mois précédant l'enquête. À ces égards, l'ensemble du profil d'utilisation par groupes d'âge observé en Outaouais n'est pas significativement différent de celui observé dans l'ensemble de la province.

**Tableau 2 - Utilisation à vie et utilisation au cours de la période de 12 mois ayant précédé l'enquête, du service Info-Santé CLSC, selon l'âge, population de 15 ans et plus, Outaouais et Québec, 1998.**

Groupe d'âge	% Outaouais 1998		% Québec 1998	
	Ayant déjà obtenu des conseils	Ayant utilisé le service dans les derniers 12 mois	Ayant déjà obtenu des conseils	Ayant utilisé le service dans les derniers 12 mois
15 à 24 ans	42,2	36,8*	37,4	32,7
25 à 44 ans	56,3	47,2	51,4	41,9
45 à 64 ans	27,1	19,1*	29,2	21,4
65 ans et plus	35,2*	22,3**	30,3	21,9

\* Estimation imprécise: à interpréter avec prudence.

\*\* Estimation très imprécise: fournie à titre indicatif seulement.

En revanche, la fréquence d'utilisation du service Info-Santé en Outaouais semble différer quelque peu de celle observée dans l'ensemble du Québec. Alors qu'on observe en Outaouais une moins grande proportion d'utilisateurs ayant consulté seulement une ou deux fois au cours de la dernière année, il semble y avoir une plus grande propension chez les utilisateurs de la région à consulter Info-Santé à de multiples reprises (tableau 3).

**Tableau 3 - Fréquence d'utilisation, au cours d'une période de 12 mois, du service Info-Santé CLSC, population de 15 ans et plus, Outaouais et Québec, 1998.**

Fréquence d'utilisation	% Outaouais 1998	% Québec 1998
1 ou 2 fois	65,5 <sup>1</sup>	74,0 <sup>1</sup>
3 à 5 fois	22,0	19,6
Plus de 5 fois	12,5*	6,3

Les pourcentages indexés du même exposant sont significativement différents pour des intervalles de confiance à 95 %.

\* Estimation imprécise: à interpréter avec prudence.

## Conclusion

La mise en place du service Info-Santé CLSC dans la région de l'Outaouais date de 1989, alors que la plupart des autres régions n'ont implanté ce service que vers 1995. Notons à cet égard qu'en Outaouais Info-Santé a été conçu à l'origine dans le but de contribuer au rapatriement de la clientèle québécoise qui utilisait des services de santé du côté de l'Ontario. Curieusement, le fait que le service existe depuis plus longtemps dans notre région ne semble pas avoir augmenté sa notoriété dans la population. Par contre, le service est autant, sinon plus utilisé qu'ailleurs au Québec. Les analyses provinciales ont démontré que les principaux utilisateurs sont des adultes d'âge moyen qui recherchent des conseils relatifs à la santé de leurs enfants. Les données régionales de l'enquête montrent par ailleurs que la clientèle d'Info-Santé pourrait être particulièrement satisfaite du service, comme en fait foi sa tendance à consulter plus fréquemment.

À la lumière de ces résultats, il serait pertinent de réaliser une évaluation des services d'Info-Santé dans la région, après plus de dix ans d'existence, notamment dans le but d'améliorer leur notoriété et leur utilisation. Le service téléphonique Info-Santé constitue plus que jamais une voie à privilégier dans le système de santé québécois, notamment afin de réduire la pression exercée sur les urgences des hôpitaux, au même titre que le développement d'autres services professionnels de première ligne, tels les groupes de médecins de famille. ■

## ENQUÊTE SANTÉ QUÉBEC OUTAOUAIS 1 9 9 8

Les résultats régionaux de l'Enquête sociale et de santé 1998 sont publiés par la Direction de la Santé publique de la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais. Toute reproduction est autorisée à condition de mentionner la source.

Rédaction: Philippe Garvie, Jean-Pierre Courteau, Lucie Giguère, Nicole Truchon, Santé Québec  
Infographie: Sylvie Bélisle

Pour toute information relative au contenu de cette fiche ou pour obtenir d'autres numéros, veuillez communiquer avec: Philippe Garvie, agent de recherche

Tél. : (819) 776-7660, poste 7476 - Courriel : Philippe\_garvie@ssss.gouv.qc.ca  
104, rue Lois, Hull (Québec) J8Y 3R7

Dépot légal - Bibliothèque nationale du Québec - Bibliothèque nationale du Canada - ISBN : 2-920780-96-4