



RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE MONTRÉAL-CENTRE

INFO-SANTÉ CLSC

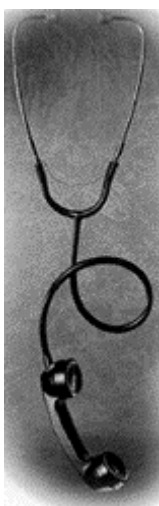
DÉLAIS D'ACCÈS

Présenté par ÉCHO Sondage
2125, rue Jean-Talon Est
Montréal (Québec) H2E 1V4
Téléphone : (514) 593-8943
Télécopieur : (514) 593-8792

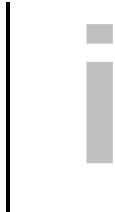
Pour le Service des études et de l'évaluation
Direction de la programmation et coordination

Octobre 2000

Faits saillants



- Globalement sept appels sur dix ont un délai d'accès de 5 minutes ou moins.
- Le délai moyen d'attente est passé de 5,42 minutes en 1998 à 5,05 minutes en 2000.
- Pour la période de jour, le délai d'accès moyen est de 5,15 (5,08 en 1998).
- Pour la période de soir et de nuit, le délai d'accès moyen est de 5,81 (6,91 en 1998).
- Le délai d'accès pour la fin de semaine est de 4,44 minutes (5,07 en 1998).
- On observe une grande variabilité du délai d'accès par CLSC de 0,67 minute à 9,96 minutes.
- Le central de Lachine, comme au cours des dernières années, est celui qui obtient le plus court délai d'accès.
- La diminution du délai d'accès de 6,8% entre 1998 et 2000 est attribuable à une meilleure performance des centraux. Il faut toutefois pondérer cette diminution, en prenant en considération qu'entre 1998 et 2000, on a enregistré une baisse d'achalandage de 3,4%.



Introduction

Pour une deuxième année, la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre nous a confié le mandat d'évaluer le délai d'accès au système d'Info-Santé.

Pour remplir ce mandat, nous avons téléphoné à 1 710 reprises aux différents CLSC de la région de Montréal afin de mesurer le délai d'accès. Nous avons appliqué la même méthodologie qu'en 1998 pour s'assurer que les résultats des deux années soient comparables à tous points de vue.

Le présent rapport se divise en trois sections :

- La première section comprend la description détaillée de la méthodologie utilisée.
- Dans la seconde section, nous présentons les moyennes des délais d'accès obtenues lors des appels.
- Finalement, la dernière section présente des tableaux comparatifs qui permettent de mesurer l'évolution des délais d'accès depuis 1996.

Méthodologie

Délai d'accès

Dans le cadre de cette étude, nous avons défini le délai d'accès comme étant : l'intervalle entre la première sonnerie et le moment où l'infirmière d'Info-Santé est disponible pour donner de l'information.

Modèle d'échantillonnage

Nous avons stratifié l'échantillon en fonction de deux critères : selon les CLSC et selon les trois périodes d'appel, c'est-à-dire le jour (entre 8 heures et 20 heures), le soir et la nuit (de 20 heures à 8 heures) et la fin de semaine.

Précision statistique

Le tableau 1 présente la précision statistique associée à chacun des différents groupes. Ainsi, pour extrapoler les moyennes obtenues à partir de notre échantillon à l'ensemble de la population, il faut tenir compte des intervalles de confiance. À titre d'exemple, le délai d'accès pour l'ensemble des appels est de 5,05¹ minutes. On peut conclure que cette moyenne se situe entre 4,74 et 5,36 au niveau de la population de référence (5,05 ± 0,31).

Tableau 1
Précision statistique

Unité d'échantillonnage	Taille	IC ²
Total	1 710	0,31
Jour	1 126	0,38
Central	583	0,54
Soir et nuit	240	1,06
Fin de semaine	334	0,54

1 Tout au long du rapport les décimales représentent des centièmes de minute.

2 Le terme IC signifie intervalle de confiance. Ce dernier est calculé avec un seuil de 95%.

Distribution des appels

Le tableau 2 présente la distribution de l'ensemble des appels effectués entre le 11 et le 18 octobre.

Tableau 2
Distribution des appels

PÉRIODE / HEURE	JOUR	SOIR / NUIT	FIN DE SEMAINE
0-1		20	5
1-2		12	6
2-3		10	5
3-4		7	4
4-5		6	3
5-6		5	4
6-7		11	6
7-8		20	8
8-9	79		16
9-10	103		21
10-11	101		21
11-12	105		18
12-13	94		17
13-14	99		18
14-15	95		21
15-16	80		15
16-17	95		22
17-18	84		20
18-19	91		19
19-20	100		22
20-21		43	23
21-22		41	20
22-23		40	19
23-24		25	11
TOTAL	1126	240	343

Pondération

Une opération de pondération est appliquée lors de la présentation des résultats globaux. Cette pondération permet d'attribuer à chaque CLSC son importance relative en fonction de son niveau d'achalandage en 1999-2000. De plus, la pondération tient compte de la période de l'entrevue (jour, soir et fin de semaine).

Opération de terrain

Toutes les entrevues ont été réalisées à partir d'un système CATI (Computer Assisted Telephonic Interviews) sur une période de 7 jours (11 octobre au 18 octobre). Le nombre d'interviewers utilisés variait entre une et cinq personnes selon les délais d'accès.

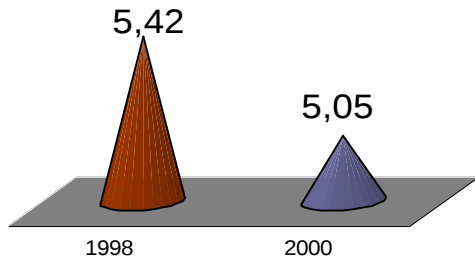
Délai d'accès

Délai d'accès

Nous présentons dans cette section le délai moyen d'accès selon diverses périodes, à savoir :

- L'ensemble des appels
- Les appels réalisés le jour
- Les appels réalisés le soir et la nuit
- Les appels réalisés la fin de semaine
- Les appels selon les centraux.

De plus, pour chacune des périodes, nous produisons un graphique de la répartition du temps des appels regroupé en sept catégories.

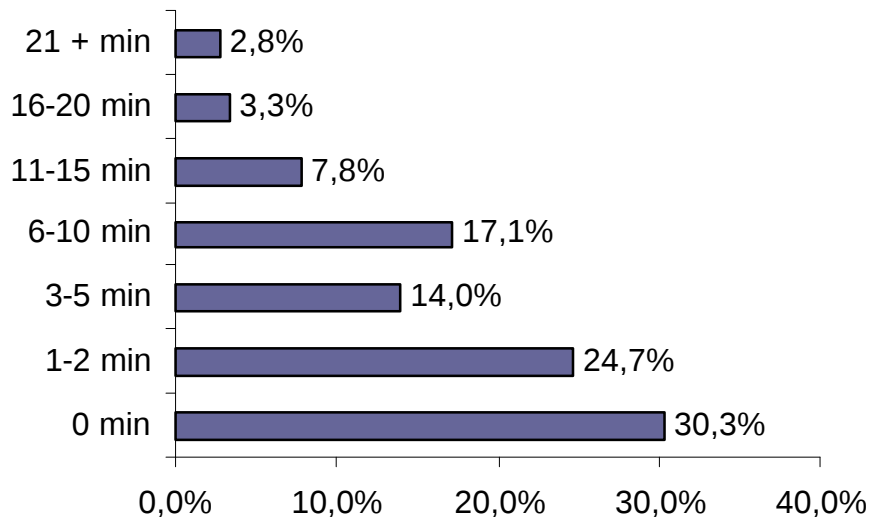


Comparaison 1998 et 2000

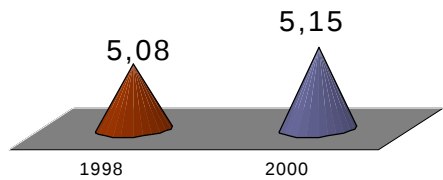
Ensemble des appels

▪ Nombre d'appels	1 710
▪ Délai Moyen	5,05
▪ Intervalle de confiance	0,31

Répartition du total des appels



Délai d'accès

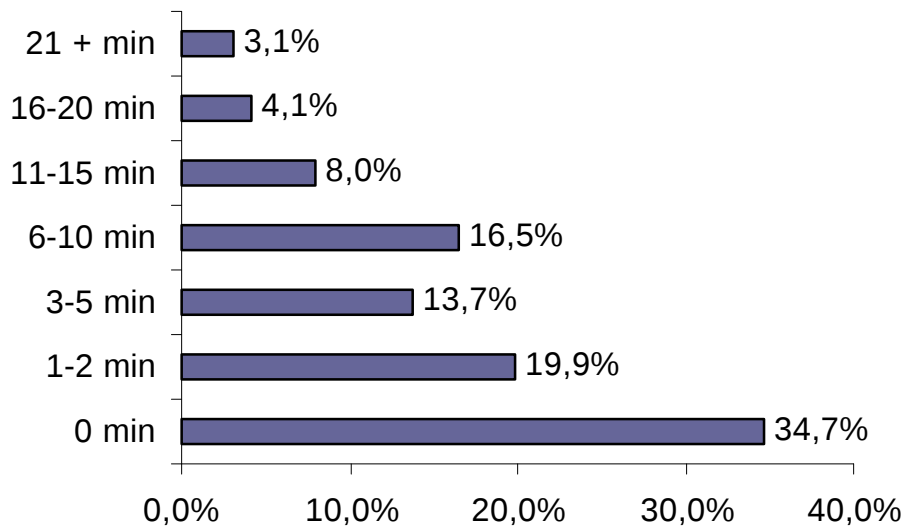


Comparaison 1998 et 2000

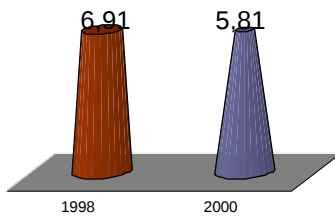
Appels réalisés le jour

▪ Nombre d'appels	1 126
▪ Délai Moyen	5,15
▪ Intervalle de confiance	0,38

Répartition des appels de jour



Délai d'accès

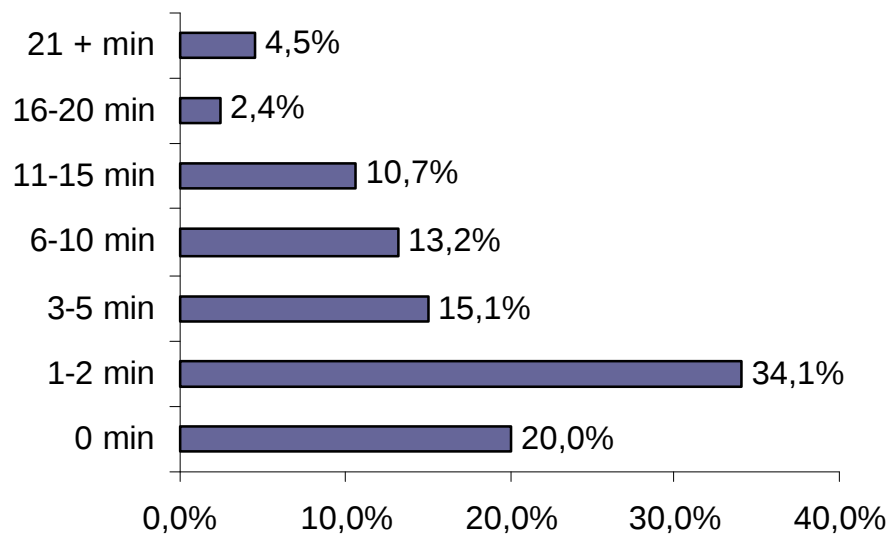


Comparaison 1998 et 2000

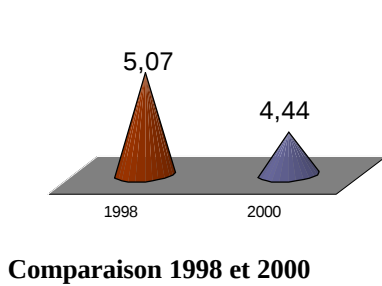
Appels réalisés le soir et la nuit

■ Nombre d'appels	240
■ Délai Moyen	5,81
■ Intervalle de confiance	1,05

Répartition des appels de soir et de la nuit



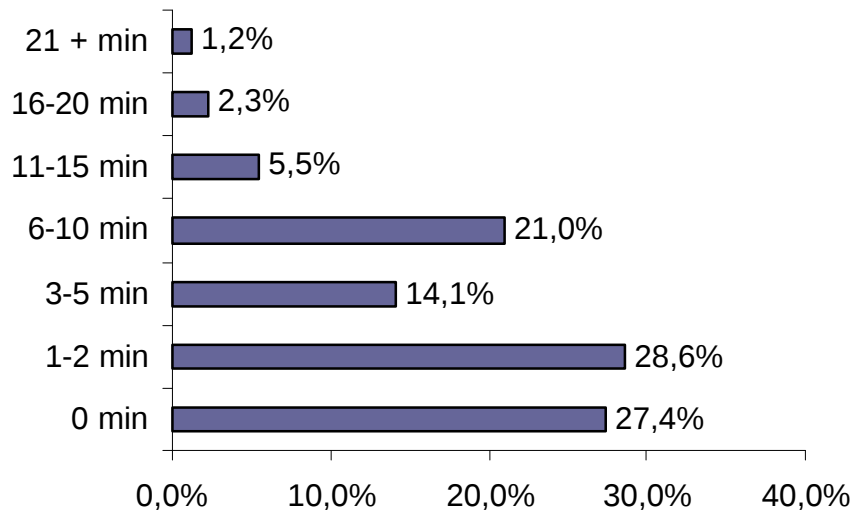
Délai d'accès



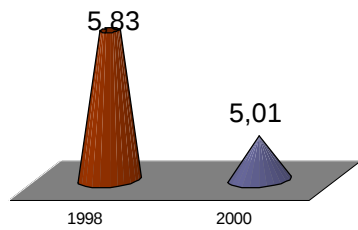
Appels réalisés la fin de semaine

- Nombre d'appels 334
- **Délai Moyen 4,44**
- Intervalle de confiance 0,54

Répartition des appels de fin de semaine



Délai d'accès

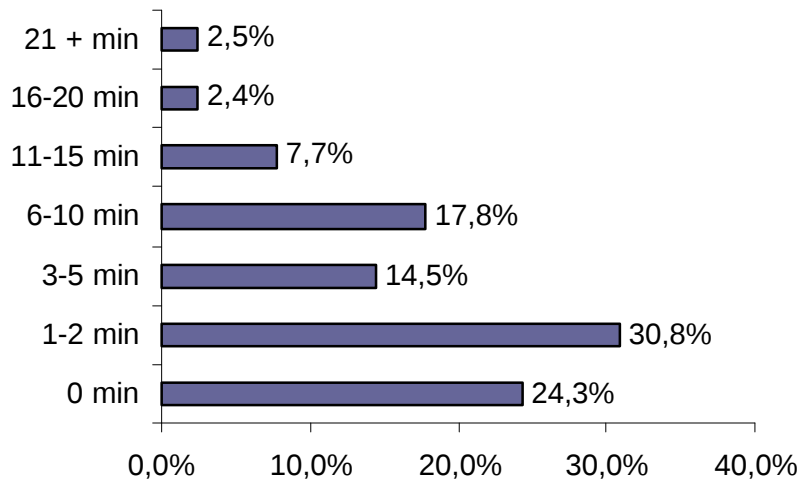


Comparaison 1998 et 2000

Appels réalisés par central

- Nombre d'appels 583
- **Délai Moyen 5,01**
- Intervalle de confiance 0,54

Répartition des appels par central



Délai d'accès

Évolution de la situation

CLSC et central

Nous présentons dans cette section les délais d'accès pour chacun des 29 CLSC de la région de Montréal.

Un traitement identique est aussi présenté mais cette fois en tenant compte d'un regroupement selon le central.

Nous terminons cette section par la présentation de données longitudinales. Il faut cependant préciser que les données recueillies en 1996 et 1997 sont présentées uniquement à titre indicatif du fait qu'elles ont été recueillies en utilisant des paramètres méthodologiques différents de ceux utilisés en 1998 et 2000. Pour les années 1998 et 2000, la même méthodologie a été scrupuleusement respectée.

Délai d'accès pour l'année 2000

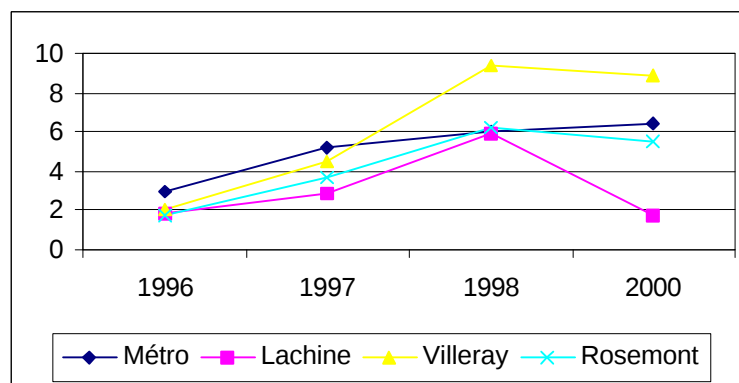
CLSC	Moyenne attente	IC	Appels en 1999-2000
Ahuntsic	6,90	1,92	14 786
Bordeaux-Cartierville	3,86	2,11	5 349
Côte-des-Neiges	6,51	1,28	18 470
Des Faubourgs	2,01	0,93	8 225
Hochelaga- Maisonnette	7,65	2,88	8 720
Pte Trembles Montréal-Est	9,96	2,99	9 783
Lac Saint-Louis	8,20	3,70	8 262
Lasalle	4,27	1,46	9 310
Mercier-Est/Anjou	5,48	1,62	17 778
Métro	9,37	4,27	7 156
Montréal-Nord	7,62	2,05	12 860
NDG/Montréal-Ouest	5,96	2,22	14 925
Olivier-Guimond	4,46	2,05	8 517
Parc-Extension	0,67	0,28	5 045
Petite Patrie (la)	3,97	1,85	7 957
Pierrefonds	3,19	0,92	11 116
Plateau Mont-Royal	5,94	2,26	8 321
René-Cassin	4,07	1,32	10 387
Rivière-des-Prairies	3,21	1,19	9 037
Rosemont (de)	4,72	1,42	12 274
Saint-Henri	2,58	2,20	3 843
Saint-Laurent	6,74	2,24	11 911
Saint-Léonard	2,62	1,19	9 597
Saint-Louis-du-Parc	3,01	1,58	7 251
Saint-Michel	2,34	1,40	7 501
Verdun/ Côte-Saint-Paul	5,54	2,00	11 508
Vieux Lachine (du)	4,72	1,65	11 742
Villeray	3,33	1,01	13 931
Cl.comm.	2,27	3,87	2 841
Pte-St-Charles			

Évolution de la situation

	Mai 96	Mai 97	Oct. 98	Oct. 00
CLSC				
Ahuntsic	3,90	6,95	5,73	6,90
Bordeaux-Cartierville	1,90	1,05	3,95	3,86
Côte-des-Neiges	3,50	0,85	6,47	6,51
Des Faubourgs	3,70	2,45	3,84	2,01
Hochelaga-Maisonneuve	4,65	1,80	5,65	7,65
Pte Trembles	3,15	5,50	7,22	9,96
Montréal-Est				
Lac Saint-Louis	4,45	1,05	6,18	8,20
Lasalle	1,90	3,25	6,47	4,27
Mercier-Est/Anjou	5,80	2,20	4,40	5,48
Métro	4,10	4,20	11,64	9,37
Montréal-Nord	4,25	5,30	7,51	7,62
NDG/Montréal-Ouest	N/D	5,60	4,71	5,96
Olivier-Guimond	4,20	2,70	4,85	4,46
Parc-Extension	0,11	0,16	0,60	0,67
Petite Patrie (la)	3,74	5,45	5,48	3,97
Pierrefonds	0,95	0,75	1,36	3,19
Plateau Mont-Royal	4,00	6,45	11,22	5,94
René-Cassin	1,25	1,30	1,20	4,07
Rivière-des-Prairies	2,60	7,10	5,15	3,21
Rosemont (de)	2,75	3,75	4,62	4,72
Saint-Henri	N/D	6,35	2,41	2,58
Saint-Laurent	2,25	2,40	5,36	6,74
Saint-Léonard	2,20	9,11	4,67	2,62
Saint-Louis-du-Parc	N/D	N/D	5,16	3,01
Saint-Michel	3,35	1,30	3,92	2,34
Verdun/	5,05	2,35	3,05	5,54
Côte-Saint-Paul				
Vieux Lachine (du)	0,75	0,85	2,61	4,72
Villeray	2,65	5,10	7,77	3,33
Cl.comm.	0,90	1,60	3,30	2,27
Pte-St-Charles				
TOTAL	2,60	3,48	5,08	5,15

Évolution de la situation

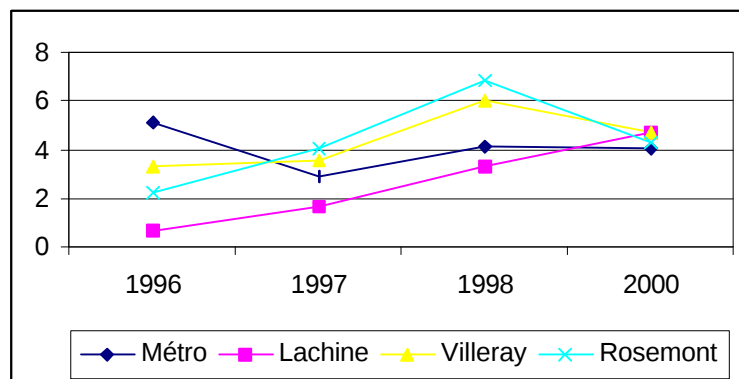
**Évolution du délai d'accès selon le central
(soir et nuit en semaine)**



	1996	1997	1998	2000
Métro	2,92	5,24	6,02	6,4
Lachine	1,84	2,84	5,96	1,72
Villeray	2,04	4,5	9,43	8,9
Rosemont	1,75	3,63	6,22	5,52

Évolution de la situation

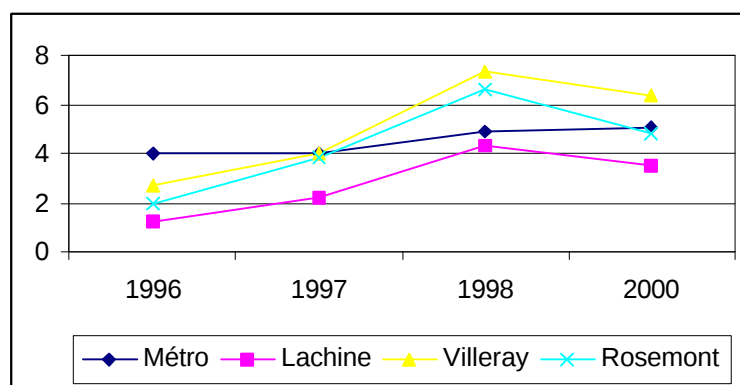
Évolution du délai d'accès selon le central (fin de semaine)



	1996	1997	1998	2000
Métro	5,1	2,85	4,09	4,07
Lachine	0,62	1,62	3,31	4,7
Villeray	3,29	3,56	6,04	4,68
Rosemont	2,24	4,01	6,88	4,28

Évolution de la situation

Évolution du délai d'accès selon le central (Ensemble des périodes)



	1996	1997	1998	2000
Métro	3,99	3,99	4,86	5,06
Lachine	1,22	2,19	4,34	3,51
Villeray	2,67	4,03	7,36	6,38
Rosemont	1,98	3,83	6,62	4,79

Évolution de la situation

