

**PORTRAIT DES APPELS À INFO-SANTÉ 8-1-1  
(VOLET PSYCHOSOCIAL)  
2015-2016**

**Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance  
organisationnelle et de l'éthique (DQÉPÉ)**

**Août 2016**

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal*

**Québec** 

# Introduction

---

**Le service** : Info-Santé 8-1-1 est un service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel. Ce service permet de joindre rapidement une infirmière en cas de problème de santé **non urgent**. Offert 24 heures par jour, 365 jours par année, toute personne résidant au Québec peut appeler Info-Santé 8-1-1 pour elle-même ou pour un proche. Les infirmières donnent des conseils et peuvent répondre aux questions concernant la santé. Elles peuvent aussi, au besoin, vous diriger vers une ressource appropriée dans le réseau de la santé. L'appel d'une durée moyenne de 12 à 16 minutes, se déroule en 3 ou 4 étapes : 1) l'infirmière recueille les renseignements nécessaires pour bien comprendre votre besoin et clarifier votre demande; 2) Elle évalue ensuite la situation afin de déterminer le ou les problèmes immédiats, l'urgence de la situation et l'intervention adéquate; 3) Elle vous renseigne sur votre problème de santé et des mesures à prendre pour surveiller l'évolution de votre situation et améliorer votre état de santé; 4) Si nécessaire, l'infirmière vous dirige vers une ressource (une clinique médicale, par exemple) où vous pourrez recevoir les soins ou obtenir les services requis. (Source : <http://www.sante.gouv.qc.ca/systeme-sante-en-bref/info-sante-8-1-1/>).

**Portée et limite** : L'exploitation des données d'appels Info-Santé 8-1-1, volet psychosocial, constitue une première pour le CIUSSS du Nord. L'hypothèse qui supporte l'exploitation de cette source est à l'effet que les appels effectués par la population reflète en quelque sorte des besoins non comblés des usagers du CIUSSS ou des problématiques et/ou préoccupations pour lesquelles des pistes de solution pourraient être mises de l'avant, et ainsi favoriser un meilleur accès aux services appropriés (diagnostic, référence, soutien, prise en charge, etc.). L'information permet effectivement de révéler des besoins et problématiques psychosociales et médicales diverses, lesquels sont révélés par les motifs d'appels. En revanche, comme l'information sur les caractéristiques des appelants est volontaire, certaines informations sont incomplètes, comme l'âge de l'appelant. Mais les informations disponibles sur les motifs demeurent pertinentes dans le cadre du soutien à l'élaboration de plans cliniques en faisant ressortir des besoins populationnels.

Source : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (2016). Direction régionale de santé publique. Secteur Prévention et contrôle des maladies infectieuses. Surveillance épidémiologique et vigie.

**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal**

**Québec** 

## Faits saillants

---

### Nombre d'appels à Info-Santé 8-1-1, volet psychosocial, 2015-2016

- On dénombre 8 681 appels de résidents du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal au service d'appel Info-Santé psychosocial. Le RLS-AMN est le territoire qui a généré le plus d'appels et le RLS-NISL, le moins. À l'échelle des territoires de CLSC, Ahuntsic compte le plus d'appels et Bordeaux-Cartierville, le moins.

### Nombre d'appels selon le sexe

- Les deux tiers des appels sont initiés par des femmes. La proportion d'appels de femmes est la plus élevée au RLS-AMN et la plus faible au RLS-NISL;
- À l'échelle des CLSC, Montréal-Nord occupe le premier rang et Saint-Laurent, le dernier.

### Nombre d'appels selon le groupe d'âge

- Bien qu'il soit impossible de connaître le groupe d'âge dans le cas de près de la moitié des appels, les informations disponibles suggèrent que les adultes de 20-64 ans sont en plus grand nombre à être les appelants, suivis des aînés (65 ans et plus) et enfin des jeunes (0-19 ans);
- La proportion d'adultes appelants (20-64 ans) est la plus élevée au RLS-PPV et la plus faible au RLS-NISL. Chez les jeunes (0-19 ans), la proportion est la plus élevée au RLS-NISL et la plus faible au RLS-PPV.

### Nombre d'appels selon le motif

- Le regroupement des appels en six catégories révèle que plus de la moitié des appels sont motivés par des besoins d'information sur les ressources et les services;
- Plus du tiers des motifs d'appels concernent des problèmes liés à la gestion de la maladie (manifestation/exacerbation de symptômes, gestion des médicaments);
- On relève également des appels concernant les problèmes d'intégration sociale (socio-économiques, problématiques sociales diverses, travail);
- Enfin, plus d'une centaine d'appels sont initiés pour des motifs liés aux problèmes relationnels, à la violence et à la victimisation.

**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal**

**Québec** 

## Répartition des appels à Info-Santé 8-1-1 (volet psychosocial), 2015-2016

### Nombre d'appels selon les territoires

Répartition des appels (N et %) à Info-Santé 8-1-1 (volet psychosocial), 2015-2016		
Territoires	Nombres	%
<b>RLS d'Ahuntsic - Montréal-Nord</b>	<b>3 583</b>	<b>41,3</b>
Ahuntsic	1 826	21,0
Montréal-Nord	1 757	20,2
<b>RLS de la Petite-Patrie - Villeray</b>	<b>2 744</b>	<b>31,6</b>
Petite-Patrie	1 231	14,2
Villeray	1 513	17,4
<b>RLS du Nord de l'Île - Saint-Laurent</b>	<b>2 354</b>	<b>27,1</b>
Bordeaux-Cartierville	902	10,4
Saint-Laurent	1 452	16,7
<b>Total CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (N et %)</b>	<b>8 681</b>	<b>100,0</b>

#### Faits saillants :

- En 2015-2016, Info-Santé (volet psychosocial) a reçu 8 681 appels provenant de la population du territoire du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal;
- Plus de quatre appels sur dix (41,3 %) proviennent du territoire du RLS-AMN. C'est près de deux fois plus d'appels que ceux provenant du RLS-NISL, pour une population presque aussi nombreuse;
- Le nombre d'appels le plus important provient du territoire du CLSC d'Ahuntsic;
- La population du territoire qui a fait le moins d'appels se situe à Bordeaux-Cartierville.

## Répartition des appels à Info-Santé 8-1-1 (volet psychosocial), 2015-2016

### Nombre d'appels selon le sexe

Répartition des appels (N et %) à Info-Santé 8-1-1 (volet psychosocial), selon le sexe, 2015-2016				
Territoires	Nombre	Femme	Homme	Non disponible
<b>RLS d'Ahuntsic - Montréal-Nord</b>	<b>3 583</b>	<b>59,6</b>	<b>27,1</b>	<b>13,4</b>
Ahuntsic	1 826	57,7	28,5	13,8
Montréal-Nord	1 757	61,5	25,6	12,9
<b>RLS de la Petite-Patrie - Villeray</b>	<b>2 744</b>	<b>57,4</b>	<b>28,1</b>	<b>14,4</b>
Petite-Patrie	1 231	55,5	28,9	15,6
Villeray	1 513	59,0	27,5	13,5
<b>RLS du Nord de l'Île - Saint-Laurent</b>	<b>2 354</b>	<b>56,8</b>	<b>29,5</b>	<b>13,8</b>
Bordeaux-Cartierville	902	59,4	26,9	13,6
Saint-Laurent	1 452	55,1	31,1	13,8
<b>Total général (CIUSSS)</b>	<b>8 681</b>	<b>58,1</b>	<b>28,1</b>	<b>13,8</b>

#### Faits saillants :

- En 2015-2016, Info-Santé (volet psychosocial) a reçu 8 681 appels provenant de la population du territoire du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal, dont la majorité sont des femmes;
- La proportion la plus élevée d'appels d'hommes se retrouve au RLS-NISL, surtout du territoire du CLSC de Saint-Laurent;
- La proportion la plus élevée d'appels de femmes se retrouve au RLS-AMN, surtout du territoire du CLSC de Montréal-Nord.

## Répartition des appels à Info-Santé 8-1-1 (volet psychosocial), 2015-2016

### Nombre d'appels selon l'âge

Répartition des appels (N et %) à Info-Santé 8-1-1 (volet psychosocial), selon le groupe d'âge, 2015-2016					
	Nombre	0-19 ans	20-64 ans	65 ans ou plus	Non disponible
<b>RLS d'Ahuntsic - Montréal-Nord</b>	<b>3 583</b>	<b>9,2</b>	<b>31,8</b>	<b>13,0</b>	<b>46,1</b>
Ahuntsic	1 826	8,8	31,7	11,1	48,4
Montréal-Nord	1 757	9,6	31,8	14,9	43,7
<b>RLS de la Petite-Patrie - Villeray</b>	<b>2 744</b>	<b>7,4</b>	<b>33,5</b>	<b>9,8</b>	<b>49,3</b>
Petite-Patrie	1 231	7,6	34,4	10,3	47,6
Villeray	1 513	7,2	32,7	9,4	50,8
<b>RLS du Nord de l'Île - Saint-Laurent</b>	<b>2 354</b>	<b>12,0</b>	<b>28,6</b>	<b>13,0</b>	<b>46,4</b>
Bordeaux-Cartierville	902	12,2	28,4	14,3	45,1
Saint-Laurent	1 452	11,8	28,7	12,2	47,2
<b>Total général CIUSSS</b>	<b>8 681</b>	<b>9,4</b>	<b>31,4</b>	<b>12,0</b>	<b>47,2</b>

#### Faits saillants :

- En 2015-2016, Info-Santé (volet psychosocial) a reçu 8 681 appels provenant de la population du territoire du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal;
- Nous n'avons pas d'information sur l'âge de l'appelant dans près de la moitié des cas;
- Selon l'information disponible, les adultes de 20-64 ans sont proportionnellement plus nombreux à initier les appels à Info-Santé, particulièrement au RLS-PPV;
- La proportion d'appelants âgés entre 0-19 ans est la plus élevée dans le RLS-NISL et la plus faible dans le RLS-PPV;
- La proportion d'appelants âgés entre 20 et 64 ans est la moins élevée dans le RLS-NISL;
- Enfin, la proportion d'aînés appelants est la plus élevée dans le RLS-AMN, particulièrement à Montréal-Nord et la plus faible dans le RLS-PPV.

## Répartition des appels à Info-Santé 8-1-1 (volet psychosocial), 2015-2016

### Nombre d'appels selon le motif de l'appel

Motifs d'appels à Info-Santé 8-1-1 volet psychosocial, selon le motif, 2015-2016	Nombre
1 Placement	3
2 Ressources et services	4 884
3 Adaptation sociale, dévelop. et croissance perso	38
3 Comportement	36
3 Santé mentale (non diagnostiqué)	152
3 Suicide	28
3 Toxicomanie	88
4 Vie de couple	18
4 Vie familiale	47
4 Violence conjugale	10
4 Violence familiale	6
4 Sexualité	24
4 Agressions à caractère sexuel	4
4 Victimisation	8
5 Déficience intellectuelle	3
5 Médication	2 858
5 Schizophrénie et autres troubles psychotiques	44
5 Troubles anxieux	240
5 Troubles de la personnalité	4
5 Troubles de l'humeur	36
6 Sociaux divers	119
6 Socio-économiques	19
6 Travail	12
<b>Total</b>	<b>8 681</b>

Catégories des motifs d'appels	%
1. Soutien, support, prise en charge	0,0
2. Information et référence	56,3
3. Problème d'adaptation	0,4
4. Problème relationnel / Violence	1,4
5. Gestion de la maladie	36,7
6. Problème d'intégration sociale	1,7

#### Faits saillants :

- Nous avons regroupé les causes d'appels à Info-Santé 8-1-1, volet psychosocial, 2015-2016, autour de six catégories;
- Ainsi, plus de la moitié des appels concernent les besoins d'information sur les ressources et services;
- Par ailleurs, plus du tiers des appels concernent des problématiques liées à la gestion de la maladie, dont la médication;
- Enfin, plus de 1 % des appelants le font pour des motifs liés à des problèmes relationnels, de violence et de victimisation.

**Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal**

**Québec** 



## ANNEXE

### Répartition des motifs d'appels (%) selon le motif et le territoire, Info-santé 8-1-1, volet psychosocial, 2015-2016

Étiquettes de lignes	Adaptation sociale, développement et croissance personnelle	Agression à caractère sexuel	Comportement	Déficiences intellectuelle	Médication	Placement	Ressources et services	Santé mentale (non diagnostiqués)	Schizophrénie et autres troubles psychotiques	Sexualité	Sociaux divers	Socio-économiques	Suicides	Toxicomanie	Travail	Troubles anxieux	Troubles de la personnalité	Troubles de l'humeur	Victimisation	Vie de couple	Vie familiale	Violence conjugale	Violence familiale	Total général
RLS d'Ahuntsic - Montréal-Nord	34,2	75,0	44,4	66,7	41,6	0,0	40,5	46,7	27,3	41,7	42,9	52,6	53,6	53,4	58,3	43,8	50,0	41,7	62,5	22,2	48,9	20,0	50,0	41,3
Ahuntsic	18,4	0,0	16,7	33,3	19,6	0,0	21,8	24,3	13,6	12,5	21,0	21,1	28,6	21,6	33,3	25,4	50,0	19,4	37,5	0,0	21,3	0,0	0,0	21,0
Montréal-Nord	15,8	75,0	27,8	33,3	22,0	0,0	18,7	22,4	13,6	29,2	21,8	31,6	25,0	31,8	25,0	18,3	0,0	22,2	25	22,2	27,7	20,0	50,0	20,2
<b>Nombre Total RLS-AMN</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>1 189</b>		<b>1 978</b>	<b>71</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>7</b>	<b>105</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3 583</b>
RLS de la Petite Patrie - Villeray	42,1	25,0	25,0	0,0	28,6	33,3	33,2	30,3	38,6	41,7	31,9	21,1	32,1	34,1	25,0	30,4	25,0	41,7	25	72,2	25,5	50,0	16,7	31,6
Petite Patrie	23,7	0,0	13,9	0,0	12,5	0,0	14,9	15,8	15,9	4,2	10,9	5,3	10,7	19,3	16,7	14,2	0,0	13,9	12,5	55,6	17,0	30,0	16,7	14,2
Villeray	18,4	25,0	11,1	0,0	16,1	33,3	18,2	14,5	22,7	37,5	21,0	15,8	21,4	14,8	8,3	16,3	25,0	27,8	12,5	16,7	8,5	20,0	0,0	17,4
<b>Nombre Total RLS-PPV</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>9</b>		<b>818</b>	<b>1</b>	<b>1 620</b>	<b>46</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>73</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2 744</b>
RLS du Nord de l'Île - Saint-Laurent	23,7	0,0	30,6	33,3	29,8	66,7	26,3	23,0	34,1	16,7	25,2	26,3	14,3	12,5	16,7	25,8	25,0	16,7	12,5	5,6	25,5	30,0	33,3	27,1
Bordeaux-Cartierville	10,5	0,0	13,9	0,0	11,4	33,3	10,3	9,2	13,6	0,0	11,8	10,5	3,6	5,7	8,3	6,7	0,0	0,0	0	5,6	4,3	0,0	16,7	10,4
Saint-Laurent	13,2	0,0	16,7	33,3	18,4	33,3	16,0	13,8	20,5	16,7	13,4	15,8	10,7	6,8	8,3	19,2	25,0	16,7	12,5	0,0	21,3	30,0	16,7	16,7
<b>Nombre Total RLS-NISL</b>	<b>9</b>		<b>11</b>	<b>1</b>	<b>851</b>	<b>2</b>	<b>1 286</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>62</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2 354</b>
<b>Nombre Total CIUSSS</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>2 858</b>	<b>3</b>	<b>4 884</b>	<b>152</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>119</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>88</b>	<b>12</b>	<b>240</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>47</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>8 681</b>

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Nord-de-  
l'Île-de-Montréal

Québec 