

# LE 811

## La consultation téléphonique, un travail exigeant, diversifié et indispensable.

PAR Jean-Marc Papineau

**E**n mai dernier, le nouveau numéro de téléphone d'Info-Santé, le 811, a remplacé les quelque 160 numéros existants à travers le Québec. Cette uniformisation, combinée à une campagne de promotion, a eu pour effet d'accroître l'achalandage. Dans les jours qui ont suivi sa mise en place, les appels ont augmenté, jusqu'à 40 % par exemple dans la région de la Capitale-Nationale, pour se stabiliser ensuite autour de 15 %.

« Malgré le succès du 811, Info-Santé est un service qui demeure encore méconnu », affirme Hélène Levasseur, coordonnatrice du service Info-Santé de la Capitale-Nationale au CSSS de la Vieille-Capitale et membre du comité d'orientation et de suivi Info-Santé et Info-Social.

Le taux de pénétration d'Info-Santé pour l'année 2005-2006 varie pratiquement du simple au double d'une région à l'autre, le plus faible taux étant de 230 personnes pour mille habitants dans la Capitale-Nationale et le plus élevé de 438 personnes en Outaouais. Ainsi, Info-Santé a traité quelque 2,2 millions d'appels téléphoniques au cours de cette période.

Infirmière depuis 1977, Hélène Levasseur travaille dans l'univers particulier d'Info-Santé depuis 1999. Sa participation dans la réorganisation de ce service, incluant l'implantation du numéro 811 dans sa région est l'un des plus gros projets qu'elle a eu l'occasion de gérer.

Environ 1 000 infirmières réparties dans 15 services régionaux dans tout le Québec composent l'effectif d'Info-Santé. Il en faudrait davantage. « Juste dans notre région, nous aurions besoin d'une vingtaine d'infirmières de plus pour prêter main-forte aux 80 infirmières de la Capitale-Nationale », observe-t-elle.

Le recrutement est d'autant moins évident qu'Info-Santé n'est pas un secteur d'activité bien connu des infirmières.

« Je crois que le public connaît mieux présentement la nature d'Info-Santé et l'existence du numéro 811 que les partenaires du réseau », avance Claire Légaré, coordonnatrice ministérielle dans le dossier Info-Santé et Info-Social du MSSS.

Travailler à Info-Santé est fort exigeant. « Ça n'a rien à voir avec le tranquille travail téléphonique imaginé par certaines personnes, dit Hélène Levasseur. Je peux toutefois vous dire que celles qui découvrent Info-Santé trouvent qu'il s'agit d'un travail fort enrichissant. » L'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec a d'ailleurs établi dans des lignes directrices un profil de compétences requis pour qui veut travailler à Info-Santé. Il faut, entre autres, avoir accumulé un minimum de trois ans de pratique auprès de clientèles différentes. « Les intéressées doivent suivre une formation pointue d'une durée



© GILLES FRÉCHETTE

Hélène Levasseur au service Info-Santé de la Capitale-Nationale.

de dix à quatorze jours pour pouvoir répondre aux demandes d'information les plus variées, précise Hélène Levasseur. Puis, elles devront suivre régulièrement différentes formations pour demeurer à jour.»

### LES APPELS

La plupart des appels portent sur des problèmes de santé mineurs, comme une fièvre ou des douleurs abdominales, ou encore, sur une question relative à l'état de santé d'un jeune enfant ou d'une femme enceinte. Dans certaines régions, les infirmières d'Info-Santé doivent aussi composer avec une clientèle en perte d'autonomie bénéficiant de services de soutien à domicile. « Il s'agit d'un service qui relève des CLSC, dit Hélène Levasseur. Info-Santé prend le relais après la fermeture de ces établissements, ce qui a pour effet d'éviter bien des déplacements à l'urgence. »

Les bénéfices d'Info-Santé sur le réseau sont énormes. Un sondage réalisé en 2005 a démontré que les consultations téléphoniques permettent d'éviter annuellement de 500 000 à 800 000 consultations à la clinique ou aux urgences. En fait, deux tiers des appels téléphoniques sont qualifiés de « terminaux », c'est-à-dire qu'ils ne nécessitent pas de consultation.

Avec le 811, le service d'Info-Santé est délocalisé. En effet, après un délai d'attente de quatre minutes, l'appel est automatiquement redirigé de façon à ce que la première infirmière disponible sur l'ensemble du réseau y réponde, même si elle se situe dans une autre région.

Prochaine étape : le rattachement du service Info-Social au numéro 811. Pour l'heure, seulement huit des quinze régions du Québec offrent ce service complémentaire des CSSS. « Le Ministère travaille présentement à définir la forme que prendrait un Info-Social étendu à l'ensemble du Québec. Tout reste à faire à ce stade-ci », conclut Claire Légaré. ■