



# Communiqué

Pour diffusion immédiate

Le 7 décembre 2009

## LES SERVICES DE SANTÉ PAR TÉLÉPHONE : IL Y A TROP PEU D'APPELS, ET UN TROP GRAND NOMBRE D'APPELANTS QUI RACCROCHENT, SELON LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

(TORONTO) Une petite portion seulement de la population de l'Ontario utilise les services de santé par téléphone, selon ce qu'indique le vérificateur général Jim McCarter dans son *Rapport annuel 2009*, publié aujourd'hui.

« Nous avons constaté que les services de santé par téléphone de l'Ontario ont enregistré 905 000 appels l'an dernier, tandis qu'au Québec, où la population équivaut à seulement 60 % de celle de notre province, on a recensé 2 millions d'appels », a déclaré M. McCarter. « L'Alberta, qui ne compte que le quart de la population de l'Ontario, a quant à elle enregistré 1 million d'appels. Cela donne à penser que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée devrait déployer plus d'efforts pour faire savoir au public qu'il a accès à de tels services. »

En outre, bien que le fournisseur de services ne surveille pas le temps que les personnes doivent attendre pour parler à un membre du personnel infirmier, il a indiqué qu'un appelant sur quatre raccroche avant qu'une infirmière ou un infirmier réponde à leur appel.

L'Ontario compte deux services de télétriage qui permettent de consulter des membres du personnel infirmier au sujet de question ayant trait à la santé :

- Télésanté Ontario, lancée en 2001, qui est accessible gratuitement à tous, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- Le Service téléphonique d'aide médicale (STAM), lancé en 2003, qui est offert les soirs, les nuits et les fins de semaine aux 8,4 millions de patients inscrits auprès des médecins participant à différents régimes de soins primaires, comme les équipes Santé familiale.

Un fournisseur du secteur privé assure la prestation des services de Télésanté Ontario et du STAM en vertu d'un contrat conclu avec le Ministère; le fournisseur emploie près de 300 infirmières et infirmiers autorisés dans ses cinq centres d'appels répartis à l'échelle de la province. En 2008-2009, environ 35,1 millions de dollars ont été payés au fournisseur de services.

Le Rapport fait notamment état des constatations suivantes :

- Le Ministère a versé environ 39 \$ au fournisseur de services pour chacun des 900 000 premiers appels consignés, et environ 27 \$ par appel au-delà de ce niveau. Les trois autres provinces qui ont fourni au vérificateur des informations à ce sujet ont indiqué que leurs coûts s'élevaient à une vingtaine de dollars par appel. Le Ministère n'a pas examiné ces écarts importants concernant les coûts.
- Bien que plus de 60 % des Ontariens soient inscrits auprès de médecins participant à différents régimes de soins primaires et donc admissibles au STAM, seulement 1 % des personnes admissibles ont utilisé le service en 2008-2009.

- La Colombie-Britannique et le Québec utilisent le numéro de téléphone « 811 », facile à retenir, pour leurs services de télérriage, et plusieurs autres provinces prévoient adopter le même numéro de téléphone. Le Québec a signalé que le volume d'appels avait augmenté de 15 % après l'entrée en service de ce numéro. Cependant, au moment de notre vérification, l'Ontario ne prévoyait pas adopter le numéro de téléphone « 811 ».

-30-

Renseignements :

Jim McCarter  
Vérificateur général  
(416) 327-1326

Andréa Vanasse/Joel Ruimy  
Communications  
(416) 327-2336

Pour de plus amples renseignements et pour accéder au *Rapport annuel 2009* dans son intégralité, visitez [www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)  
Pour obtenir des exemplaires du rapport, composez le (416) 327-2381.