

Téléphone santé : mise en place et évaluation d'un Système d'alertes téléphoniques automatisées liées à la chaleur et au smog

CONTEXTE

La chaleur extrême et le smog ont un impact marqué sur la santé, particulièrement chez certaines personnes plus vulnérables (notamment les personnes âgées et les malades chroniques). Des mesures préventives simples permettent de réduire les effets ressentis par ces personnes lors d'épisodes de smog ou de chaleur extrême, dont les coups de chaleur, l'épuisement, les crampes et la déshydratation, ou encore l'exacerbation des conditions médicales préexistantes telles que les maladies cardiovasculaires et respiratoires, le diabète ou les troubles de santé mentale. Il y a lieu de mettre en place des mécanismes permettant de rejoindre plus efficacement les personnes vulnérables lors de la survenue de ces aléas pour bien les informer quant aux comportements à adopter.

Ce projet fait suite à une étude de faisabilité détaillée qui a été conduite de 2012 à 2014.

Ce projet s'inscrit dans la priorité 26 visant à prévenir et limiter les maladies, les blessures, la mortalité, et les impacts psychosociaux dans le cadre du volet santé du Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques (PACC).

OBJECTIFS

- Implanter et évaluer le projet pilote d'un système d'alertes téléphoniques automatisées à l'intention des personnes vulnérables à la chaleur et au smog sur le territoire de l'agglomération de Longueuil.

DÉMARCHE

- Finaliser le système d'alertes téléphoniques (messages, suite logique, déclencheur, etc.);
- Recruter les participants au projet;
- Diffuser les messages santé lors de vagues de chaleur et d'épisodes de smog;
- Évaluer la mise en œuvre et les effets du système.

RÉFÉRENCES

www.telephonesante.com

www.youtube.com/watch?v=ehF4TSiO5co



Organisme responsable

Direction de santé publique de la
Montérégie

Responsable du projet

Isabelle Tardif
Direction de santé publique
Centre intégré de santé et de
services sociaux de la Montérégie-
Centre
3120, boulevard Taschereau
Greenfield Park (QC) J4V 2H1
Tél. : 450 928-6777, poste 4046
Courriel : [Isabelle.tardif.
agence16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:Isabelle.tardif.agence16@ssss.gouv.qc.ca)

Autres partenaires

- Institut national de la recherche scientifique – Centre Eau Terre Environnement (INRS-ETE)
- Agglomération de Longueuil
- Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Est
- Centre de recherche et d'expertise en santé mondiale et environnementale (CRESME)
- Santé Canada

Début et fin du projet

Mars 2015 à mars 2017



RETOMBÉES ESCOMPTÉES

- Le projet permettra de développer un système d'alertes téléphoniques automatisées opérationnel pour l'émission de messages santé sur la chaleur et sur le smog. Ultiment, ce système devrait réduire les effets néfastes de la chaleur et du smog sur la santé des personnes vulnérables et diminuer leur consommation de services de santé.
- Le projet permettra l'élaboration d'une stratégie de recrutement de grande envergure comprenant le matériel de communication (feuillet, dépliant, affiche, vidéo, articles de journaux, publicités pour les journaux et les stations de radio), une liste des relayeurs d'information à cibler, des stratégies d'approche de ces relayeurs, les partenariats à privilégier et un modèle de présentation.
- Le projet permettra également l'analyse de la mise en œuvre, des effets et des avantages ainsi que des coûts du système d'alertes téléphoniques automatisées. Ainsi, des outils d'évaluation du système d'alertes téléphoniques automatisées seront produits, incluant un protocole d'évaluation, des questionnaires et un plan d'analyse. Cette évaluation portera sur les effets du système d'alertes et sur les enjeux entourant son implantation et son éventuelle diffusion à plus grande échelle.
- Par ailleurs, ce projet fournira des informations sur l'efficacité d'un système d'alertes téléphoniques automatisées et sur sa capacité à rejoindre un grand nombre de personnes vulnérables, et permettra d'apprécier le changement de comportement chez ces personnes. Les autorités compétentes auront ainsi les informations pertinentes pour décider des stratégies à mettre en place dans une optique d'adaptation aux changements climatiques. Le projet fournira aux gestionnaires du réseau de la santé et du milieu municipal des informations utiles quant au choix des moyens de communication à privilégier pour rejoindre les personnes vulnérables, et ce, le plus rapidement et le plus efficacement possible.

RÉSULTATS

Les personnes recrutées et inscrites au projet Téléphone Santé devaient résider dans l'agglomération de Longueuil et présenter des caractéristiques qui, selon la littérature scientifique, les rendaient plus vulnérables à la chaleur et au smog, comme la vieillesse ou des problèmes cardiaques ou pulmonaires. Le projet a été testé auprès de 1 811 personnes réparties en deux catégories de participants : les personnes suivies à domicile par le réseau local de services (RLS) Pierre-Boucher (483 participants); les résidents de l'agglomération de Longueuil qui remplissaient les critères d'admissibilité au projet (1 328 participants). De façon aléatoire, un groupe expérimental et un groupe contrôle ont été désignés pour recevoir (ou pas) les alertes, ce qui a permis une évaluation scientifiquement très fiable.

L'automate d'appel s'est avéré très performant, ayant rejoint 94 % des participants et plus chaque fois. Le système fonctionnait en mode « smog » du 1^{er} octobre 2015 au 30 avril 2016, et en mode « chaleur » du 13 août au 30 septembre 2015 et du 1^{er} mai au 31 août 2016 (date de désactivation). Les conditions météorologiques ont causé l'émission des conseils santé automatisés sur la chaleur à deux reprises à l'été 2015 et à sept reprises à l'été 2016 (seuils fixés à 31°C). Deux épisodes de smog, survenus en mars 2016, ont permis l'émission des conseils santé automatisés portant sur le smog (seuil usuel du Service météorologique du Canada). L'ensemble de ces appels a permis l'évaluation de l'automate d'appel auprès des participants. Trois sondages ont été réalisés en 2015 (sondage initial et ceux portant sur la chaleur), tandis que l'année 2016 a permis la réalisation des sondages sur le smog et du sondage final.

La majorité des participants au projet a évalué que les informations sur le projet et sur la nature de leur participation étaient claires et que la démarche d'inscription était facile. De plus, une très forte majorité de répondants s'avère très satisfaite de la qualité de ces messages qui sont perçus comme fiables, utiles et faciles à comprendre. Les alertes « chaleur » ont eu pour effet d'augmenter la prise de douches et de bains frais, la fréquentation des endroits frais ou climatisés et l'utilisation de ventilateurs. Elles ont aussi incité les personnes à rester davantage à l'intérieur. Les alertes « smog » ont quant à elles amélioré la perception du risque du smog pour la santé et incité les personnes à demeurer chez elles, à fermer les fenêtres lors des épisodes et, pour les personnes traitées pour problèmes respiratoires, à garder leurs médicaments plus souvent avec elles. Par contre, les personnes suivies à domicile par le RLS Pierre-Boucher n'ont pas montré de changements notables de leurs comportements. Enfin, les femmes ayant reçu les alertes « chaleur » ont beaucoup moins utilisé les services médicaux que le groupe contrôle.

À partir de ce constat, les coûts de santé évités par le système d'alertes de chaleur ont été estimés et dépassent de loin les dépenses de fonctionnement. Selon les scénarios très conservateurs utilisés, notamment l'hypothèse que seulement 2,5 % des personnes de 65 ans et plus de Longueuil seraient inscrites au système, la mise en place du système permettrait néanmoins des économies variant de 96 972 à 2 800 000 \$ sur 10 ans. À plus grande échelle, il pourrait s'agir d'un outil très performant et très efficace pour la santé publique.