

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

Présenté par

Claude Nadeau, gestionnaire mandataire

Natalie Martel, coordonnatrice clinique

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX.....	4
INTRODUCTION	5
1. DONNÉES INFORMATIONNELLES POUR L'ANNÉE 2019-2020	7
1.1. LES CARACTÉRISTIQUES DES TYPES DE DEMANDES D'ATTRIBUTION.....	7
1.2. LES CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS	10
1.2.1. Répartition des usagers selon l'âge	10
1.2.2. Diagnostics	12
1.2.3. Répartition des demandes selon la région administrative de la clientèle	15
1.2.4. Répartition de la clientèle selon le lieu de résidence	17
1.3. CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS DEMANDEURS	18
1.4. LES CATÉGORIES D'AIDES TECHNIQUES DEMANDÉES.....	20
1.5. DÉCISIONS D'ATTRIBUTION.....	25
1.6. DÉLAIS D'ATTRIBUTION	27
1.6.1. Délais entre la réception et l'évaluation d'une demande.....	27
1.6.2. Délais entre la demande d'informations complémentaire et la réception de l'information	27
1.6.3. Délais entre la décision et l'envoi de l'aide technique vers le répondant clinique.....	27
1.6.4. Délais entre la demande et l'envoi de l'aide technique vers le répondant clinique.....	27
1.7. INVENTAIRE.....	30
1.7.1. Statut de l'inventaire	30
1.7.2. Potentiel de réutilisation	33
2. LE PROJET PILOTE visant l'accès à un système de contrôle d'environnement et à la technologie bluetooth	33

2.1. NOMBRE D'ATTRIBUTIONS LIÉES AU PROJET PILOTE SCE	34
2.1.1. Types et coûts des appareils attribués dans le cadre du projet pilote sce	37
2.1.2. Sommaire du nombre et coût total des équipements attribués dans le cadre du projet pilote sce	41
2.1.3. Sommaire des équipements dédiés et attribués durant la même période que le Projet Pilote sce	42
2.2. SATISFACTION EN LIEN AVEC LE PROJET PILOTE SCE	45
2.3. PROFIL DE LA CLIENTÈLE DU PROJET PILOTE SCE	47
2.3.1. Diagnostics de la clientèle spécifique au projet pilote sce	47
2.3.2. Provenance des demandes spécifiques au projet pilote sce	48
2.4. DURABILITÉ ET ÉVOLUTION DE LA GAMME DE PRODUITS APPLE (PROJET PILOTE SCE)	49
 3. ARRIMAGE AVEC LA VEILLE TECHNOLOGIQUE ET MSSS	 51
 4. FINANCES	 54
4.1. RÉSUMÉ DES RÉSULTATS FINANCIERS 2019-2020	54
4.2. MISE À JOUR DE LA BANQUE D'ÉQUIPEMENT DES CRDP	57
 CONCLUSION ET PROPOSITIONS BUDGÉTAIRES	 59

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 01 - Nombre et types de demandes	9
Tableau 02 - Répartition des usagers selon l'âge	11
Tableau 03 - Types de déficiences.....	12
Tableau 04 - Principaux diagnostics	13
Tableau 05 - Répartition des demandes selon la région administrative de la clientèle	15
Tableau 06 - Répartition de la clientèle selon le lieu de résidence	16
Tableau 07 - Répartition des demandes selon les disciplines professionnelles	17
Tableau 08 - Répartition des demandes selon la catégorie d'établissement	18
Tableau 09 - Répartition des demandes selon la catégorie d'aide technique.....	20
Tableau 10 - Évolution de la technologie en suppléance à la communication.....	21
Tableau 11 - Évolution de la technologie en contrôle d'environnement	22
Tableau 12 - Décisions d'attribution	24
Tableau 13 - Délai entre la réception d'une demande et son évaluation	28
Tableau 14 - Échelonnage des délais dans l'évaluation.....	28
Tableau 15 - Délai entourant l'informations manquantes.....	28
Tableau 16 - Délai entre la décision et l'envoi de l'aide technique	28
Tableau 17 - Délai entre la demande et l'envoi de l'aide technique	28
Tableau 18 - Résumé des délais dans le traitement d'une demande d'aide technique	29
Tableau 19 - Statut de l'inventaire	30
Tableau 20 - Nombre d'utilisation d'un même appareil.....	31
Tableau 21 - Projet Pilote: Demandes par type.....	35
Tableau 22 - Tablettes et licences Airwatch du PMATCOM	38
Tableau 23 - Applications sur les tablettes du PMATCOM	38
Tableau 24 - Accessoires pour contrôle d'environnement sur appareils pmatcom et personnel - 2018-2019	39
Tableau 25 - Modes d'accès sur les tablettes du PMATCOM ou du client pour contrôle d'environnement	39
Tableau 26 - Synthèse Projet pilote 2019-2020 - Tablettes	40
Tableau 27 - Synthèse Projet pilote 2019-2020- SCE dédiés.....	42
Tableau 28 - Diagnostics de la clientèle du projet «tablette»	46
Tableau 29 - Provenance des demandes dans le projet SCE sur tablette	47
Tableau 30 - Résumé des états financiers.....	55
Tableau 31 - Répartition subvention équipements des CRDP.....	57
Tableau 32 – Propositions budgétaires	60

INTRODUCTION

Depuis 22 ans, l'équipe du PMATCOM, intégrée au Centre de Réadaptation Marie Enfant du CHU Sainte-Justine, assure le mandat fiduciaire et la gestion provinciale du programme ministériel des aides techniques à la communication.

Depuis 2 ans, une nouvelle coordonnatrice est entrée en fonction au PMATCOM. Des processus ont été révisés pour favoriser l'équilibre des responsabilités administratives entre ses employés (la coordonnatrice et l'agent administratif) et ses partenaires externes. Durant les 6 premiers mois de 2019-2020, un ajout d'effectif au niveau des agents administratifs a été nécessaire compte tenu de l'augmentation de la somme de travail au niveau de ce poste.

L'année 2019-2020 a été marquée par un déménagement des locaux du PMATCOM en décembre 2019 et le départ d'un d'agent administratif au même moment. Les activités cliniques du PMATCOM ont dû être ralenties durant un mois environ, toutefois l'équipe a été capable de rattraper le retard causé par ces 2 événements sans qu'il n'affecte de façon significative les délais de réponse aux demandes. Les mandats et obligations du PMATCOM ont su être respectés avec vigilance et rigueur afin d'assurer la saine gestion des fonds publics qui lui sont attribués. Vous trouverez ce rapport divisé en trois parties.

La première partie présentera les données informationnelles réparties selon les sept aspects suivants : les caractéristiques des types de demandes d'attribution, les caractéristiques des usagers (avec ajout sur le diagnostic de trachéostomie), les caractéristiques des établissements demandeurs, les catégories d'aides techniques à la communication demandées et leurs évolutions, les décisions d'attribution, les délais d'attribution et le statut de l'inventaire. Les données ont été colligées selon les années budgétaires visées, soit 2019-2020 comparées à 2018-2019 et, lorsque pertinent, certaines données cumulatives depuis 1998 ont également été présentées.

La deuxième partie exposera les résultats et l'analyse du *Projet Pilote visant l'accès à un contrôle de l'environnement (via les tablettes/cellulaires) et à la technologie Bluetooth* qui s'est poursuivi pour une 2^e année. Nous ferons donc état de la situation en comparaison avec les systèmes de contrôle d'environnement dédiés qui étaient fournis par le PMATCOM et les résultats du même projet-pilote de l'année précédente. Par la suite, un résumé des activités du PMATCOM liées à la Veille Technologique vous sera présenté.

En troisième partie vous trouverez le portrait financier de l'année 2019-2020.

En guise de conclusion, vous seront présentés les défis, les projets ainsi qu'une proposition budgétaire pour l'année 2020-2021.

1 DONNÉES INFORMATIONNELLES POUR L'ANNÉE 2019-2020

1.1. LES CARACTÉRISTIQUES DES TYPES DE DEMANDES D'ATTRIBUTION

Depuis sa création en 1998, le programme a traité plus de 16083 demandes, pour un total de 5665 usagers uniques qui ont pu bénéficier de ses services.

Au fil des années, sur l'ensemble des demandes reçues, pour environ 55% des usagers les répondants cliniques ont fait une seule demande, pour 19 % d'entre eux ils ont fait deux demandes et pour 25 % des usagers, le PMATCOM a reçu trois demandes ou plus.

Pour l'année 2019-2020, le PMATCOM a reçu 966 demandes pour 612 usagers uniques ([tableau 1](#)).

Il est important de noter que ce nombre de demandes inclut 523 nouvelles demandes et 302 demandes de réparation et remplacements d'équipement pour des usagers. 139 demandes de prêts temporaires sont faites par les centres. Si on exclut le nombre de prêts temporaires aux centres et les 36 demandes de prêts d'équipements long-terme à leur établissement, nous obtenons 827 demandes pour usagers et 175 demandes pour les centres. Malgré une légère baisse du nombre de demandes pour usagers, notons une hausse du total des demandes en 2019-2020 expliquée par l'augmentation des demandes de prêts temporaires des établissements. Cette année, nous notons une augmentation du nombre de nouvelles attributions aux usagers mais le nombre de réparations et remplacements a diminué de 5%. Nous sommes en mesure de déterminer que sur le total des réparations, environ 30% (87/312) concernent les appareils de suppléance à la communication (principalement des tablettes et leurs applications). On note quand même une légère baisse des réparations dans cette catégorie par rapport à l'année précédente. L'autre tiers des réparations (70/312) concernent les systèmes de contrôle d'environnement (SCE) dédiés donc excluant les SCE du projet-pilote. 8% de ces réparations proviennent des équipements défectueux en prêts aux

établissements. Notons également que les réparations d'amplificateurs vocaux représentent 8% des demandes.

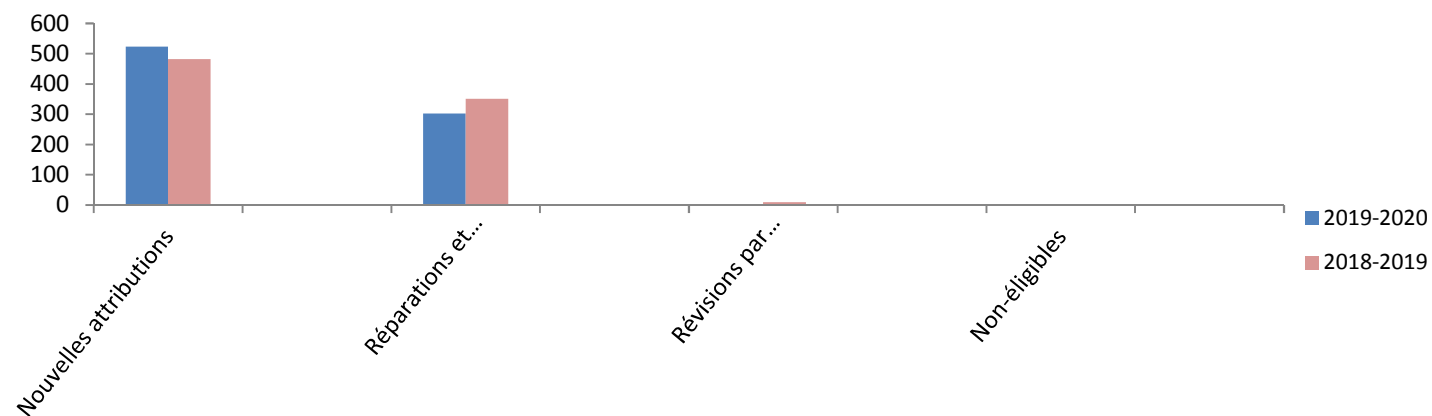
La hausse de prêts temporaires par rapport à l'année 2018-2019 est due aux demandes des cliniciens souhaitant essayer les nouveaux appareils inscrits sur la liste du PMATCOM.

La baisse du nombre de personnes non-éligibles, soit une seule personne cette année, pourrait être attribuable au fait que la date d'éligibilité des enfants préscolaires a été repoussée au 15 août, aux changements dans le nouveau guide d'attribution du PMATCOM dévoilé en mai 2018, au projet-pilote SCE sur tablette dont les critères incluent plus de personnes et, enfin, à une connaissance accrue de nos critères d'admissibilité des intervenants cliniques.

TABLEAU 1 - Nombre de demandes pour clients par types

	Nouvelles attributions		Réparations et remplacements		Révisions par PMATCOM		Non-éligibles		TOTAL	Prêts temporaires - MàJ
2019-2020	523	63%	302	37%	1	0,12%	1	0,12%	827	175
2018-2019	482	57,0%	351	41,5%	9	1,1%	3	0,4%	845	153
1998-2020	8824	59,3%	5540	37,2%	54	0,4%	471	3,2%	14889	641

NB : Les années précédentes le nombre de prêts temporaires aux établissements apparaissait dans le tableau des demandes pour usagers. À partir de 2019-2020 nous différencions les demandes pour usagers et les demandes des établissements



1.2. LES CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS

1.2.1. Répartition des usagers selon l'âge ¹

Pour l'année 2019-2020, on note une hausse légère du nombre d'utilisateurs desservis. (Tableau2)

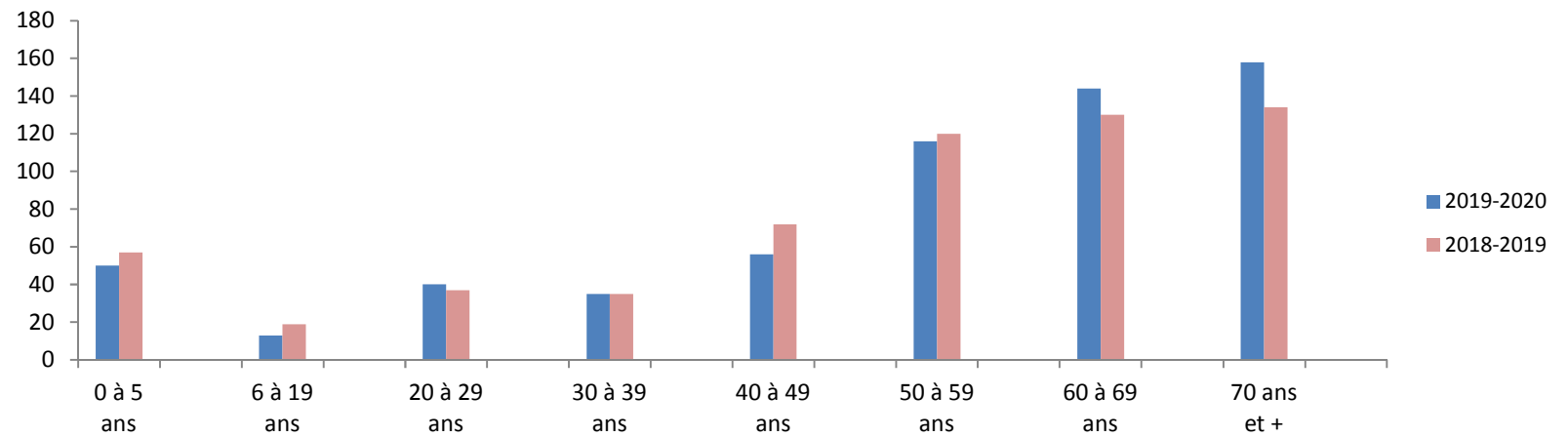
Les personnes âgées de plus de 50 ans composent toujours la majorité des utilisateurs, soit 68%. On note une augmentation de 4% pour les 60 ans et plus.

Par ailleurs, 63 utilisateurs desservis au PMATCOM ont moins de 19 ans dont 50 sont d'âge préscolaire (5 ans et moins). Le nombre d'enfants de moins de 5 ans a diminué de 1,5% cette année mais il demeure plus élevé que les années antérieures dans le cadre du projet tablette CNO. Cette augmentation se confirme d'année en année et semble pouvoir s'expliquer par une plus grande intégration des tablettes (IPAD) comme technologie en aide à la communication auprès de ces jeunes enfants, et par le prolongement de la date d'éligibilité jusqu'au 15 août précédent la rentrée scolaire.

¹ Il importe de rappeler que la clientèle d'âge scolaire doit s'adresser aux programmes financiers du Ministère de l'éducation pour obtenir une aide technique à la communication.

TABLEAU 2 - Répartition des usagers selon leur âge

	0 à 5 ans		6 à 19 ans		20 à 29 ans		30 à 39 ans		40 à 49 ans		50 à 59 ans		60 à 69 ans		70 ans et +		total
2019-2020	50	8%	13	2%	40	7%	35	6%	56	9%	116	19%	144	24%	158	26%	612
2018-2019	57	9,4%	19	3,1%	37	6,1%	35	5,8%	72	11,9%	120	19,9%	130	21,5%	134	22,2%	604



1.2.2. Diagnostics

91 % des usagers pour lesquels une demande a été adressée au programme présentaient une déficience motrice. Les diagnostics les plus souvent observés sont la sclérose latérale amyotrophique (SLA), le déficit moteur cérébral (DMC), la sclérose en plaques et le Parkinson. (Tableau 3)

Encore une fois cette année, un nombre faible (2,1 %) de ces demandes concernait des usagers ayant une déficience intellectuelle (D.I.) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA). Cependant, on note une très forte augmentation du nombre d'usagers ayant une déficience du langage associée à une déficience motrice : 412 soit 67 % des usagers du PMATCOM. (Tableau 4)

TABLEAU 3 - Types de déficience **primaire**

	Motrice		Langage		Intellectuelle		TSA		Autre		TOTAL
2019-2020	558	91,11%	44	7,10%	2	0,30%	3	1,30%	5	0	612
2018-2019	541	89,6%	49	8,1%	2	0,3%	11	1,8%	1	0,2%	604

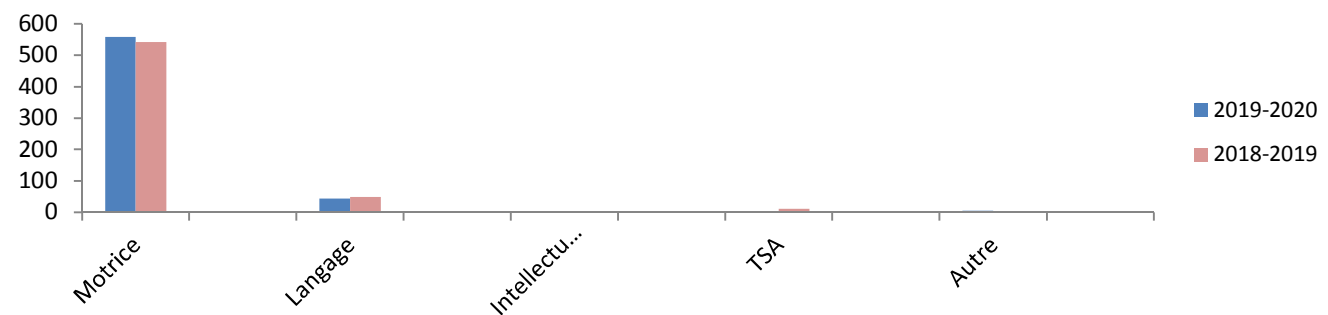


TABLEAU 4 - Principaux diagnostics

Diagnostics	2019-2020		2018-2019		1998-2020
Sclérose latérale amyotrophique (SLA)	137	22%	103	17%	25%
Déficit moteur cérébral	90	15%	98	16%	14%
Sclérose en plaques	70	11%	77	13%	10%
Langage	412	67%	259	43%	5%
Accident vasculaire cérébral	55	9%	57	9%	9%
Parkinson	72	12%	81	13%	15%
Blessé médullaire	45	7%	43	7%	4%
Dystrophie, amyotrophie, myopathie	29	5%	43	7%	1%
Ataxie	21	3%	32	5%	0%
Déficiência intellectuelle (anomalie et syndromes)	47	8%	41	7%	37%
Divers (TCC, amputations, malformations, etc.)	40	7%	43	7%	4%
Non éligible (cancer, orthopédie...(trachéo + autre)	19	3%	4	1%	3%
TSA	20	3%	11	2%	1%
Neurologique	64	10%	50	8%	5%

NB : Diagnostic Langage est en tout temps jumelé à un autre diagnostic sauf dans quelques rares exceptions donc ceci donne un **total de diagnostics** pas un total d'utilisateurs.

1.2.3. Répartition des demandes selon la région administrative des usagers

Les usagers du programme proviennent de l'ensemble du territoire québécois.

En 2019-2020, la région de Montréal comptabilise toujours le plus grand nombre de demandes (30 %), suivie de la Montérégie (15,94 %) et de la région de Québec (9,65 %). ([Tableau 5](#))

Certaines régions qui avaient vu une augmentation très marquée du nombre de demandes en 2018-2019 ont maintenus un nombre semblable en 2019-2020, sauf en Montérégie, on note une légère baisse.

Le nombre de demandes a augmenté légèrement dans les régions de la Mauricie/ Centre-du-Québec, Laval et Québec. Pour la région de la Gaspésie nous notons également une augmentation du nombre de demande qui est clairement liée une meilleure compréhension des mandats du PMATCOM et des possibilités de leurs répondants cliniques auprès de leurs clientèles.

Le Bas-St-Laurent a connu une baisse importante du nombre des demandes, probablement due à des changements d'intervenants de l'équipe dans cette région.

TABLEAU 5 – Répartition des demandes selon la région administrative des usagers

Région administrative		2019-2020		2018-2019		1998-2020	
O1	Bas-St-Laurent	16	1,57%	42	4%	389	2,4%
O2	Saguenay-Lac-St-Jean	21	2,07%	29	3%	411	2,5%
O3	Québec	98	9,65%	85	9%	1540	9,3%
O4	Mauricie et Centre-du-Québec	70	6,89%	53	5%	879	5,3%
O5	Estrie	56	5,51%	51	5%	579	3,5%
O6	Montréal-Centre	305	30,02%	303	30%	6118	37,1%
O7	Outaouais	41	4,04%	37	4%	631	3,8%
O8	Abitibi-Témiscamingue	6	0,59%	5	1%	135	0,8%
O9	Côte-Nord	11	1,08%	10	1%	123	0,7%
10	Nord-du-Québec	0	0,00%	0	0%	6	0,0%
11	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	11	1,08%	4	0%	118	0,7%
12	Chaudière-Appalaches	59	5,81%	56	6%	761	4,6%
13	Laval	65	6,40%	55	6%	981	5,9%
14	Lanaudière	32	3,15%	39	4%	745	4,5%
15	Laurentides	63	6,20%	56	6%	917	5,6%
16	Montréal	162	15,94%	172	17%	2168	13,1%
17	Nunavik	0	0,00%	0	0%	2	0,0%
18	Terre-Cries-de-la-Baie-James	0	0,00%	0	0%	1	0,0%
Total		1016	100%	997	100%	16504	100%

NB : Total des demandes pour usagers et centres, tous types de demandes confondus.

1.2.4. Répartition des usagers selon le lieu de résidence

La répartition du lieu de résidence des usagers respecte la même tendance que la répartition des demandes reçues selon les régions (Montréal 28%, Montérégie 18,5 %, Québec 9 %).

TABLEAU 6 – Répartition des usagers selon le lieu de résidence

Régions administratives		2019-2020		2018-2019		1998-2020	
O1	Bas-St-Laurent	15	2,46%	17	2,8%	146	2,6%
O2	Saguenay-Lac-St-Jean	19	3,11%	21	3,5%	180	3,2%
O3	Québec	55	9,02%	46	7,7%	482	8,5%
O4	Mauricie et Centre-du-Québec	37	6,07%	28	4,7%	315	5,6%
O5	Estrie	31	5,08%	32	5,3%	203	3,6%
O6	Montréal-Centre	171	28,03%	184	30,6%	1765	31,2%
O7	Outaouais	19	3,11%	19	3,2%	215	3,8%
O8	Abitibi-Témiscamingue	4	0,66%	3	0,5%	72	1,3%
O9	Côte-Nord	5	0,82%	4	0,7%	44	0,8%
10	Nord-du-Québec	0	0,00%	0	0,0%	5	0,1%
11	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	5	0,82%	3	0,5%	55	1,0%
12	Chaudière-Appalaches	37	6,07%	35	5,8%	312	5,5%
13	Laval	37	6,07%	38	6,3%	338	6,0%
14	Lanaudière	23	3,77%	33	5,5%	313	5,5%
15	Laurentides	41	6,72%	35	5,8%	353	6,2%
16	Montérégie	113	18,52%	103	17,1%	858	15,2%
17	Nunavik	0	0,00%	0	0,0%	2	0,0%
18	Terre-Cries-de-la-Baie-James	0	0,00%	0	0,0%	1	0,0%
Total		612	100%	601	100%	5659	100%

1.3. CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS DEMANDEURS

Même si les demandes faites au PMATCOM peuvent être effectuées par des professionnels de différents types d'établissements du réseau, elles proviennent à 88 % de centres de réadaptation en déficience physique (CRDP) ([tableau 8](#)). En 2019-2020, ce sont principalement des ergothérapeutes (47,8 %) et des orthophonistes (40,6 %) qui ont effectué les demandes au PMATCOM ([tableau 7](#)). Le nombre de demandes des CH a légèrement augmenté, principalement pour des aides techniques simples comme des amplificateurs vocaux pour des usagers présentant un diagnostic neurologique tel que SLA et Parkinson.

TABEAU 7 - Répartition des demandes selon les disciplines professionnelles des demandeurs

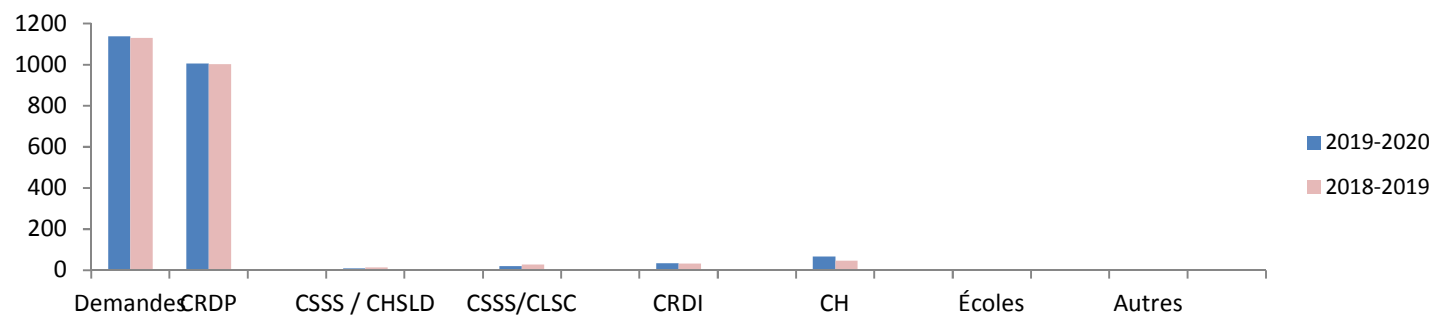
Ergothérapie		Orthophonie		Autres (technicien/éducatrice)		Total des demandeurs
530	47,83%	450	40,61%	128	11,55%	1108
517	47,5%	440	40%	132	12,1%	1089

NB : Une demande peut comporter plus d'un demandeur. Par conséquent, le total excède le nombre de demandes totales de l'année

TABLEAU 8 - Répartition des demandes selon la catégorie d'établissement

	Demandes	CRDP		CSSS / CHSLD		CSSS/CLSC		CRDI		CH		Écoles		Autres	
2019-2020	1137	1005	88,39%	9	0,79%	20	1,76%	34	2,99%	66	5,80%	1	0,09%	2	0,18%
2018-2019	1130	1003	88,8%	14	1,2%	29	2,6%	33	2,9%	47	4,2%	0	0,0%	4	0,4%
1998-2020	18323	14959	81,6%	653	3,6%	1126	6,1%	233	1,3%	1290	7,0%	24	0,1%	38	0,2%

Le nombre de demande excède le nombre total de l'année car une demande est parfois effectuée par 2 demandeurs d'établissement différents



1.4. LES CATÉGORIES D'AIDES TECHNIQUES DEMANDÉES

Le nombre total de demandes pour l'année 2019-2020 est de 966. Rapporté aux différentes catégories d'équipements, le PMATCOM a répondu à 1205 demandes, chaque demande pouvant contenir plusieurs catégories d'équipement ([tableau 9](#)).

Près de 30% de ces demandes ont concerné la catégorie suppléance à la communication (non-orale), 13 % la catégorie d'aide concernant l'accès à l'ordinateur et 11% la catégorie concernant la communication orale (amplificateurs vocaux).

Les demandes pour des aides reliées au contrôle de l'environnement (275) représentent près du 1/4 des demandes globales. La moitié de ces demandes ont été faites dans le cadre du projet pilote visant l'accès à un contrôle d'environnement via les tablettes et à la technologie Bluetooth.

Nous notons une augmentation du nombre de demandes de systèmes de montage dans le cadre du projet pilote SCE. Certainement en lien avec les besoins de système de montage pour des tablettes et cellulaires visant l'accès à un contrôle d'environnement.

Le projet pilote en suppléance à la communication, initié en 2014-2015, explique encore une fois cette année le nombre élevé d'appareils de suppléance à la communication attribués par le PMATCOM ([tableau 10](#)). Ce virage vers une technologie plus accessible (tablettes, iPad et Surface) est notable depuis 2014. Depuis les trois dernières années, le nombre total d'appareils dédiés demeure faible et se limite à deux types deux appareils. Par contre, le nombre de tablettes iPad et Surface est élevé et en constante augmentation.

On note que les tablettes Toughbook et Toughpad sont de moins en moins utilisées. Elles sont robustes mais l'accès à l'écran et leur moindre puissance les rend moins attrayantes que les tablettes Surface.

TABLEAU 9 - Répartition des demandes selon la catégorie d'aide technique

	Communication orale		Suppléance à la Communication		Contrôle environnement		Projet pilote SCE		Téléphonie		Ordinateur		Interrupteur		Installation Montage		Total des catégories
2019-2020	137	11,37%	354	29,38%	144	11,95%	131	10,87%	83	6,89%	160	13,28%	88	7,30%	108	8,96%	1205
2018-2019	122	10,7%	398	35,1%	141	12,4%	96	8,5%	77	6,8%	148	13,0%	75	6,6%	78	6,9%	1135

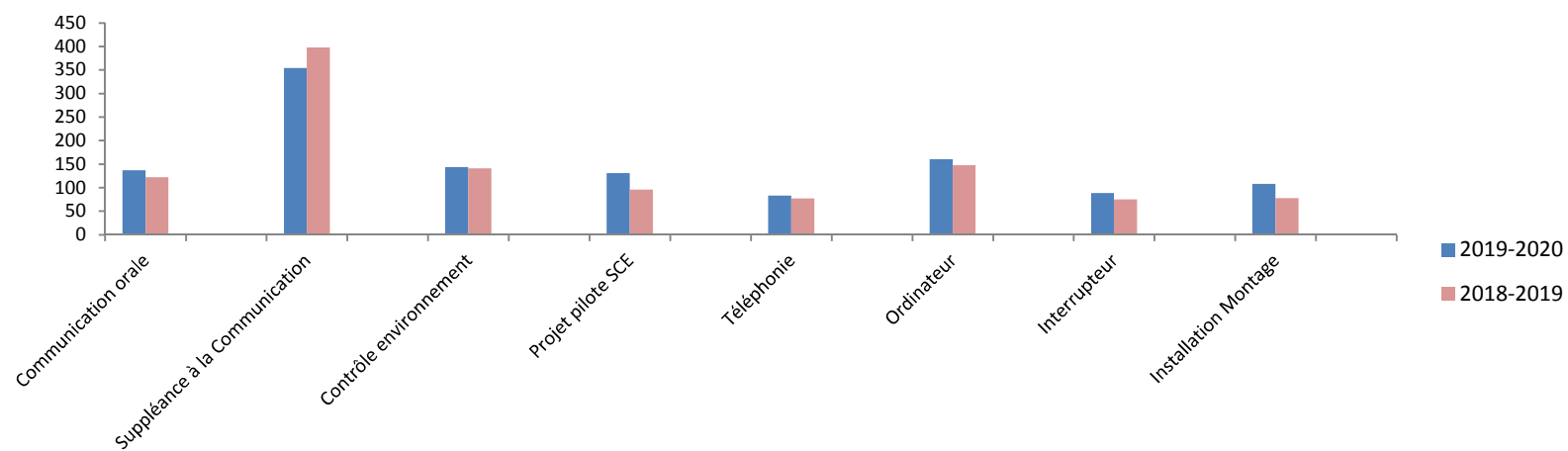
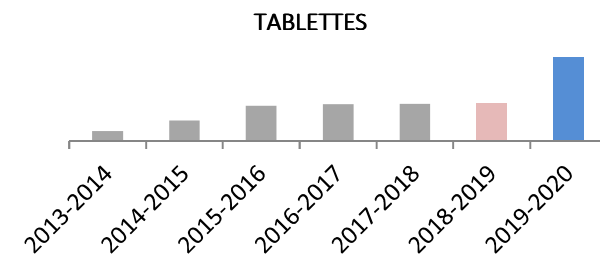
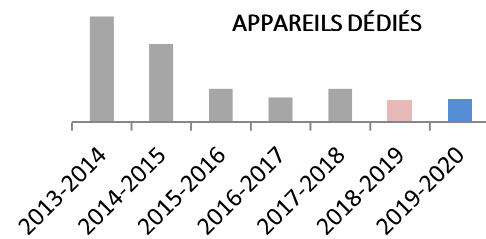


TABLEAU 10 - Évolution de la technologie et des options d'aide en suppléance à la communication attribuées depuis 2013

Appareils dédiés	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Aides 6-32 messages	29	19	15	7	17	13	15
AltChat-Springboard-Vantage-M3	4	6	0	0	0	0	0
Mercury V/V-MAX	6	3	0	0	0	0	0
Dynawrite	14	11	2	0	2	0	0
Tellus	11	9	1	1	0	0	0
Lightwriter	21	15	9	12	8	5	4
TOTAL	85	63	27	20	27	18	19

Tablettes et équivalent	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Toughbook	39	35	19	9	8	3	2
Toughpad	1	24	25	30	15	9	4
IPad et Ipad mini		25	96	104	120	125	144
Surface			5	8	10	19	25
Applications	*	*	*	*	*	*	135
Logiciel de CNO	*	*	*	*	*	*	35
TOTAL	40	84	145	151	153	156	345



*NB : Les applications et logiciels de communication fournis sur les tablettes n'étaient pas comptabilisés antérieurement à 2019-2020. Nous avons débuté ce calcul en 2019-2020 car ils font partie des prêts au même titre que les appareils.

Concernant le projet pilote « visant l'accès à un contrôle de l'environnement (via les tablettes/cellulaires) et à la technologie Bluetooth », le [tableau 11](#) indique le nombre d'appareils fournis et son évolution depuis l'an dernier. Ce projet pilote est présenté en détail dans la section 2.

On note le nombre décroissant d'appareil dédiés et d'accessoires liés à ces appareils. Quant au projet, on note une augmentation sensible du nombre d'accessoires fournis, et 6 tablettes de plus ont été fournies pour contrôle d'environnement en 2019-2020.

TABLEAU 11 - Évolution de la technologie des systèmes de contrôle d'environnement

SCE dédiés			SCE sur tablettes ou équivalent		
Appareil	2018-2019	2019-2020	Appareil	2018-2019	2019-2020
Mini-Relax	2	0	Ipad	4	7
Relax TM	?	2	Surface	9	13
Relax II	2	3	Toughpad	2	1
Power link	4	5			
Ménestrel	5	2			
RT-64	6	1			
Logiciels	1	0			
TOTAL	20	13	TOTAL	15	21
Accessoires			Accessoires ⁶		
Modules X10, IR commander, pyramides	27	16	Sur tablettes PMATCOM	92	36
Télécommandes adaptées	4	1	Sur tablettes/téléphones personnels	15	122
TOTAL	31	17	TOTAL	107	158
Logiciels			Logiciels		
Apps / logiciels	1	0	Apps / logiciels	13	13

Accessoires du Projet Pilote SCE: USB-UIRT - Broadlink mini - microbot push - Harmony Hub - pont Hue - ampoules Phillips Hue - Wemo light switch - Wemo smart plug - Wemo bridge - Wemo Light switch - Wemo mini smart plug

1.5. DÉCISIONS D'ATTRIBUTION

Du 1er avril 2019 au 31 mars 2020, 81,7 % des demandes ont été acceptées tandis que 0,7% ont reçu une réponse négative. Une demande peut avoir plus d'une mention car elle peut être incomplète à l'étude du dossier puis être acceptée (ou refusée) suite aux questions, de la coordonnatrice aux répondants cliniques.

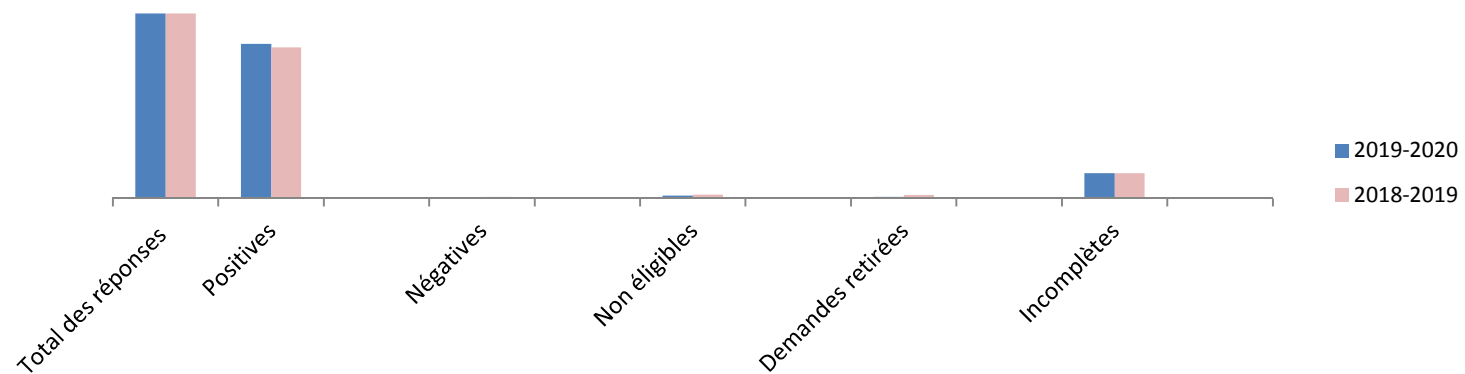
Jusqu'en 2018, la mention *Incomplète* pour des questions aux intervenants était peu utilisée. Ceci explique l'augmentation importante pour cette mention qui a doublé depuis 2018. Il s'agit principalement des demandes en suppléance à la communication pour lesquelles des précisions supplémentaires sont souvent nécessaires. Les demandes de tablettes pour la communication non-orale sont souvent insuffisamment documentées au niveau des essais et mises en situation pour nous permettre de prendre une décision en première analyse.

Les principaux motifs de refus d'une demande sont les besoins non couverts par le programme ou des usagers non-éligibles selon leur diagnostic.

Il peut y avoir eu des demandes partiellement acceptées. Par exemple si 3 appareils différents sont demandés et si l'un d'eux n'est pas éligible selon les critères, la demande sera considérée comme Acceptée puisque les 2 autres appareils seront fournis. Notez que ces acceptations partielles n'apparaissent pas dans les résultats.

TABLEAU 12 - Décisions d'attribution

	Total des réponses	Positives		Négatives		Non éligibles		Demandes retirées		Incomplètes	
2019-2020	1162	970	83%	5	0,43%	16	1,38%	9	0,77%	158	13,60%
2018-2019	1163	950	81,7%	8	0,7%	25	2,1%	23	2,0%	157	13,5%
1998-2020	17959	15015	83,6%	298	1,7%	576	3,2%	370	2,1%	1670	9,3%



NB : Une demande peut avoir plus d'une réponse. 158 demandes ont eu une mention incomplète puis positive ou négative.

1.6. DÉLAIS D'ATTRIBUTION

1.6.1. Délais entre la réception d'une demande et son évaluation

Pour l'année 2019-2020, le délai moyen entre la réception des demandes d'aides techniques et leur évaluation a été de 4,16 jours comparativement à un délai de 3,4 jours en 2018-2019 ([tableau 13](#)).

L'augmentation de ce délai s'explique par le déménagement du PMATCOM en décembre 2019. Par ailleurs 94,8 % des demandes ont été analysées en moins de 15 jours et 5,2% en plus de 15 jours ([tableau 14](#)).

1.6.2. Délais entre la demande d'informations complémentaire et la réception de l'information

Pour 122 dossiers, des informations complémentaires des intervenants demandeurs se sont avérées nécessaires afin de permettre au PMATCOM de prendre une décision sur l'attribution de l'aide technique. Des informations sont régulièrement demandées aux répondants cliniques par la coordonnatrice afin de rendre une décision. Le délai moyen lié à l'attente de ces informations est de 13,11 jours ([tableau 15](#)).

1.6.3. Délai entre la décision et l'envoi de l'aide technique

Un délai moyen de 6,5 jours calendrier est requis entre la décision d'attribution et l'expédition de l'aide technique au demandeur ([tableau 16](#)). Si l'achat d'un équipement est nécessaire, les délais de livraison sont hors de notre contrôle. L'installation de logiciels ou d'applications sur les tablettes induit également un délai de traitement.

1.6.4. Délais entre la demande et l'envoi de l'aide technique

Le délai total moyen entre la réception de la demande d'aides techniques au PMATCOM et sa livraison vers le répondant clinique est de 10,7 jours ([tableau 17](#)).

TABLEAU 14 - Délais d'évaluation des demandes (en jours)

	Total des demandes	0 à 5		6 à 10		11 à 15		16 à 20		21 à 25		26 à 30		30 et +	
2019-2020	999	756	75,7%	134	13,4%	58	5,8%	36	3,6%	3	0,3%	5	0,5%	7	0,7%
2018-2019	994	791	79,6%	125	12,6%	31	3,1%	15	1,5%	10	1,0%	3	0,3%	8	0,8%

TABLEAU 13 - Délai* entre la réception d'une demande et son évaluation**

	Demande	Délai moyen	Délai médian
2019-2020	1000	4,16	1
2018-2019	994	3,4	1

TABLEAU 15 - Délai* entre la demande et la réception d'informations complémentaires

Demande	Délai moyen	Délai médian
122	13,11	5
67	14	6

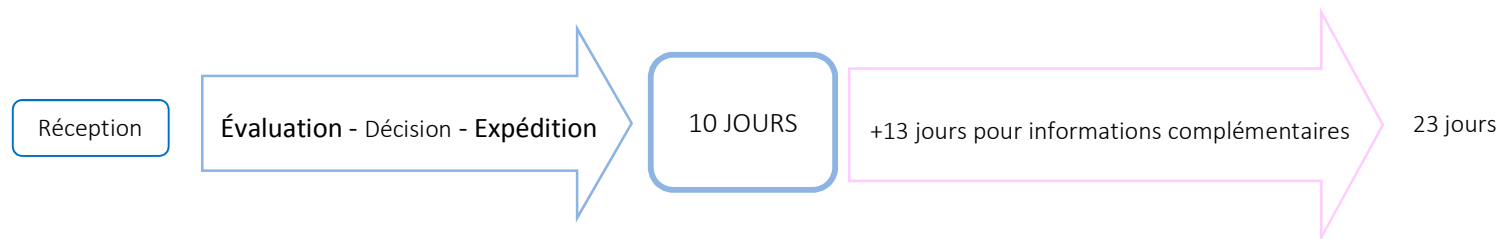
TABLEAU 16 - Délai* entre la décision et l'envoi de l'aide technique

	Demande	Délai moyen	Délai médian
2019-2020	961	6,5	1
2018-2019	935	5,6	0

TABLEAU 17 - Délai* entre la demande et l'envoi de l'aide technique Global

Demande	Délai moyen	Délai médian
961	10,66	1
936	9	0

TABLERAU 18 - Résumé des délais moyens dans le traitement d'une demande d'aide technique



1.7. INVENTAIRE

1.7.1. Statut de l'inventaire

Le statut de l'inventaire inclut la totalité des équipements du PMATCOM : en dépôt au PMATCOM (non-prêté), en prêt client, en prêt établissement, retiré de l'inventaire (perdu brisé ou autres). 12 159 items sont inventoriés au PMATCOM au total depuis les débuts du programme.

Au 31 mars 2020, 4432 équipements sont en prêt client et 1743 en prêt établissement, soit 50 % de l'inventaire. Plus de 1886 items sont entreposés au PMATCOM. Enfin, 30% ont été retirés de l'inventaire.

La diversité et le nombre grandissant d'appareils entreposés au PMATCOM au fil des années présentaient des défis d'organisation et d'espace. Un projet de réaménagement de l'entrepôt du PMATCOM a eu lieu durant l'année 2019-2020, dans le cadre du déménagement de nos locaux.

Il est important de noter que, depuis les premières années du PMATCOM, 3399 items ont été retirés de l'inventaire afin d'assurer la qualité des appareils octroyés (pallier à l'obsolescence, l'usure et les bris) et permettre ainsi la mise à jour de l'inventaire pour suivre l'évolution technologique.

Durant l'année 2019-2020, un grand travail d'inventaire a été effectué afin d'en retirer les appareils désuets et aussi remettre aux centres spécialisés en aides à la communication les systèmes de montage et d'alimentation sur fauteuil roulant. La RAMQ fournissant maintenant ces dispositifs, nous avons retiré ces équipements de l'inventaire du PMATCOM et les avons acheminés aux différents SAT de chaque région du Québec, en accord avec le MSSS.

Nous avons retiré 813 appareils qui étaient non-fonctionnels, non réparables ou désuets, principalement dans les catégories accès (interrupteurs), accès ordinateur et communication non-orale. Seuls 18 iPads sur un total de 472 achetés par le programme ont été retirés de l'inventaire depuis le début des projets pilotes CNO et SCE en 2015.

Concernant des systèmes de montage qui ont été remis aux CRDP comme matériel d'évaluation ou de dépannage, de nombreux systèmes acquis avant 2018 n'avaient pas de numéro d'inventaire. Le nombre exact des systèmes réattribués et la somme qu'ils représentent n'ont pu être comptabilisés. Nous pouvons cependant estimer que nous avons remis aux 11 centres de

réadaptation un total de 10 systèmes de montage Daessy complets, environ 100 tubes de montage de systèmes Daessy, 15 montages personnalisés pour fauteuil roulant et environ 10 batteries et câbles pour alimenter des appareils via les fauteuils roulant motorisés. Nous avons également remis à 10 centres le surplus d'amplificateurs vocaux Chattervox, fonctionnels malgré leur technologie désuète.

Ajouts à l'inventaire

Durant l'année cours, le PMATCOM a acheté 705 items inscrits sur sa liste d'équipements autorisés, dont 227 accessoires du projet pilote SCE, qui se sont ajoutés à l'inventaire des différentes catégories, pour répondre aux demandes des usagers.

Dès qu'il est possible qu'un appareil soit mis à jour afin d'obtenir un nouvel appareil en retour de l'ancien, au prix d'une simple mise à jour, nous utilisons cette option.

Nous avons acquis plusieurs nouveaux équipements ajoutés à notre liste suite aux recommandations de la Veille technologique lors de l'implantation du *Projet Pilote sur les contrôles d'environnement sur tablette et cellulaires* en 2018-2019. Cette année, suivant le même processus, 11 nouveaux produits ont été intégrés.

TABLEAU 19 - Statut de l'inventaire

Prêt usager	4432
Prêt établissement	1743
Prêt temporaire*	17
En inventaire	1886
Perdu	619
Retiré de l'inventaire	3399
Autre	17

*Prêt temporaire: statut au 28 avril 2020, voir tableau 1 pour total de l'année

1.7.2. Potentiel de réutilisation

Le potentiel de réutilisation des appareils du PMATCOM est considérable puisque 41,4 % d'entre eux ont été utilisés de 2 à 12 fois. C'est donc près de la moitié des prêts octroyés par le PMATCOM qui le sont à partir de son inventaire existant.

Depuis son inauguration en 1998, nous estimons que ces modalités de valorisation et de réattribution des appareils ont permis au PMATCOM de réaliser des économies de 12 333 650 \$.

TABLEAU 20 - Nombre d'utilisation d'un même appareil

Nombre d'utilisation	Nombre d'appareil 1998-2020	%
1	6652	58,2%
2	2476	21,7%
3	1179	10,3%
4	557	4,9%
5	273	2,4%
6	139	1,2%
7	58	0,5%
8	23	0,2%
9 et plus	18	0,2%

2 LE PROJET PILOTE VISANT L'ACCÈS À UN SYSTÈME DE CONTRÔLE D'ENVIRONNEMENT ET À LA TECHNOLOGIE BLUETOOTH (Ci-après Projet Pilote SCE)

Le 1^{er} mai 2018, en collaboration avec le MSSS (veille technologique), le PMATCOM avait lancé le Projet Pilote SCE combinant l'accès à un système de contrôle de l'environnement via tablettes/cellulaires, et l'accès à la technologie Bluetooth sur les fauteuils roulants afin d'actualiser l'offre de service en contrôle d'environnement.

En collaboration avec la RAMQ, le Projet Pilote SCE a rendu accessible les commandes d'un SCE ou de l'ordinateur aux utilisateurs de fauteuil roulant à propulsion motorisée via leur manette. Le projet-pilote a aussi inclus l'adaptation de manettes d'ouvre-porte, d'intercom et de cloche d'appel. Ce projet s'est poursuivi en 2019-2020 (durée 12 mois).

La grille de suivi exhaustive a continué à être tenue à jour par la coordonnatrice et l'agent administratif, afin de détailler les statistiques fournies dans ce rapport concernant le Projet Pilote SCE et ses coûts. Le contrat d'engagement et les questionnaires de satisfaction auprès des clients et des intervenants ont été maintenus.

Le système de prêt temporaire d'équipements aux différents centres a été poursuivi afin de permettre aux intervenants cliniques de se familiariser avec les nouveaux appareils en les testant *in situ* avec les usagers.

Avec le développement de l'expertise des cliniciens, la demande d'appareils dans le cadre du Projet Pilote SCE a augmenté. Les demandes se sont complexifiées et diversifiées.

2.1 NOMBRE D'ATTRIBUTIONS LIÉES AU PROJET PILOTE SCE

Encore une fois cette année, ce projet a généré un vif intérêt et une forte participation de la part des ergothérapeutes à travers la province, et a répondu aux besoins des usagers avec une technologie mise à jour. Plusieurs facteurs ont permis l'augmentation du nombre de demandes de participation au Projet Pilote SCE durant l'année :

- La connaissance des ergothérapeutes qui se développe graduellement avec les nouveaux appareils, optimisée par les prêts temporaires des équipements du PMATCOM et la mise à jour des banques d'équipements dans les centres (budget accordé par le MSSS en 2018 pour cette mise à jour, voir section 4.2)
- La désuétude, les réparations multiples et le besoin de support technique avec les SCE dédiés. Les ergothérapeutes sont dépendants du soutien technique du fournisseur DATCOM. Une seule nouvelle attribution de RT-64 a été accordée cette année. Cette demande a été acceptée car la répondante clinique est outillée pour programmer elle-même le RT-64 de son client avec l'aide de Datcom à distance au besoin.

Entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020, le PMATCOM a reçu 103 nouvelles demandes (voir tableau 21), relatives au Projet Pilote SCE pour 78 clients différents contre 16 demandes pour des appareils dédiés ou accessoires reliés à ces appareils dédiés (fournis depuis les débuts du PMATCOM).

Le nombre de demandes a beaucoup progressé cette année pour le Projet Pilote SCE et a diminué de façon significative pour les SCE dédiés.

Le Projet Pilote SCE comporte 7 types de demandes :

1. Accessoires
2. SCE dédié préalable + accessoires du projet
3. Tablette SCE + accessoires
4. Tablette CNO + SCE + accessoires
5. Accès via FR RAMQ
6. Adaptation de télécommandes
7. Accès téléphone cellulaire

Pour chaque demande nous comptabilisons 4 types d'équipements :

1. Mode d'accès à la tablette
2. Appareil : Tablette fournie par le PMATCOM, soit tablette iOS (iPad ou iPad Mini) et tablette Windows (Surface Pro ou Surface Go), ou l'utilisation d'un appareil personnel (tablette ou cellulaire) par l'utilisateur.
3. Application ou logiciel installé sur ces tablettes.
4. Accessoires : des contrôleurs IR, des contrôleurs électriques, des interfaces et autre pour communiquer avec les accessoires ([liste détaillée au tableau 24](#)).

TABLEAU 21 - Projet Pilote 2019-2020: Nombre de demandes par catégories

Types de demandes pour projet pilote SCE	2018-2019	2019-2020
Accessoires	16	56
Accessoires du projet pour SCE dédié déjà attribué	2	2
Tablette SCE + accessoires	10	10
Tablette CNO + SCE + accessoires	7	13
Accès via FR RAMQ	8	12
Adaptation de télécommandes	4	10
Accès téléphone cellulaire	0	0
	47	103

2.1.1. Types et coûts des équipements attribués dans le cadre du Projet Pilote SCE sur tablette

- **Appareils** : 21 tablettes (3 neuves et 18 réattribuées) au total ont été fournies pour être utilisées comme système de contrôle d'environnement dont 13 ont aussi été utilisées comme outil de suppléance à la communication.

NB : nous n'incluons pas les tablettes fournies par le PMATCOM dans le cadre d'un besoin de communication non-orale (CNO) uniquement (le tableau 10 indique que 175 tablettes ont été fournies pour la CNO cette année dont 144 iPad et 25 Surface Pro ainsi que quelques Toughbook et Toughpad).

Logiciels : 13 usagers ont bénéficié du prêt d'un logiciel. Sur les 13 logiciels **Grid 3** fournis, 3 sont neufs ce qui a engendré des coûts pour le PMATCOM et 10 autres ont été réutilisés au moins 2 fois. Les autres applications sur les tablettes pour le contrôle d'environnement sont majoritairement gratuites.

Accessoires (liste détaillée au tableau 24) : 50 usagers ont obtenu des accessoires répondant uniquement à leurs besoins en matière de contrôle de l'environnement, 21 usagers ont reçu des tablettes et accessoires.

Un total de 158 accessoires fournis (127 neufs et 31 recyclés)

122 accessoires sont les tablettes ou cellulaires personnels,

36 accessoires ont été fournis pour les 21 usagers ayant reçu des tablettes du PMATCOM,

Mode d'accès (liste détaillée au tableau 25) : 41 modes d'accès ont été fournis pour l'accès aux tablettes dont 21 neufs et 20 recyclés. 2 usagers avaient des systèmes dédiés et ont demandé des ajouts d'accessoires du Projet Pilote SCE à ce système.

Dans le cadre du Projet Pilote SCE, le PMATCOM a reçu 12 demandes d'approbation pour le prêt d'une manette Bluetooth pour fauteuil roulant (comme mode d'accès à un appareil, dans la catégorie

des appareils du PMATCOM). Ces manettes ont par la suite été demandées à la RAMQ par les répondants cliniques.

Nous avons autorisé l'adaptation de l'accès à 10 manettes d'ouvre-porte dans le cadre du projet, pour un montant de \$ 985,79.

- **Coût des équipements du projet pilote**

Cette année, le montant total d'achat d'équipements neufs (4 catégories) s'élève à \$20 063,84 ([tableau 26](#)).

Si chaque équipement recommandé comme système de contrôle d'environnement avait été acheté neuf, les coûts auraient été de \$69 868,29. Il s'agit donc d'une économie importante de \$49 804,45 grâce à la réattribution d'un grand nombre d'équipements déjà en inventaire.

L'économie est du double du montant des achats d'équipement dans le cadre du Projet Pilote SCE sur tablette. Pour desservir 78 clients dont 103 demandes, les coûts en SCE sur tablette sont très avantageux.

TABLEAU 22 - Tablettes et licences Airwatch du PMATCOM 2019-2020

	Équipement neuf	Équipement réutilisé	Coût total d'achat	Économie
Ipad mini et Air	0	7		3 654,37 \$
Surface 4	3	10	4 201,51 \$	12 928,06 \$
Toughpad	0	1		2 483,67 \$
Licences de sécurité Airwatch	0	7	70 \$	-
			4 271,51 \$	19 066,10 \$

TABLEAU 23 - Applications sur tablettes PMATCOM 2019-2020

	Équipement neuf	Équipement réutilisé	Coût réel	Économie
Apps / logiciels payants (Grid 3)	3	10	2 969,30 \$	9 545,94 \$

TABLEAU 24 – Accessoires pour systèmes de contrôle d'environnement 2019-2020

	Équipement neuf	Équipement recyclés	Coût Total	Économie
Accessoires sur appareils PMATCOM	23	13	3 489,38 \$	2 949,83 \$
Accessoires sur appareils perso	104	18	7 331,57 \$	1 240,24 \$
			10 820,95 \$	4 190,07 \$

Liste des accessoires intégrés au Projet SCE: USB-UIRT, Broadlink mini, C-phone, Microbot push, Harmony hub, Pont Hue, Ampoules Philips, IR commander, Pyramides, Wemo smart plug-bridge-light switch, mini smart plug, Housemate pro, Eye R.

TABLEAU 25 – Modes d'accès sur les tablettes pour contrôle d'environnement 2019-2020

	Nombre d'appareils neufs	Nombre d'appareils recyclés	Coût total	Économie
Mode d'accès (SCE dédiés exclus)	21	20	2 072,08 \$	17 002,34 \$

Liste des modes d'accès utilisés dans le projet SCE: Google home mini - PC eye mini - Tracker Pro - Joycable - Blue2 - Headmouse+Swifty – joystick - Interrupteurs:Specs switch - Ultralight - Minicup - Candy corn pour balayage - Buddy button - Micro-light - Jelly bean - Orca

2.1.2. Sommaire du nombre et coût total des équipements attribués dans le cadre du projet «tablette SCE»

TABLEAU 26 - Synthèse Projet pilote 2019-2020 - Tablettes

	Équipement neuf	Équipement recyclé	Dépenses totales	Économies
Ipad	-	7	-	3 654,37 \$
Surface	3	10	4 201,51 \$	12 928,06 \$
Toughpad	-	1	-	2 483,67 \$
Apps / logiciels payants	3	10	2 969,30 \$	9 545,94 \$
Accessoires sur appareils PMATCOM	23	13	3 489,38 \$	2 949,83 \$
Accessoires sur appareils perso	104	18	7 331,57 \$	1 240,24 \$
Mode d'accès (SCE dédiés exclus)	21	20	2 072,08 \$	17 002,34 \$
			20 063,84 \$	49 804,45 \$

2.1.3. Sommaire pour les équipements dédiés de contrôle d'environnement, déjà couverts par le PMATCOM, attribués durant la même période que le Projet Pilote. (Tableau 27)

16 demandes ont été faites pour des SCE dédiés durant l'année 2019-2020.

Nous avons fourni :

- 13 appareils en contrôle d'environnement dédié (déjà fournis avant par le PMATCOM)
- 7 accessoires fournis en lien avec ces SCE dédiés
- 13 modes d'accès (interrupteurs car ces SCE permettent seulement un accès indirect)

Ces demandes totalisent 5 équipements neufs et 28 réutilisés. Les dépenses cette année pour les appareils de SCE dédiés sont de 1 918,00 \$. Il en aurait coûté 19 007,90 \$ si nous n'avions acheté que du matériel neuf, soit une économie de 17 089,90 \$

Il faut noter que presque la totalité des demandes de réparations de SCE (49) concernaient les systèmes de contrôle d'environnement dédiés. Les demandes de réparations/remplacement des appareils du Projet Pilote en contrôle d'environnement se sont quant à elles limitées à 3.

Concernant les réparations, des enjeux se sont poursuivis cette année avec Datcom, la compagnie qui fabrique et distribue la majorité des SCE dédiés. Ce fournisseur a beaucoup diminué son offre de services durant l'année, notamment les services à domicile, celui-ci ayant déménagé en région. Toutes les réparations se passent en atelier chez le fournisseur Datcom. Nous avons toutefois identifié des solutions qui ont palliées à la rupture de services à domicile et aux délais de réparation. Nous proposons aux centres des prêts temporaires d'appareils pour leurs clients en attendant la réparation. Cette solution semble répondre aux besoins des clients et des intervenants malgré l'accroissement du nombre de visites à domicile nécessaires (récupérer l'appareil défectueux, installer l'appareil en prêt et réinstaller l'appareil réparé dans un 2^e temps).

Ces enjeux ont un impact majeur sur le PMATCOM, Datcom étant l'unique fournisseur/ réparateur pour ces produits. Datcom répare également divers appareils électroniques tels que des interrupteurs, interfaces pour les tablettes/ ordinateurs, appareils de communications dédiés, avec les mêmes enjeux de délais et de coûts de transport.

Le PMATCOM doit envisager des solutions alternatives de soutien technique pour ces réparations dans les années à venir. Le virage vers les nouveaux contrôles d'environnement sur tablettes semble être, de fait, primordial.

TABLEAU 27 - Synthèse Projet pilote 2019-2020 - **SCE dédiés**

	Équipement neuf	Équipement recyclé	Coût total	Économie
mini-relax	-	-	-	-
RT 64	-	1	-	6 000,00 \$
Power link 4	2	3	694,00 \$	756,00 \$
Relax II ou TM	2	3	1 159,00 \$	3 044,28 \$
Menestrel	-	2	-	4 320,00 \$
Apps / logiciels payants	-	-	-	-
Accessoires sur appareils PMATCOM	1	6	65,00 \$	1 356,00 \$
Mode d'accès	-	13	-	1 613,62 \$
			1 918,00 \$	17 089,90 \$

Un grand virage s'est effectué vers le Projet Pilote SCE sur tablette cette année.

De simples appareils en SCE dédiés ont été achetés pour la clientèle pédiatrique (0 – 5 ans) ainsi que 2 nouveaux modèles de Relax TM par balayage. Le reste des équipements fournis en SCE dédiés sont des accessoires ou des appareils à même notre inventaire. Les autres demandes ont été faites via le Projet Pilote SCE.

Les couts de 2019-2020 en contrôle d'environnement auraient largement dépassé 20 000\$, pour 103 demandes, si seul des systèmes dédiés avaient été fournis. Le prix des tablettes et des accessoires est moindre que le prix d'un SCE dédié (qui varie entre \$3000 et \$6000, sans compter les frais d'installation, de programmation et de réparation du fournisseur). Aussi, plusieurs besoins solutionnés par une tablette n'auraient pas eu de réponses avec un SCE dédiés.

Le système de contrôle de l'environnement sur tablette requiert une application qui est souvent gratuite (ou un logiciel sur tablette Windows). Les iPad fournis dans le cadre du projet SCE via les tablettes l'ont été avec une licence Airwatch, afin de les superviser mais l'application de contrôle d'environnement gratuite (Harmony, Wemo, Phillips Hue, etc.) peut être installée par l'intervenant, sur le compte du client.

Les objectifs d'économie et de réponses spécifiques aux besoins de usagers ont été atteints par le Projet Pilote SCE « via les tablettes » cette année encore. Si on compare à l'année 2018-2019, les dépenses en nouveaux appareils sont de \$10 700 de moins cette année. L'économie permise par la réattribution est de \$26 418 de plus cette année. Par conséquent, en effectuant moins de nouveaux achats et plus de réattribution ce qui se traduit par moins de dépenses et plus d'économies, nous atteignons en cette 2^{ème} année de Projet Pilote SCE les objectifs visés. Ces retombées financières positives favorisent l'intégration du projet pilote « SCE via les tablettes » au guide de gestion du PMATCOM et l'inclusion de ces nouvelles technologies à la liste des équipements du PMATCOM.

2.2. SATISFACTION EN LIEN AVEC LE PROJET SCE SUR TABLETTE

Nous avons poursuivi l'envoi, à chaque participant du Projet Pilote, d'un contrat d'engagement (en plus du formulaire de prêt d'équipement signé lors de la réception de tout équipement du PMATCOM), d'un sondage de satisfaction pour l'utilisateur et d'un sondage de satisfaction pour l'intervenant.

Le taux de participation (pour 74 formulaires envoyés) :

- Contrat d'engagement (30 réponses): 40%
- Sondage de satisfaction des usagers (12 réponses) : 16%
- Sondage de satisfaction des intervenants (26 réponses) : 35%

Le faible taux de participation des usagers au sondage est expliqué en partie par leurs limitations motrices sévères, une assistance étant requise pour répondre à un sondage papier.

Les résultats du sondage auprès des intervenants : Très satisfaisant. On souligne à quelques reprises l'efficacité du PMATCOM. Les SCE via des applications sur tablettes sont plus rapides à programmer (lorsque l'intervenant est familier avec cette technologie), ne nécessitent pas l'intervention de compagnies spécialisées, d'électricien (ampoules), les usagers sont déjà familiers avec leur cellulaire donc plus convivial et normalisant, intègre la suppléance à la communication et le SCE, permet un accès direct pas uniquement balayage (voix, tactile, contrôle de tête, contrôle aux yeux, etc.). L'accès à la manette Bluetooth n'était pas offert avant et est parfois la seule solution pour le client, donc très apprécié ++.

Cette année, les ergothérapeutes sont un peu plus familiers(ères) avec cette technologie mais ils/elles doivent apprendre le fonctionnement de nouveaux appareils et ne bénéficient pas d'installation du fournisseur (fait avec soutien de leur technicien du centre ou eux-mêmes).

Des ergothérapeutes indiquent que les appareils ont tous leur propre application, pas unifiées sur la tablette donc l'utilisateur doit utiliser plusieurs applications. Si la condition évolue, que l'utilisateur utilisait un iPad ou iPhone, il n'y a pas de possibilité d'utiliser ces applications sur tablette Windows si l'utilisateur n'a plus les capacités d'accès direct sur l'écran.

Des participants déplorent qu'il faille faire la demande à 3 organismes pour un besoin, soit par exemple, 1. *Demande à une Fondation pour obtention d'une télécommande*, 2. *Demande au PMATCOM pour adaptation télécommande* 3. *Demande RAMQ pour obtenir un IOM pour la relier à la conduite du FMO*.

Des ergothérapeutes recommandent le partage de "template" pour les programmations,

Les résultats du sondage auprès des usagers : Encore cette année, très haut taux de satisfaction, facilite leur quotidien, temps d'apprentissage court, leur donne plus d'autonomie au lit et au FMO (ex. manette de FR Bluetooth permet accès à l'ordinateur via la manette avec laquelle ils sont déjà familiers). Ils peuvent tout faire via la tablette, soit communiquer et contrôler leur environnement et ce, autant dans la chambre que dans d'autres pièces. Technologie simple, facile à utiliser et ce, plus que les télécommandes.

À noter : très peu de commentaires négatifs sauf quelques difficultés avec les commandes vocales de Google Mini.

Les commentaires des ergothérapeutes et des usagers, majoritairement positifs, appuient le succès du Projet Pilote SCE sur tablette et confirment que la transition vers ce type de technologie s'avère essentielle.

2.3. PROFIL DE LA CLIENTÈLE RÉFÉRÉE POUR LE PROJET PILOTE

2.3.1. Diagnostics - Clientèles spécifiques au projet SCE sur tablette

Les usagers atteints de SLA (sclérose latérale amyotrophique), SEP (sclérose en plaques) et ceux atteints d'un déficit moteur cérébral (DMC) semblent tirer avantage de la technologie proposée par le projet SCE sur tablette.

Tableau 28 - Diagnostics des usagers ayant reçu un SCE en 2019-2020

	SCE dédié	Sur tablette	Total
SLA (sclérose latérale amyotrophique),	1	27	28
SEP (sclérose en plaque)	1	18	19
DMC (déficit moteur cérébral).	3	9	12
AVC (accident vasculo-cérébral)	3	1	4
Tétraplégie	1	10	11
Motoneurone inférieure	2	1	3
Dystrophie / Amyotrophie spin / myopathie / leucodystrophie / Steinert	1	3	4
Ataxie	0	4	4
Guillain-Barré	0	0	0
Ostéoarthrite	0	1	1
Ostéogénèse , achondroplasie	1	3	4
Neuropathie	0	3	3
Amputés	1	0	1
Syndromes Rett, Acardi etc	2	0	2
TOTAL	16	80	96

2.3.2. Provenance des demandes dans le projet SCE sur tablette

TABLEAU 29 - Provenance des demandes dans le projet SCE sur tablette 2019-2020

Régions	Demandes	Usagers
O1 Bas-St-Laurent	2	2
O2 Saguenay-Lac-St-Jean	4	4
O3 Québec	12	8
O4 Mauricie et Centre-du-Québec	11	6
O5 Estrie	14	9
O6 Montréal-Centre	16	13
O7 Outaouais	3	3
O8 Abitibi-Témiscamingue	0	0
O9 Côte-Nord	0	0
10 Nord-du-Québec	0	0
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0	0
12 Chaudière-Appalaches	9	7
13 Laval	3	3
14 Lanaudière	0	0
15 Laurentides	7	4
16 Montérégie	23	19
17 Nunavik	0	0
18 Terre-Cries-de-la-Baie-James	0	0
TOTAL :	104	78

NB : La Montérégie est la région qui a participé le plus activement au projet-pilote avec 38% des demandes suivi par l'Estrie et Montréal-Centre.

2.4. DURABILITÉ ET ÉVOLUTION DE LA GAMME DES PRODUITS POUR LE SCE SUR TABLETTE

Depuis 2017, les conclusions des rapports sur les « Projet Pilote tablette CNO et SCE » montrent que les tablettes offrent une très bonne durabilité et un très bon rapport qualité / prix.

Les tablettes iPad étant en circulation depuis 2015, certaines ont dû être retirées de l'inventaire pour désuétude, problème de batterie qui ne tient plus la charge ou bris d'écran. Depuis les débuts, 18 tablettes ont été retirées sur un total de 472 iPad (dont 58 en prêt établissement et 376 en prêt usagers) et 74 Surface (18 en prêt établissement et 50 en prêt usagers).

Nous avons prévu que les premières tablettes acquises au début du projet pilote (2015) ne pourraient plus, sous peu, recevoir les mises à jour nécessaires à leur bon fonctionnement. Les applications installées sur ces appareils, pour la CNO comme pour les SCE, ne seraient plus compatibles. À ce jour, les tablettes iPad Air et Air2 ne peuvent plus recevoir le IOS 13 nécessaire au fonctionnement de certaines applications. D'autres peuvent encore fonctionner avec un IOS 9. Les batteries deviennent désuètes après un certain temps surtout pour les tablettes acquises depuis 5 ans. Une stratégie et un budget de remplacement de ces tablettes devront donc être prévus dès l'année financière 2020-2021 car les 1ères tablettes ont été achetées en 2015.

En 2019-2020, une trentaine de demandes de réparations de tablettes, utilisées en CNO et SCE confondus, étaient essentiellement reliées à des écrans brisés (3), à une batterie déficiente, à un câble de charge ou à un chargeur à remplacer.

En 2019-2020, il faut souligner une réduction des demandes de réparations concernant un *désenrollement* (déconnexion de la supervision à distance) de la tablette de Air Watch ou une réinstallation d'applications (le plus souvent dues à une manipulation malheureuse de l'utilisateur), une trentaine de demandes au total. Une plus grande maîtrise des répondants cliniques, et, de fait, un meilleur enseignement aux usagers expliquent cela en partie.

Cependant ces réparations sont prises en charge par l'équipe de support administratif du PMATCOM (1 coordonnatrice et 1 agent administratif). Leur nombre et la nécessité d'y répondre rapidement provoquent une nouvelle charge de travail sur l'équipe du PMATCOM qui était difficile à prévoir en début de projet. Ces réparations n'ont pas augmenté avec le déploiement du Projet Pilote SCE

cependant, le nombre d'installations de logiciels Grid3 sur tablette Windows par le personnel du PMATCOM a sensiblement augmenté.

Quant aux accessoires pour SCE ajoutés dans le cadre du Projet Pilote, quelques appareils ont dû être remplacés, comme le Broad Link mini, le Wemo et le microbot push. Le coût de ces appareils est inférieur à \$100, l'impact financier est donc moindre. La récupération de ces accessoires pour réattribution a débuté mais reste peu significative à ce jour, les attributions ayant débuté en mai 2018. Cependant, il faudra déterminer si ces modules (du marché régulier et peu coûteux) seront ré-attribuables d'un usager à un autre.

3. ARRIMAGE AVEC LE MSSS , LA VEILLE TECHNOLOGIQUE ET LE PMATCOM

Suite aux recommandations du VG (2004-2005), un processus de veille technologique a été mis en place en 2013-2014 afin de maintenir une mise à jour continue du parc d'équipements du PMATCOM.

Au cours de l'année 2019-2020, le PMATCOM a participé, avec les responsables du Ministère de la santé et des services sociaux et la veille technologique, à l'analyse et la prise de décision de deux nouveaux axes de Veille, soit les systèmes de contrôles d'environnement (SCE) et les modes d'accès aux tablettes et ordinateur et des applications de communication. Un processus de veille a eu lieu au niveau des amplificateurs vocaux puisque le PMATCOM dispose de modèles désuets et une mise à jour s'imposait pour cette catégorie d'aide

Suite aux recommandations de la veille technologique, 13 essais techniques d'appareils ont été menés par des cliniciens ou techniciens. 3 produits seulement n'ont pas été retenus. Nous avons ajouté 11 équipements de contrôle d'environnement sur tablette, ainsi que 3 applications de communication pour lesquelles des reconnaissances d'application avaient été demandées. La gamme Environ a été réévaluée suite à un échange du produit acheté afin de vérifier si les problèmes obtenus lors du 1^{er} essai technique s'avéraient toujours présents. La décision n'a pas été prise avant la fin de l'année 2019-2020.

Pour l'exercice de mise à jour des amplificateurs vocaux, 12 ont été testés par 3 orthophonistes. Des rapports d'essais techniques ont été soumis au PMATCOM puis au MSSS via un rapport synthèse avec recommandations. À partir de ces recommandations, le MSSS a mandaté l'équipe du PMATCOM afin de déterminer les modèles et quantités des amplificateurs vocaux à acheter et ainsi finaliser la mise à jour de la liste des appareils autorisés.

La liste du PMATCOM est mise à jour 4 fois par an et peut être consultée directement sur son site internet (<http://www.pmatcom.qc.ca/>).

Le MSSS a collaboré avec le PMATCOM sur d'autres enjeux importants :

1. Une rencontre a eu lieu entre le MEES, MSSS et PMATCOM pour discuter de l'arrimage, à l'entrée et à la sortie du système scolaire, des prêts d'appareils de suppléance à la communication. Cette rencontre faisait suite au rapport déposé l'année antérieure quant aux tablettes qui demeurent en prêt chez les enfants scolarisés, ainsi que chez les élèves quittant le milieu scolaire.
2. Les assurances pour équipement fournis aux personnes en CHSLD et autre ressources d'hébergement (RT, RTF, et) a été discuté avec le MSSS.
3. Des discussions quant à des dossiers d'éligibilité concernant des usagers trachéotomisés, pour qui des demandes ont été présentées au PMATCOM, ont conduit à une rencontre avec le programme SAL-PAC en septembre 2019 afin de connaître les critères de chaque programme. Les critères des guides d'attribution des 2 programmes ont été discutés dans le cadre de cette rencontre avec les intervenants du MSSS.

Situation concernant la clientèle trachéotomisée et laryngectomisée au PMATCOM :

L'article 4.2 du guide d'attribution du PMATCOM précise que : ***les personnes qui présentent des séquelles d'une laryngectomie totale ou partielle, d'une glossectomie, d'une trachéotomie ou d'une autre opération importante de la sphère ORL ne sont pas admissibles au programme.***

Pourtant , durant l'année 2019-2020, le PMATCOM a reçu des demandes pour des clients avec trachéostomie combinées à des diagnostics neurologiques ,qui sont habituellement éligibles au PMATCOM.

Le cas d'un blessé médullaire a été discuté avec le MSSS puisque la limitation de communication était en lien direct avec la trachéostomie. Conjointement avec le MSSS, il a été décidé que le PMATCOM serait le programme qui fournirait les appareils figurant à la demande puisque justifiée par les atteintes et limitations motrices sévères.

Une analyse plus approfondie des demandes recues en 2019-2020 pour des usagers trachéotomisés et atteint d'une condition neurologique sévère a permis de préciser que 9 usagers avec trachéostomie en lien avec un autre diagnostic (SLA, SEP, Charcot Marie-Tooth,

AVC locked-in syndrome, Guillain-Barré, blessure médullaire cervicale, syndrome d'Ondine) ont été inscrits au PMATCOM et ont reçu un équipement du PMATCOM.

Pour les années antérieures, 7 cas d'utilisateurs présentant un diagnostic neurologique et trachéostomie ont été répertoriés dans la base de données du programme.

Par ailleurs, le PMATCOM a également reçu une demande de prêt pour un larynx artificiel pour un client atteint de Parkinson.

Puisque cet équipement ne fait pas partie de la liste autorisée du PMATCOM cette demande n'a pas pu être répondue par le programme.

Il n'a pas été statué si le SAL-PAC allait fournir cet appareil, disponible à leur programme.

Les clients avec trouble neurologiques ne sont pas desservis par le SAL-PAC selon les critères d'admissibilité de ce programme.

4. FINANCES

4.1. RÉSUMÉ DES RÉSULTATS FINANCIERS 2019-2020

Pour l'année 2019-2020, le PMATCOM a reçu une subvention de 365 000 \$.

De ce montant, 275 000\$ devaient être répartis comme suit : 265 000\$ minimum pour le remplacement et l'achat de nouveaux équipements pour la banque régionale d'équipement et pour le rehaussement d'équipement existant au PMATCOM. De plus, un montant maximum de 11 000\$ alloué pour le réaménagement de l'entrepôt des équipements et un montant maximum de 28 000 \$ pour l'ajout de personnel technique.

Un solde de fonds accumulés de 151 087 \$ pour l'année 2018-2019 a été reconduit au budget de l'année 2019-2020. Le budget total disponible au PATCOM pour lui permettre de financer ses activités-opérations étaient donc 516 087 \$ (151 087 \$ + 365 000\$).

Pour l'année 2019-2020, les dépenses d'opérations totales du PMATCOM furent de 330 874 \$.

En comparant avec l'exercice financier de l'année précédente de 2018-2019, nous notons une baisse des dépenses du PMATCOM pour l'année 2019-2020. Aucun frais lié au réaménagement de l'entrepôt du PMATCOM n'a été imputé au budget du programme. Les frais de ce réaménagement/déménagement des bureaux et entrepôt ont été assumés à partir des frais d'opération du CHU Ste-Justine.

Ces résultats sont principalement expliqués par une baisse importante des dépenses liées aux achats, réparations et installations d'aides techniques comparativement à l'année précédente. La réutilisation multiple des appareils du PMATCOM, la diminution des frais liés aux réparations des appareils (services achetés) les coûts d'achats souvent inférieurs des appareils des Projets Pilotes précisent encore plus cette baisse de dépenses.

Par ailleurs, nous notons une légère hausse des dépenses salariales (près de 10 000\$). Cette hausse s'explique par l'ajout de support technique administratif requis pour le formatage des tablettes et applications liées aux deux projets pilote. Cette hausse de dépenses salariales est inférieure à celle prescrite lors de l'octroi du budget 2019-2020.

Ainsi, pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2020, le solde de fonds pour les opérations du PMATCOM est 187 665 \$.

TABLEAU 30 - Rapport financier annuel du PMATCOM 2019-2020

	Budget- Opération	Budget -Équipement	Budget Total	Budget Fonds immobilisation- Équipement
Solde au 1er avril 2019	151 087 \$	78 000 \$	229 087 \$	106 920 \$
Subvention 2019-2020	365 000 \$	\$	365 000 \$	- \$
Dépenses 2019-2020				
Salaires cadres	14 761 \$	- \$	14 761 \$	- \$
Salaires employés (COORD, secrétaire, technicien, préposé)	164 881 \$	- \$	164 881 \$	- \$
Fournitures UA751	7 436 \$	- \$	7 436 \$	- \$
Autres fournitures * (Aide technique-réparations- installation-etc.)	<u>143 796 \$</u>	<u>46 846 \$</u>	<u>190 643 \$</u>	<u>- \$</u>
Total des dépenses	<u><u>330 874 \$</u></u>	<u><u>46 846 \$</u></u>	<u><u>377 721 \$</u></u>	<u><u>\$</u></u>
Recouvrements	<u>(2453) \$</u>	<u>- \$</u>	<u>(2453) \$</u>	<u>\$</u>
Subvention utilisée en 2019-2020	328 422 \$	46 846 \$	375 268 \$	\$
Solde au 31 mars 2020	<u><u>187 665 \$</u></u>	<u><u>31 154 \$</u></u>	<u><u>218 819 \$</u></u>	<u><u>106 920 \$</u></u>

4.2. MISE À JOUR DE LA BANQUE D'ÉQUIPEMENT DES CRDP

La répartition de cette nouvelle subvention a été faite en fonction du % de demandes faites par région (voir tableau 31), ajouté au montant résiduel de chaque centre tout en conservant \$10 000 de réserve pour l'achat de nouveaux équipements par le PMATCOM pour essais techniques.

Les demandes d'équipements pour prêt dans les CRDP pour le rehaussement des leurs inventaires se sont poursuivies en 2019-2020. Le total des dépenses pour ces achats cette année est de 46 846 \$. La majorité des CRDP possède un montant résiduel leur permettant de se procurer d'autres équipements disponibles sur la liste du PMATCOM, notamment en contrôle d'environnement numérique (sauf Saguenay-Lac-St-Jean qui a dépassé le montant alloué). Le CISSS Outaouais et le CIUSSS de l'Ouest de l'Île de Montréal ont presque dépensé le montant alloué.

Le CISSS Gaspésie, qui jusque-là n'avait pas utilisé la part de la subvention qui leur avait été allouée, a fait la demande d'une tablette et de 2 applications en 2019-2020.

Au 31 mars 2020, un montant de 512 257,42 \$ a été dépensé pour le rehaussement des inventaires d'équipements des programmes d'aides à la communication des centres intégrés de santé et de service sociaux et des centres intégrés universitaires et de services sociaux de la province.

Le solde résiduel de ce fonds affecté aux inventaires des équipements des CISSS/CIUSSS à la fin de l'exercice financier 2019-2020 est donc de 138 074\$ (106 920\$ + 31 154\$).

TABLEAU 31 - Répartition subvention équipements des CRDP budget 2018-2019 (78 000\$) Mis à jour mars 2020

Région administrative	Nom du centre	% demandes	Nombre d'équipements	Subvention initiale	Subvention additionnelle	Total dépenses	Total disponible
BAS-SAINT-LAURENT (01)	Interaction	2,2	34	20 000 \$	1 496 \$	17 627 \$	3 869 \$
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN (02)	Le Parcours	2,5	70	35 000 \$	1 700 \$	37 794 \$	-1 094 \$
CAPITALE NATIONALE (03)	IRDPO	9,3	217	80 000 \$	6 324 \$	71 521 \$	14 803 \$
MAURICIE (04)	InterVal	5,2	71	20 000 \$	3 536 \$	22 314 \$	1 222 \$
ESTRIE (05)	Estrie	3,2	36	20 000 \$	2 176 \$	20 547 \$	1 629 \$
MONTRÉAL (06)		37,8	371	180 000 \$	25 704 \$	196 404 \$	9 300 \$
MONTREAL PÉDIATRIE (06)	CRME – CHUSJ		128	40 000 \$	5 706 \$	44 112 \$	1 595 \$
MONTREAL CENTRE OUEST (06)	Lethbridge-Layton-Mackay		94	60 000 \$	8 559 \$	68 264 \$	296 \$
MONTREAL CENTRE SUD (06)	IRGLM –CRLB		149	80 000 \$	11 413 \$	84 029 \$	7 383 \$
OUTAOUAIS (07)	La RessourSe	3,8	35	20 000 \$	2 584 \$	22 210 \$	374 \$
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (08)	La Maison	0,8	15	20 000 \$	544 \$	15 732 \$	4 812 \$
CÔTE-NORD (09)	CISSS Côte-Nord	0,7	54	20 000 \$	476 \$	19 323 \$	1 153 \$
GASPÉSIE (11)	CR Gaspésie	0,7	3	35 000 \$	476 \$	758 \$	34 718 \$
CHAUDIÈRE-APPALACHES (12)	CRDP-CA	4,5	17	20 000 \$	3 060 \$	20 327 \$	2 734 \$
LAVAL (13)	HJR	6	28	20 000 \$	4 080 \$	19 492 \$	4 588 \$
LANAUDIÈRE/LAURENTIDES (14-15)	Le Bouclier	10,2	51	20 000 \$	6 936 \$	22 561 \$	4 375 \$
MONTÉRÉGIE (16)	CMR	12,7	42	20 000 \$	8 636 \$	25 647 \$	2 989 \$
	PMATCOM (réserve)				10 000 \$		10 000 \$
	TOTAL		1044	530 000 \$	67 728 \$	512 257 \$	85 471 \$

CONCLUSION ET PROPOSITION DE PLANIFICATION BUDGÉTAIRE 2020-2021 :

Encore une fois cette année, nous pouvons affirmer que l'équipe du PMATCOM a su répondre aux mandats qui lui ont été confiés et faire face à de nombreux défis et enjeux.

Différents projets ont pu être réalisés tout en maintenant les opérations quotidiennes. Notons entre autre, une synthèse sur les essais techniques des amplificateurs vocaux qui permettra l'ajout de nouveaux modèles pour l'année 2020-2021. Également l'amélioration des processus de gestion et sécurité des tablettes du PMATCOM via le système de sécurité AIRWATCH suite à plusieurs rencontres avec les experts du service informatique du CHUSJ et des représentants de la compagnie Apple. La migration vers le système Business Apple Manager en 2020-2021 permettra une gestion à distance encore plus efficace et sécuritaire des tablettes du PMATCOM.

Des discussions ont également eu lieu avec les gestionnaires de la direction des services informatiques du CHUSJ à propos de la base de données du PMATCOM. Les enjeux liés au support court terme de la suite Microsoft de cette base de donnée "construite" sur un logiciel ACCESS forcent un virage en 2020-2021 vers une solution web plus robuste à long terme et permettant la flexibilité requise pour la production de rapports liés à la reddition de compte annuel.

Une communication régulière avec nos partenaires référents fut assurée par diverses publications et ajouts sur le site web du PMATCOM. Une révision encore plus grande et une mise à jour des informations de son site web devra être réalisée en 2020-2021 (exemple : nouveaux formulaires interactifs de renouvellement ou d'inscription de prêts, mise à jour de la liste des équipements avec leur statut en inventaire, guide de rédaction des demandes d'appareils en suppléance à la communication pour les orthophonistes).

Fortement engagés dans une démarche d'amélioration continue des services offerts aux usagers, le PMATCOM et le MSSS poursuivront en 2020-2021 des discussions avec ses partenaires du Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur (MEES) et certains autres programmes ministériels (SAL-PAC, AVQ-AVD). Ces discussions permettront certainement de mieux préciser et même de revoir certains critères ou certaines balises d'admissibilités de leurs clientèles communes.

Les deux projets pilotes (suppléance à la communication et système de contrôle d'environnement) ont continué à diriger fortement l'évolution des équipements prêtés à plus de 75%, vers des technologies numériques. Ces technologies sont appréciées autant par les usagers-utilisateurs que par les cliniciens-

référents. Durant l'année 2020-2021, l'équipe du PMATCOM devra prévoir le remplacement des premières tablettes iPad qui ont été attribuées par le programme mais qui sont rendues démodées.

Le déménagement/réaménagement des bureaux et de l'entrepôt du PMATCOM fut rapidement réalisé en décembre 2019 et ce sans frais sur son budget d'opération. Le PMATCOM occupe depuis des espaces à proximité des autres équipes du CRME facilitant ainsi les communications tout en permettant une amélioration de ses processus d'approvisionnements. L'équipe du PMATCOM a profité de ce projet pour faire un tri et une sélection de ses équipements entreposés et aussi d'en redistribuer certains vers les différents programmes en aide à la communication de la province (i.e. des systèmes de montage et d'alimentation sur fauteuil roulant n'étant plus octroyés par le PMATCOM).

La fin de l'année financière fut marquée par le début de la crise sanitaire liée à la COVID 19 qui a forcé une révision des modalités de désinfections et de réception des équipements qui sont retournés au programme suite à la fin d'un prêt ou suite à des demandes de réparations. Il faudra s'attendre à une réduction des demandes d'équipement au PMATCOM en 2020-2021, en lien direct avec la situation de la COVID 19 qui occasionnera un ralentissement de l'activité clinique des différents répondants régionaux qui n'auront pas pu procéder à toutes les évaluations habituelles.

La fin mars fut également marquée par le départ du technicien informatique, principal collaborateur en soutien informatique du CHUSJ au CRME. Ce départ force pour l'année 2020-2021 une révision des mandats à l'interne vers des tâches dirigées à un technicien en électronique qui pourra répondre à notre besoin de soutien tant en informatique qu'en expertise électronique, créés par le virage numérique du PMATCOM et aussi par l'absence d'une offre de service de qualité auparavant assurée par la compagnie privée externe DATCOM.

Encore une fois cette année, le PMATCOM a pu faire des économies relatives à la subvention (budget) obtenue pour l'année 2019-2020. La valorisation et la réutilisation des équipements de son inventaire l'expliquent certainement. Ces économies seront reconduites sur le budget d'opération de la prochaine année.

Le tableau qui suit, vous présentera une proposition budgétaire pour l'année 2020-2021 en fonction des dépenses estimées au Programme et qui vous ont été présentées précédemment dans ce rapport annuel.

C'est avec enthousiasme que l'équipe du PMATCOM est encore prête à répondre à ses différents mandats et enjeux pour l'année 2020-2021.

TABLEAU 32 – Propositions budgétaires PMATCOM 2020-2021

DÉPENSES ESTIMÉES 2020-2021	FRAIS D'ADMINISTRATION ESTIMÉS (salaires et fournitures de bureau)	Salaire Coordinatrice clinique	80 000\$
		Salaire Agent administratif	55 000\$
		Salaire Préposé bénéficiaire (nettoyage/désinfection équipement)	5000\$ *Équivalence aux années antérieures*
		Salaire technicien spécialisé en électronique	32 000\$
		Salaire gestionnaire (dépenses de gestion) (10% de subvention)	20 000 \$
		TOTAL estimé des SALAIRES 2020-2021	192 000\$
		TOTAL estimé des frais de fournitures de bureau 2020-2021	8000\$
	DEPENSES ESTIMÉES LIÉES AUX ÉQUIPEMENTS	Frais achats de nouveaux appareils/logiciels + Frais installation chez l'utilisateur + Frais de réparations des équipements (par fournisseur externe)	250 000 \$
	TOTAL:		450 000\$