

RAPPORT ANNUEL

2018-2019

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 2018-2019.....	6
1.1. LES CARACTÉRISTIQUES DES TYPES DE DEMANDES D'ATTRIBUTION.....	6
1.2. LES CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS.....	8
1.2.1. Répartition des usagers selon l'âge.....	8
1.2.2. Diagnostics	9
1.2.3. Répartition des demandes selon la région administrative de la clientèle	11
1.2.4. Répartition de la clientèle selon le lieu de résidence	12
1.3. CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS DEMANDEURS	13
1.4. LES CATÉGORIES D'AIDES TECHNIQUES DEMANDÉES.....	14
1.5. DÉCISIONS D'ATTRIBUTION	17
1.6. DÉLAIS D'ATTRIBUTION.....	18
1.6.1. Délais entre la réception et l'évaluation d'une demande.....	18
1.6.2. Délais entre la demande d'informations complémentaire et la réception de l'information	18
1.6.3. Délai entre la décision et l'envoi de l'aide technique vers le répondant clinique.....	18
1.6.4. Délais entre la demande et l'envoi de l'aide technique vers le répondant clinique	18
1.7. INVENTAIRE.....	21
1.7.1. Statut de l'inventaire.....	21
1.7.2. Potentiel de réutilisation	22

2. LE PROJET PILOTE (PROJET TABLETTE)	23
2.1. NOMBRE D'ATTRIBUTIONS LIÉES AU PROJET PILOTE	24
2.1.1. Types et coûts des appareils attribués dans le cadre du projet «tablette»	26
2.1.2. Sommaire du nombre et coût total des équipements attribués dans le cadre du projet «tablette»	30
2.1.3. Sommaire des équipements dédiés et attribués durant la même période que le Projet Pilote	31
2.2. SATISFACTION EN LIEN AVEC LE PROJET SCE SUR TABLETTE	34
2.3. PROFIL DE LA CLIENTÈLE DU PROJET PILOTE.....	35
2.3.1. Diagnostics de la clientèle spécifique au projet «tablette»	35
2.3.2. Provenance des demandes spécifiques au projet tablette;	36
2.4. DURABILITÉ ET ÉVOLUTION DE LA GAMME DE PRODUITS APPLE (PROJET PILOTE).....	37
3. PARTICIPATION À LA VEILLE TECHNOLOGIQUE	38
4. FINANCES	39
4.1. RÉSUMÉ DES RÉSULTATS FINANCIERS 2017-2018	39
4.2. MISE À JOUR DE LA BANQUE D'ÉQUIPEMENT DES CRDP	41
CONCLUSION ET PROPOSITIONS BUDGÉTAIRES	44

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 01 - Nombre et types de demandes	7
Tableau 02 - Répartition des usagers selon l'âge	8
Tableau 03 - Types de déficiences.....	9
Tableau 04 - Principaux diagnostics	10
Tableau 05 - Répartition des demandes selon la région administrative de la clientèle	11
Tableau 06 - Répartition de la clientèle selon le lieu de résidence	12
Tableau 07 - Répartition des demandes selon les disciplines professionnelles	13
Tableau 08 - Répartition des demandes selon la catégorie d'établissement	13
Tableau 09 - Répartition des demandes selon la catégorie d'aide technique	14
Tableau 10 - Évolution de la technologie en suppléance à la communication	15
Tableau 11 - Évolution de la technologie en contrôle d'environnement.....	16
Tableau 12 - Décisions d'attribution	17
Tableau 13 - Délai entre la réception d'une demande et son évaluation.....	19
Tableau 14 - Échelonnage des délais dans l'évaluation	19
Tableau 15 - Délai entourant l'informations manquantes	19
Tableau 16 - Délai entre la décision et l'envoi de l'aide technique	19
Tableau 17 - Délai entre la demande et l'envoi de l'aide technique	19
Tableau 18 - Résumé des délais dans le traitement d'une demande d'aide technique	20
Tableau 19 - Statut de l'inventaire	21
Tableau 20 - Nombre d'utilisation d'un même appareil.....	22
Tableau 21 - Projet Pilote: Demandes par type	25
Tableau 22 - Tablettes et licences Airwatch du PMATCOM	27
Tableau 23 - Applications sur les tablettes du PMATCOM	27
Tableau 24 - Accessoires pour contrôle d'environnement sur appareils pmatcom et personnel - 2018-2019.....	28
Tableau 25 - Modes d'accès sur les tablettes du PMATCOM ou du client pour contrôle d'environnement	29
Tableau 26 - Synthèse Projet pilote 2018-2019 - Tablettes.....	30
Tableau 27 - Synthèse Projet pilote 2018-2019 - SCE dédiés	32
Tableau 28 - Diagnostics de la clientèle du projet «tablette»	35
Tableau 29 - Provenance des demandes dans le projet SCE sur tablette	36
Tableau 30 - Résumé des états financiers	40
Tableau 31 - Répartition subvention équipements des CRDP	42
Tableau 32 - État de la situation du budget de prêt dans les CRDP 2018-2019.....	43
Tableau 33 - Propositions budgétaires	46

INTRODUCTION

Depuis 21 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 janvier 2018, une nouvelle coordonnatrice est entrée en fonction. Certains processus ont été révisés pour favoriser l'équilibre des responsabilités administratives entre ses employés (la coordonnatrice et l'agent administratif) et de ses partenaires externes. Un ajout d'effectif au niveau des agents administratifs a été nécessaire vu la somme de travail augmentée au niveau de ce rôle. 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, les caractéristiques des établissements demandeurs, les catégories d'aides techniques à la communication demandées, 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 2017-2018 et 2018-2019. Lorsque pertinent, certaines données cumulatives depuis 1998 ont également été présentées.

La deuxième partie vous 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». Il s'agit de la 1ère année de ce projet, nous ferons donc état de la situation en comparaison avec les systèmes de contrôle d'environnement dédiés qui étaient fournis par le PMATCOM. Par la suite, un bref résumé des activités du PMATCOM liées à la Veille Technologique vous sera présenté.

En troisième partie vous trouverez le portrait financier de l'année 2018-2019, En guise de conclusion, vous seront présentés les défis, les projets ainsi qu'une proposition budgétaire pour l'année 2019-2020.

1. DONNÉES INFORMATIONNELLES POUR L'ANNÉE 2018-2019

1.1. LES CARACTÉRISTIQUES DES TYPES DE DEMANDES D'ATTRIBUTION

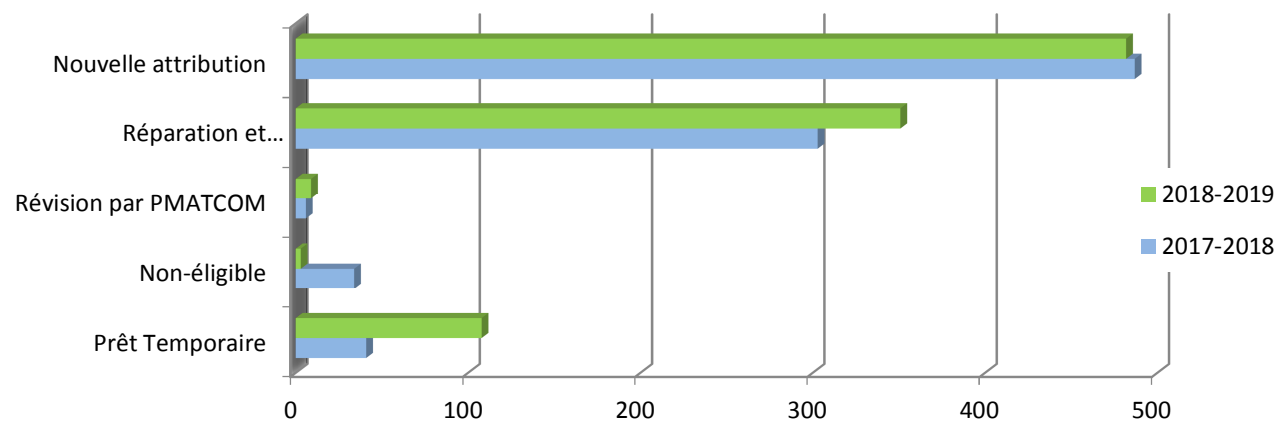
Depuis sa création en 1998, le programme a traité plus de 15120 demandes, pour un total de 5335 usagers uniques qui ont pu bénéficier de ses services.

Au fil de ces nombreuses années, environ 55% des usagers en ont fait une seule demande, 19% en ont fait deux, et 26% des usagers ont fait trois demandes ou plus (augmentation de 1%).

Pour l'année 2018-2019, le PMATCOM a reçu 953 demandes pour 604 usagers uniques (voir tableau 1). Le nombre de nouvelles attributions est resté sensiblement le même. Notons toutefois une hausse du total des demandes en raison des 67 demandes de prêts temporaires. Les demandes de prêts temporaires ont augmenté de façon significative compte tenu de l'arrivée de nouveaux équipements. On note une légère hausse du nombre d'usagers desservis par rapport à 2017-2018. (9 de plus car le projet pilote répond à certains besoins non traités auparavant). Les demandes de réparation ou remplacement pour cause de bris ont aussi augmenté cette année (2% de plus). Nous sommes en mesure de déterminer que 36% (128/351) des réparations concernent les appareils de CNO (suppléance à la communication, principalement des iPads), et 23% (83/ 351) concernent les systèmes de contrôle d'environnement dédiés.

Nous notons une baisse du nombre de personnes non-éligibles, baisse qui pourrait être attribuable au fait que la date d'éligibilité des enfants préscolaires a été repoussée au 15 août ainsi qu'aux changements dans le nouveau guide d'attribution du PMATCOM dévoilé en mai 2018.

Tableau 1 - Nombre et types de demandes											
	Nouvelle attribution		Réparation et remplacement		Révision par PMATCOM		Non-éligible		Prêt Temporaire		TOTAL Nombre de demandes
2018-2019	482	50,6%	351	36,8%	9	0,9%	3	0,3%	108	11,3%	953
2017-2018	487	55,9%	303	34,8%	6	0,7%	34	3,9%	41	4,7%	871
1998-2019	8824	58,4%	5540	36,7%	54	0,4%	471	3,1%	220	1,5%	15109



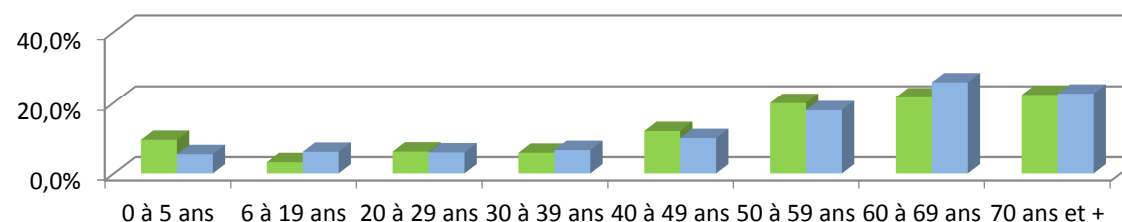
1.2. LES CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS

1.2.1. Répartition des usagers selon l'âge¹

Pour l'année 2018-2019, les personnes âgées de plus 50 ans composent toujours la majorité des usagers, soit 63,5%. Par ailleurs, 76 usagers desservis au PMATCOM ont moins de 19 ans dont 47 d'âge préscolaire (5 ans et moins). Cette répartition selon l'âge pour l'année 2018-2019 a augmenté de 2,4% depuis l'année précédente.

Soulignons une nouvelle augmentation du nombre de demandes pour des enfants de 5 ans et moins. 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.

Tableau 2 - Répartition des usagers selon l'âge																	
	0 à 5 ans		6 à 19		20 à 29		30 à 39		40 à 49		50 à 59		60 à 69		70 ans et +		total
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
2017-2018	32	5,4%	36	6,1%	35	5,9%	39	6,6%	59	9,9%	106	17,8%	153	25,8%	134	22,6%	594



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.

1.2.2.Diagnostics

Nous notons que 89,5 % des usagers pour lesquels une demande a été adressée au programme présentaient une déficience motrice. Les diagnostics le plus souvent observés sont la sclérose latérale amyotrophique (SLA), le déficit moteur cérébral (DMC), la sclérose en plaques et le Parkinson.

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, 259 usagers ont une **déficience du langage associée à une déficience motrice**, soit **42% des usagers du PMATCOM**. (Tableau 4)

Tableau 3 - Types de déficiences											
	Motrice		Langage		Intellectuelle		TSA		Autre		TOTAL
2018-2019	541	89,6%	49	8,1%	2	0,3%	11	1,8%	1	0,2%	604
2017-2018	513	86,4%	42	7,1%	8	1,3%	16	2,7%	15	2,5%	594

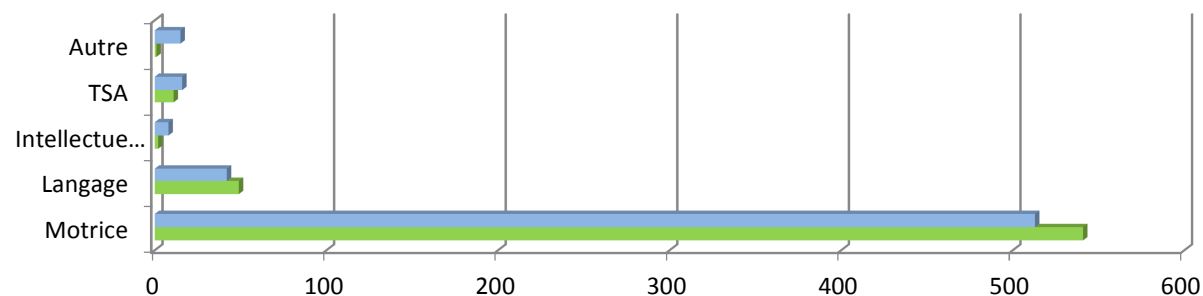


Tableau 4 - Principaux diagnostics ²				
	2018-2019		2017-2018	1998-2019
Sclérose latérale amyotrophique (SLA)	103	17,05%	15.6%	24%
Déficit moteur cérébral	98	16,23%	13%	14%
Sclérose en plaques	77	12,75%	9%	10%
Langage	259	42,88%	7%	5%
Accident vasculaire cérébral	57	9,44%	6%	8%
Parkinson	81	13,41%	9%	15%
Blessé médullaire	43	7,12%	5.5%	4,70%
Dystrophie, amyotrophie, myopathie	43	7,12%	4.7%	5,30%
Ataxie	32	5,30%	2.4%	2,40%
Déficiência intellectuelle (anomalie et syndromes)	41	6,79%	3%	3,60%
Divers (TCC, amputations, malformations, etc.)	43	7,12%	2.3%	3%
Non éligible (cancer, orthopédie...)	4	0,66%	2%	2,70%
TSA	11	1,82%	3%	0.7%
Neurologique	50	8,28%	-	-

² NB : Un grand nombre d'utilisateurs présentent plusieurs diagnostics

1.2.3. Répartition des demandes selon la région administrative de la clientèle

La clientèle du programme provient de l'ensemble du territoire québécois. En 2018-2019, la région de Montréal fait toujours le plus grand nombre de demandes (30%), suivie de la Montérégie (17%) qui démontre une forte augmentation, et de la région de Québec (8%). Certaines régions voient une augmentation très marquée du nombre de demandes faites au PMATCOM en 2018-2019 (variations en rouge).

Tableau 5 - Répartition des demandes selon la région administrative de la clientèle								
Région administrative	2018-2019		2017-2018		Variation	1998-2019		
O1 Bas-St-Laurent	42	4,2%	18	2,1%	24	373	2,4%	
O2 Saguenay-Lac-St-Jean	29	2,9%	26	3,0%	3	390	2,5%	
O3 Québec	85	8,5%	86	9,8%	-1	1443	9,3%	
O4 Mauricie et Centre-du-Québec	53	5,3%	51	5,8%	2	809	5,2%	
O5 Estrie	51	5,1%	35	4,0%	16	523	3,4%	
O6 Montréal-Centre	303	30,4%	259	29,5%	44	5785	37,3%	
O7 Outaouais	37	3,7%	25	2,8%	12	590	3,8%	
O8 Abitibi-Témiscamingue	5	0,5%	2	0,2%	3	129	0,8%	
O9 Côte-Nord	10	1,0%	1	0,1%	9	111	0,7%	
10 Nord-du-Québec	0	0,0%	1	0,1%	-1	7	0,0%	
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	4	0,4%	4	0,5%	0	107	0,7%	
12 Chaudière-Appalaches	56	5,6%	68	7,7%	-12	705	4,6%	
13 Laval	55	5,5%	59	6,7%	-4	929	6,0%	
14 Lanaudière	39	3,9%	39	4,4%	0	715	4,6%	
15 Laurentides	56	5,6%	72	8,2%	-16	866	5,6%	
16 Montérégie	172	17,3%	132	15,0%	40	2005	12,9%	
17 Nunavik	0	0,0%	0	0,0%	0	2	0,0%	
18 Terre-Cries-de-la-Baie-James	0	0,0%	0	0,0%	0	1	0,0%	
Total	997		878		119	15490		

1.2.4. Répartition de la clientèle selon le lieu de résidence

Les lieux de résidence respectent la même tendance que la répartition des demandes reçues selon les régions (Montréal 30%, Montérégie 17%, Québec 8%).

Tableau 6 - Répartition de la clientèle selon le lieu de résidence								
Régions administratives		2018-2019		2017-2018		Variation	1998-2019	
O1	Bas-St-Laurent	17	2,8%	16	2,7%	1	136	2,5%
O2	Saguenay-Lac-St-Jean	21	3,5%	22	3,7%	-1	282	5,2%
O3	Québec	46	7,7%	53	8,9%	-7	460	8,4%
O4	Mauricie et Centre-du-Québec	28	4,7%	38	6,4%	-10	297	5,5%
O5	Estrie	32	5,3%	26	4,4%	6	187	3,4%
O6	Montréal-Centre	184	30,6%	165	27,8%	19	1685	30,9%
O7	Outaouais	19	3,2%	16	2,7%	3	207	3,8%
O8	Abitibi-Témiscamingue	3	0,5%	2	0,3%	1	69	1,3%
O9	Côte-Nord	4	0,7%	1	0,2%	3	41	0,8%
10	Nord-du-Québec	0	0,0%	1	0,2%	-1	6	0,1%
11	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	3	0,5%	3	0,5%	0	51	0,9%
12	Chaudière-Appalaches	35	5,8%	41	6,9%	-6	282	5,2%
13	Laval	38	6,3%	32	5,4%	6	319	5,9%
14	Lanaudière	33	5,5%	31	5,2%	2	302	5,5%
15	Laurentides	35	5,8%	55	9,3%	-20	328	6,0%
16	Montérégie	103	17,1%	92	15,5%	11	792	14,5%
17	Nunavik	0	0,0%	0	0,0%	0	2	0,0%
18	Terre-Cries-de-la-Baie-James	0	0,0%	0	0,0%	0	1	0,0%
Total		601		594		7	5447	

1.3. CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS DEMANDEURS

En 2018-2019, ce sont principalement des ergothérapeutes (à 45,9%) et des orthophonistes (à 39%) qui ont effectué les demandes d'aides au PMATCOM (tableau 7). Même si les demandes faites au PMATCOM peuvent être effectuées par des professionnels de différents types d'établissement du réseau, elles proviennent à 88 % de centres de réadaptation en déficience physique (CRDP) (tableau 8).

Tableau 7 - Répartition des demandes selon les disciplines professionnelles ³							
	Nombre de demandes	En ergothérapie		En orthophonie		Autres (technicien /éducatrice)	
2018-2019	1089	517	46,0%	440	39%	132	12%
2017-2018	975	450	46%	398	40,8%	127	13%

Tableau 8 - Répartition des demandes selon la catégorie d'établissement ⁴														
	Demandes	CRDP		CSSS / CHSLD		CSSS/CLSC		CRDI		CH		Écoles		Autres
2018-2019	1130	1003	88,8%	14	1,2%	29	2,6%	33	3%	47	4,2%	0	0,0%	4 0,4%
2017-2018	977	867	88,7%	12	1,2%	23	2,4%	27	3%	47	4,8%	1	0,1%	0 0,0%
1998-2019	17189	13956	81,2%	644	3,7%	1106	6,4%	199	1%	1225	7,1%	23	0,1%	36 0,2%

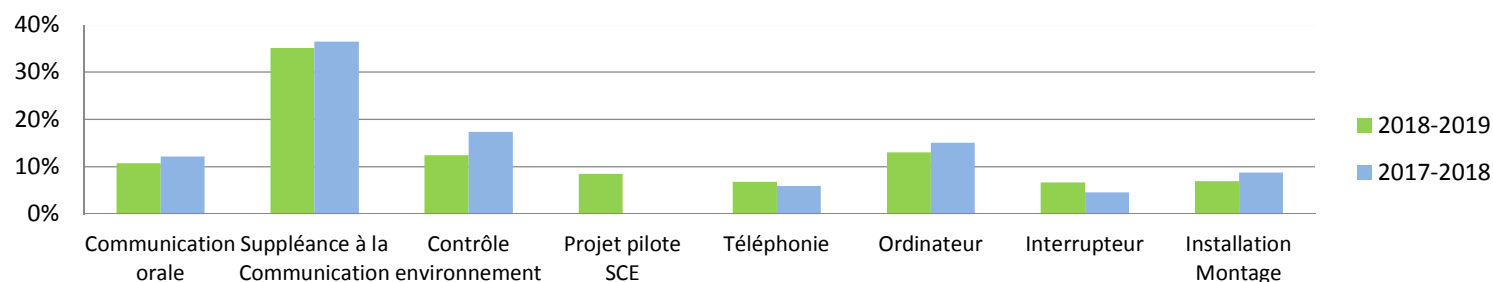
³ Le nombre de demandes est supérieur au total de l'année, car certaines demandes comportaient des équipements de plus d'une catégorie

⁴ Idem

1.4. LES CATÉGORIES D'AIDES TECHNIQUES DEMANDÉES

Pour l'année 2018-2019, le PMATCOM a répondu à 1135 demandes d'aides techniques. 35% de ces demandes ont concerné la suppléance à la communication (non-orale), 13% l'accès à l'ordinateur, 12,4% le contrôle de l'environnement (8,4% du projet-pilote visant l'accès à un contrôle d'environnement via les tablettes et à la technologie Bluetooth). Les demandes en contrôle d'environnement représentent donc 21% des demandes globales, mais plus de la moitié de ces demandes ont été faites dans le cadre du projet pilote entre le 1^{er} mai 2018 et le 31 mars 2019 (11 mois).

Tableau 9 - Répartition des demandes selon la catégorie d'aide technique																	
	Demands	Communication orale		Suppléance à la Communication		Contrôle environnement		Projet pilote SCE		Téléphonie		Ordinateur		Interrupteur		Installation Montage	
2018-2019	1135	122	10,7%	398	35,1%	141	12,4%	96	8,5%	77	6,8%	148	13,0%	75	6,6%	78	6,9%
2017-2018	951	115	12,1%	346	36,4%	165	17,4%	0	0,0%	56	5,9%	143	15,0%	43	4,5%	83	8,7%



Le projet tablette en suppléance à la communication débuté en 2014-2015 explique encore une fois cette année le nombre élevé d'appareils de suppléance à la communication attribués par le PMATCOM. Ce virage pour une technologie plus accessible (tablettes, iPad et Surface) pour la clientèle est notable depuis 2014 ([tableau 10](#)).

Tableau 10 - L'évolution de la technologie et les options d'aides en suppléance à la communication attribuées selon chaque année													
Appareils dédiés	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Tablettes et équivalent	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Aides 6-32 messages	29	19	15	7	17	13	Toughbook	39	35	19	9	8	3
AltChat-Springboard-Vantage-Dynamo, M3	4	6	0	0	0	0	Toughpad	1	24	25	30	15	9
Mercury-V-V-MAX	6	3	0	0	0	0	IPad et Ipad mini	-	25	96	104	120	125
Dynawrite	14	11	2	0	2	0	Surface	-	-	5	8	10	19
Tellus	11	9	1	1	0	0							
Lightwriter	21	15	9	12	8	5							
TOTAL	85	63	27	20	27	18	TOTAL	40	84	145	151	153	156

Avec le nouveau projet pilote « visant l'accès à un contrôle de l'environnement (via les tablettes/cellulaires) et à la technologie Bluetooth » pour l'année 2018-2019, nous vous démontrons dans [le tableau 11](#), le nombre d'appareils fournis au niveau des contrôles d'environnement et l'évolution pourra être démontrée en 2019-2020.

Tableau 11 – Bilan des technologies en contrôle d'environnement - Avril 2018- Mars 2019			
SCE dédiés		Projet SCE sur tablette	
Appareil		Appareil	
Mini-Relax	2	Ipad	4
Relax II	2	Surface	9
Power link	4	Toughpad	2
Ménestrel	5		15
RT-64	6		
Logiciels	1		
	20		
Accessoires		Accessoires (liste ci-après)	
Modules X10, IR commander, pyramides	27	Sur appareils PMATCOM	92
Télécommandes adaptées	4	Sur appareils personnels	15
	31		107
Logiciels		Logiciels	
Logiciels	1	Applications ⁵ / logiciels payants	13

Liste des 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

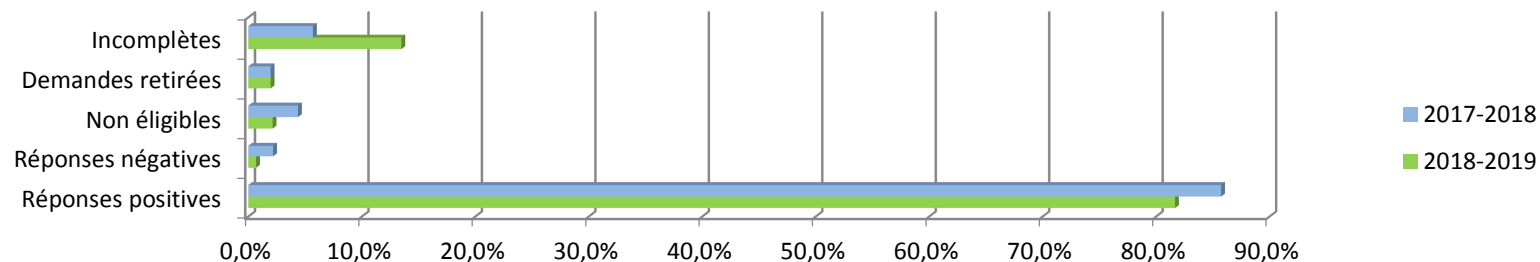
⁵ Nous n'incluons pas les Applications gratuites pour accessoires SCE du projet pilote

1.5. DÉCISIONS D'ATTRIBUTION

Du 1er avril 2018 au 31 mars 2019, 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. La coordonnatrice précédente n'utilisait pas autant la mention *Incomplètes* pour des questions aux intervenants. Ceci explique la différence importante, pour cette mention, entre 2018-2019 et l'année précédente.

Outre la non-éligibilité de la clientèle, les principaux motifs de refus sont les demandes concernant les besoins non couverts par le programme.

Tableau 12 - Décisions d'attribution											
	Demandes	Réponses positives		Réponses négatives		Non éligibles		Demandes retirées		Incomplètes	
2018-2019	1163	950	81,7%	8	0,7%	25	2,1%	23	2,0%	157	13,5%
2017-2018	912	782	85,7%	20	2,2%	40	4,4%	18	2,0%	52	5,7%
État actuel des demandes 1998-2019	16796	14043	83,6%	290	1,7%	560	3,3%	388	2,3%	1515	9,0%



1.6. DÉLAIS D'ATTRIBUTION

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

Pour l'année 2018-2019, le délai moyen entre la réception des 948 demandes d'aides techniques et leur évaluation a été de 3,4 jours calendrier comparativement à un délai de 8,9 jours en 2017-2018 ([tableau 13](#)).

Le délai moyen pour l'évaluation des demandes a été réduit par rapport à 2017-2018 par la présence de la nouvelle coordonnatrice clinique durant toute l'année; puisque la coordonnatrice avait été absente durant 4 mois l'année précédente. Par ailleurs, 97 % des demandes d'aides ont été analysées en moins de 15 jours calendrier tandis que 2,8% l'ont été en plus de 15 jours calendrier ([tableau 14](#)).

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

Pour certains dossiers, des informations supplémentaires provenant des intervenants demandeurs se sont avérées nécessaires afin de permettre au PMATCOM de prendre une décision sur l'attribution de l'aide technique. Le délai moyen lié à l'attente de ces informations est de 14 jours ([tableau 15](#)).

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

Un délai moyen de 8.8 jours calendrier est requis entre la décision d'attribution et l'expédition de l'aide technique vers le demandeur ([tableau 16](#)).

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

Le délai total minimum moyen entre la réception de la demande d'aides techniques au PMATCOM et sa livraison vers le répondant clinique est de 9 jours ([tableau 17](#)).

TABLEAUX 13-14-15-16-17



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



1.7. INVENTAIRE

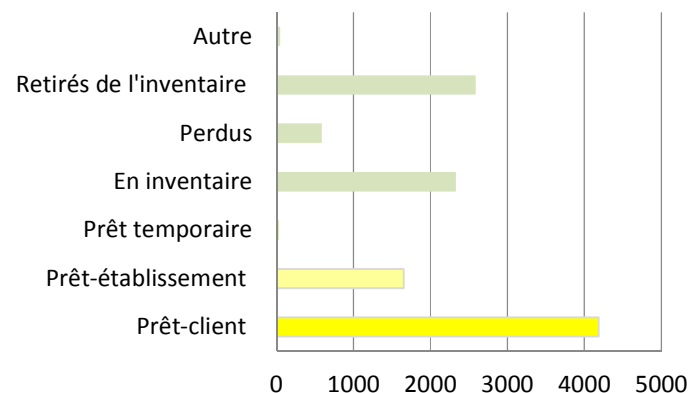
1.7.1. Statut de l'inventaire

On retrouve actuellement 11 429 items dans l'inventaire des équipements du PMATCOM. Près de la moitié de ces items sont en prêt auprès d'usagers ou d'établissements.

Plus de 2334 items sont entreposés et en attente de prêts. La diversité et le nombre grandissant d'appareils entreposés au PMATCOM au fil des années présentent à ce jour des enjeux d'organisation et d'espace. Un projet de réaménagement de l'entrepôt du PMATCOM serait à planifier et à organiser dans la prochaine année. Nous avons acquis plusieurs nouveaux équipements ajoutés à notre liste suite aux recommandations de la Veille technologique et à l'implantation du *Projet Pilote sur les contrôles d'environnement sur tablette et cellulaires*.

Il est important de noter que, depuis les premières années du PMATCOM, 2586 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. Certains appareils ont pu être mis à jour obtenir un nouvel appareil en retour de l'ancien, au prix d'une simple mise à jour (pour le Jouse2 par exemple) ou en effectuant la mise à jour de 100 licences du logiciel The Grid (de Grid2 à Grid3), une mise à jour coutant 25% du prix d'une licence neuve.

Tableau 19 - Statut de l'inventaire	
Prêt client	4188
Prêt établissement	1654
Prêt temporaire	32
En inventaire	2334
Perdu	587
Retiré de l'inventaire	2586
Autre	48

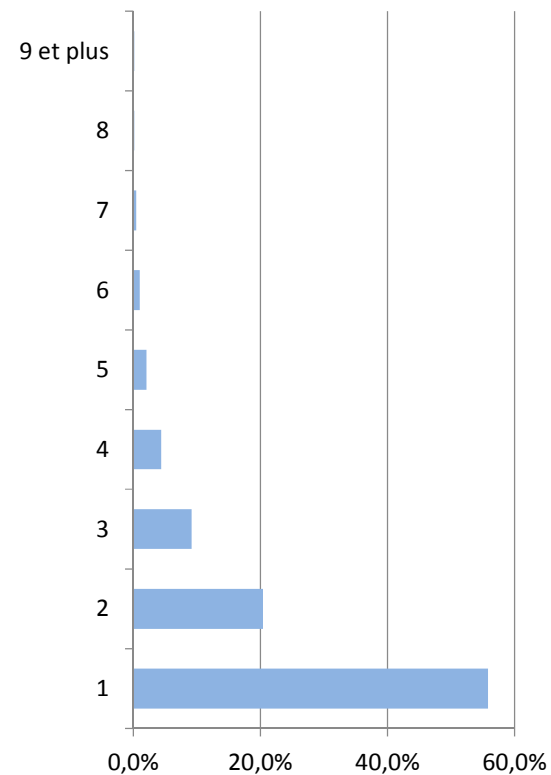


1.7.2. Potentiel de réutilisation

Le potentiel de réutilisation des appareils du PMATCOM est considérable. 55 % des appareils inventoriés du PMATCOM n'ont été prêtés qu'une seule fois, néanmoins, 40 % ont été utilisés de 2 à 12 fois. À ce jour, 38% des prêts ont pu être octroyés 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 11 799 567,85 \$.

Tableau 20 - Nombre d'utilisateur d'un même appareil		
Nombre d'utilisateur	Jusqu'en 2019	%
1	6386	55,9%
2	2332	20,4%
3	1050	9,2%
4	502	4,4%
5	234	2,0%
6	116	1,0%
7	52	0,5%
8	19	0,2%
9 et plus	16	0,1%



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

Pour actualiser l'offre de service en contrôle d'environnement, le MSSS (veille technologique) et le PMATCOM ont implanté le 1^{er} mai 2018 le Projet Pilote combinant l'accès à un système de contrôle de l'environnement via tablettes et cellulaires, et l'accès à la technologie Bluetooth sur les fauteuils roulants. En collaboration avec la RAMQ, le projet pilote tablette SCE a rendu accessible les commandes d'un SCE ou de l'ordinateur aux utilisateurs de fauteuil roulant à propulsion motorisée via leur manette. Puis finalement le projet a aussi inclut l'adaptation de manettes d'ouvre-porte, d'intercom et de cloche d'appel.

Une collaboration étroite a eu lieu entre la veille technologique, le MSSS et le PMATCOM afin de mettre en place ce projet.

Son implantation a demandé une préparation spécifique pour l'équipe du PMATCOM, relative à la recherche de fournisseurs, l'approvisionnement de nouveaux appareils et la mise en place de commandes. En plus de la tenue rigoureuse de la base de données existante, une grille de suivi exhaustive a dû être conçue et 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.

Sur l'aspect clinique, des outils ont été développés en collaboration avec la veille technologique, comme des documents du MSSS disponibles sur le site web du PMATCOM, un document complet décrivant le projet-pilote ou encore un arbre décisionnel pour guider le choix d'un système de contrôle d'environnement. Il a fallu émettre des balises telles que le nombre d'ampoules auquel peut être éligible un client. La mise en inventaire des nouveaux équipements disponibles sur la liste du PMATCOM a permis d'instaurer un système de prêt temporaire d'équipements aux différents centres et permettre ainsi aux intervenants cliniques de se familiariser avec les nouveaux appareils en les testant *in situ* avec les usagers.

2.1 NOMBRE D'ATTRIBUTONS LIÉES AU PROJET PILOTE SCE sur tablette

Ce projet a généré un vif intérêt et une forte participation de la part des thérapeutes à travers la province, et a répondu aux besoins des clients avec une technologie mise à jour. Plusieurs facteurs ont permis au nombre de demandes de participation au Projet Pilote de progresser 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'équipement dans les centres (budget accordé par le MSSS en 2018 pour cette mise à jour, voir section 4.2)
- la désuétude et le besoin de support techniques avec les SCE dédiés. Les ergothérapeutes sont dépendants du soutien technique du fournisseur DATCOM. Ce fournisseur a beaucoup diminué son offre de services durant l'année, ce qui a sensiblement augmenté les délais de livraisons et de réparations.
- L'organisation par le CISSS Montérégie d'une journée thématique sur le projet-pilote à laquelle nous avons participé.
- Un colloque sur les aides à la communication organisé par le CIUSSS Capitale-Nationale auquel le gestionnaire du PMATCOM a présenté l'offre de service du PMATCOM. D'autres sujets tels que l'arrimage avec le milieu scolaire, avec les autres programmes tels que AVQ-AVD et PAD, ont été abordés.

Le projet-pilote a démarré le 1^{er} mai 2018. Sa durée pour l'année financière 2018-2019 (1^{er} avril 2018 – 31 mars 2019) est donc de 11 mois.

Entre le 1^{er} mai 2018 et le 31 mars 2019, le PMATCOM a reçu **47 demandes** pour 43 clients différents relatives au Projet Pilote (voir tableau 21), contre **28 demandes** pour des appareils dédiés ou accessoires reliés à ces appareils dédiés (fournis depuis les débuts du PMATCOM).

Le Projet Pilote compte 4 catégories d'équipements :

- Appareil numérique fourni par le PMATCOM, soit tablette iOS (Ipad ou Ipad Mini) et tablette Windows (Surface Pro), sauf dans les cas d'utilisation d'un appareil personnel (tablette ou cellulaire) par l'utilisateur.
- Application ou logiciel installé sur ces tablettes.
- Accessoires : des contrôleurs IR, des contrôleurs électriques, des interfaces et autre pour communiquer avec les accessoires ([liste détaillée au tableau 24](#)).
- Mode d'accès

Tableau 21 - Projet Pilote: demandes par type	
Types de demandes	Nombre de demandes
Tablette SCE Accessoires	16
Tablette SCE complet	10
SCE dédié + accessoires du projet	2
CNO + Tablette SCE	7
Accès FR RAMQ	8
Adaptation Ouvre-porte/ Intercom	4
	47

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

- **Appareils** : 15 tablettes (8 neuves et 7 réattribuées) au total ont été fournies pour être utilisées comme contrôle d'environnement. 7 ont aussi été utilisées comme outil de suppléance à la communication. Il est important de noter que nous n'incluons pas les tablettes fournies par le PMATCOM dans le cadre d'un besoin de communication non-orale (CNO) uniquement (le tableau 11 indique que 203 tablettes ont été fournies pour la CNO cette année dont 125 Ipad et 19 Surface Pro).
- **Logiciels** : 13 usagers ont bénéficié du prêt d'un logiciel, ce qui a engendré des coûts supplémentaires pour le PMATCOM. Sur les 13 logiciels Grid3 fournis, 8 ont été réutilisés au moins 2 fois. La majorité des autres applications sur les tablettes pour le contrôle d'environnement sont gratuites.
- **Accessoires** ([liste détaillée au tableau 24](#)) : 16 usagers ont obtenu des accessoires répondant à leurs besoins en matière de contrôle de l'environnement sur leurs propres tablettes ou cellulaires, Pour les 15 usagers ayant reçu des tablettes du PMATCOM, 55 accessoires ont été fournis (10 réattribués et 45 neufs).
- **Mode d'accès** ([liste détaillée au tableau 25](#)) : 24 modes d'accès ont été fournis pour l'accès aux tablettes dont 8 neufs et 16 recyclés. 2 usagers avaient des systèmes dédiés et ont demandé des ajouts d'accessoires à ce système.

Dans le cadre du Projet Pilote, le PMATCOM a reçu 8 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 4 manettes d'ouvre-porte dans le cadre du projet, pour un montant de \$382,65.

Depuis mai 2018, le montant total d'achat d'équipements neufs (4 catégories) s'élève à 30 788,85\$ ([Voir tableau 26](#)).

Si chaque équipement avait été acheté neuf, les coûts auraient été de 54 175,24\$. L'économie importante de 23 386,39\$ a été possible grâce à la réattribution d'un grand nombre d'équipements déjà en inventaire.

Tableau 22 - Tablettes et licences Airwatch du PMATCOM 2018-2019					
Types d'appareils	Équipement neuf	Équipement recyclé	Prix unitaire	Coût total d'achat	Économie
Ipad mini et Air	1	3	573,28 \$	573,28 \$	1 717,17 \$
Surface 4	7	2	1 290,25 \$	9 031,75 \$	2 580,50 \$
Toughpad	0	2	2 510,09 \$	0,00 \$	5 020,18 \$
Licences de sécurité Airwatch	1	3	42,00 \$	42 \$	126 \$
				9 647,03 \$	9 443,85 \$

Tableau 23 - Applications sur les tablettes du PMATCOM 2018-2019					
Logiciels/ apps	Équipement neuf	Équipement recyclé	Coût unitaire moyen	Coût total	Économie
Apps / logiciels payants (Grid 3)	8	5	973,58 \$	7 788,65 \$	3 706,82 \$

Tableau 24 – accessoires pour contrôle d'environnement 2018-2019					
Accessoires pour contrôle d'environnement	Équipement neuf	Équipement recyclés	Coût unitaire moyen	Coût Total	Économie
Accessoires sur appareils PMATCOM	45	10	66,44 \$	2 989,89 \$	1 024,34 \$
Accessoires sur appareils perso	63	5	63,93 \$	4 027,84 \$	346,18 \$
				7 017,73 \$	1 370,52 \$

Liste des accessoires intégrés au projet SCE : nouveaux sur la liste, sauf USB-UIRT, IR commander, pyramides

USB-UIRT - Broadlink mini - Microbot push - Harmony Hub - pont Hue - ampoules Phillips Hue - IR commander - pyramides - Wemo smart plug - Wemo smart plug - Wemo bridge - Wemo Light switch - Wemo mini smart plug

Tableau 25 – Modes d'accès sur les tablettes du PMATCOM ou du client pour contrôle d'environnement					
Accessoires pour contrôle d'environnement	Nombre d'appareils neufs	Nombre d'appareils recyclés	Coût unitaire moyen d'achat neuf	Coût total	Économie
Mode d'accès (SCE dédiés exclus)	8	16	797,18 \$	6 377,44 \$	8 991,20 \$

Liste des modes d'accès utilisés dans le projet SCE

Tracker Pro - Pavé tactile easy cat - Joycable - Headmouse+Swifty - Interrupteurs:Specs switch - Ultralight - Minicup - Candy corn pour balayage - Buddy button - Micro-light - Jelly beamer - Google home mini - Applicator - Pceye Mini

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

Tableau 26 - Synthèse Projet pilote 2018-2019 - Tablettes					
Projet Pilote	Équipement neuf	Équipement recyclé	Coût unitaire	Dépenses totales	Économies
Ipad	1	3	573,28 \$	573,28 \$	1 717,17 \$
Surface	7	2	1 290,25 \$	9 031,75 \$	2 580,50 \$
Toughpad	0	2	2 510,09 \$	0,00 \$	5 020,18 \$
Apps / logiciels payants	8	5	973,58 \$	7 788,65 \$	3 706,82 \$
Accessoires sur appareils PMATCOM	45	10	66,44 \$	2 989,89 \$	1 024,34 \$
Accessoires sur appareils perso	63	5	63,93 \$	4 027,84 \$	346,18 \$
Mode d'accès (SCE dédiés exclus)	8	16	797,18 \$	6 377,44 \$	8 991,20 \$
				30 788,85 \$	23 386,39 \$

2.1.3. Sommaire pour les équipements dédiés de contrôle d'environnement, déjà couverts par le PMATCOM et qui ont été attribués durant la même période que le Projet Pilote.

(Voir tableau 27)

27 demandes ont été faites pour des SCE dédiés durant l'année 2018-2019.

Nous avons fourni :

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

Ces demandes totalisent 25 équipements neufs et 17 réutilisés. Les dépenses cette année pour les appareils de SCE déjà existants au PMATCOM sont de 26 468,19 \$. Il en aurait coûté 58 002,97 \$ si nous n'avions acheté que du matériel neuf, soit une économie de 31 534,78 \$. Il faut noter que nous avons eu 83 demandes de réparations et toutes ont concerné nos systèmes de contrôle d'environnement dédiés, alors que les appareils du Projet Pilote en contrôle d'environnement n'ont presque pas généré de réparations.

Au niveau de la réparation, des enjeux majeurs ont été vécus cette année avec la compagnie qui fabrique et distribue la majorité des SCE dédiés. La compagnie a réduit son offre de service à domicile, il y a eu de longs délais de réparation, des enjeux de facturation. La compagnie Datcom tend à diminuer son offre de service et ne fabrique plus de SCE neuf (Ménestrel et RT-64) donc, DATCOM entretient donc les appareils existants. Ceci a un impact majeur sur le PMATCOM qui n'a qu'un seul fournisseur/réparateur pour ces produits. Le virage vers les nouveaux contrôles d'environnement sur tablettes semble être, de fait, primordial.

Tableau 27 - Synthèse Projet pilote 2018-2019 - SCE dédiés					
SCE dédié	Équipement neuf	Équipement recyclé	\$ unitaire	Dépense totale	Économie
mini-relax	0	1	462,00 \$	0,00 \$	462,00 \$
RT 64	3	2	6 000,00 \$	18 000,00 \$	12 000,00 \$
Power link 4	1	1	266,33 \$	363,57 \$	266,33 \$
Relax II	0	2	1 000,00 \$	0,00 \$	2 000,00 \$
Menestrel	0	4	2 231,50 \$	0,00 \$	8 925,99 \$
Apps / logiciels payants	0	1	210,32 \$	0,00 \$	210,32 \$
Accessoires sur appareils PMATCOM	15	1		3 107,53 \$	75,00 \$
Mode d'accès	6	5		6 997,09 \$	5 595,14 \$
				28 468,19 \$	29 534,78 \$

Les coûts 2018-2019 sont similaires entre le projet-pilote et les systèmes de contrôle d'environnement dédié, ainsi que le nombre de demandes pour chacun. La réattribution est plus élevée en SCE dédiés puisque nous avons en inventaire plusieurs de ces équipements, elles sont toutefois plus coûteuses à l'achat et exigent beaucoup plus de réparations.

Il est certain que le projet pilote en contrôle d'environnement via les tablettes a demandé un investissement important pour l'achat de nouveaux appareils, nous constatons néanmoins que 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).

Le système de contrôle de l'environnement sur tablette requiert une application qui est souvent gratuite (ou un logiciel sur tablette Windows). Le logiciel Grid3 est très populaire puisqu'il répond aux besoins de CNO et de SCE. En 2018-2019, en raison de la nécessité pour le PMATCOM de rehausser les versions des logiciels The Grid2 de son parc d'équipements vers la version The Grid3, une part du budget a été accordée à la mise à jour de 100 licences pour un montant de 22 000\$. Le nombre total d'attribution de logiciel Grid3 a été plus élevé cette année, cependant il est parfois fourni pour suppléance à la communication ou dans le cadre du projet SCE pour contrôle d'environnement via la tablette (parfois les 2 besoins sont combinés). Nous avons fourni 4 logiciels Grid3 uniquement pour le projet tablette SCE, sans besoin de suppléance à la communication (ce qui ne consiste pas une augmentation significative le Grid3 pour la CNO étant déjà accordé).

Les iPad fournis dans le cadre du projet SCE via les tablettes l'ont été avec une licence Airwatch, afin de les superviser, l'application de contrôle d'environnement gratuite (Harmony, Wemo, Phillips Hue, etc.) pouvant 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, sans l'ombre d'un doute, par le projet «SCE via les tablettes» cette année. Ces expériences et conclusions favorisent l'ouverture du projet et l'inclusion de nouvelles technologies analysées par la Veille.

2.2. SATISFACTION EN LIEN AVEC LE PROJET SCE SUR TABLETTE

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

Le taux de participation (sur 37 demandes) :

- Contrat d'engagement _____ 49%
- Sondage de satisfaction des usagers _____ 29%
- Sondage de satisfaction des intervenants _____ 51%

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 usagers : Très haut taux de satisfaction, facilite leur quotidien, temps d'apprentissage court, leur donne plus d'autonomie (ex. manette de FR Bluetooth permet accès à l'ordinateur via la manette avec laquelle ils sont déjà familiers).

À noter : des difficultés à retenir les commandes vocales de Google Mini, ainsi que l'impact des bruits ambiants.

Les résultats du sondage auprès des intervenants : Très satisfaisant. Plus court à programmer, pas besoin d'électricien (ampoules), usagers déjà familiers avec leur cellulaires donc plus convivial et normalisant, intègre la suppléance à la communication et le SCE, permet un accès direct (voix, tactile, contrôle de tête, contrôle aux yeux, etc.). L'accès à la manette Bluetooth n'était pas offerte avant et est parfois la seule solution pour le client, donc très apprécié ++.

Indiquons ici que les ergothérapeutes doivent apprendre le fonctionnement de nouveaux appareils et ne bénéficie pas d'installation du fournisseur (fait avec soutien de leur technicien du centre ou eux-mêmes)

2.3. PROFIL DE LA CLIENTÈLE RÉFÉRÉE POUR LE PROJET : SCE SUR TABLETTE

2.3.1. Diagnostics-Clientèle 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 de la clientèle du projet «tablette» 2018-2019			
Diagnostics	SCE dédié	Projet pilote SCE sur tablette	Total
SLA (sclérose latérale amyotrophique),	2	18	20
SEP (sclérose en plaque)	7	4	11
DMC (déficit moteur cérébral).	3	3	6
AVC (accident vasculo-cérébral)	1	0	1
Tétraplégie	3	2	5
Motoneurone inférieure	1	0	1
Dystrophie / Amyotrophie spin / myopathie / leucodystrophie / Steinert	5	7	12
Ataxie	3	2	5
Guillain-Barré	0	1	1
Ostéogénèse	1	0	1
	26	37	63

2.3.2 Provenance des demandes dans le projet SCE sur tablette

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.

Tableau 29 - Provenance des demandes dans le projet SCE sur tablette		
Régions		Nombre de demandes par région
O1	Bas-St-Laurent	4
O2	Saguenay-Lac-St-Jean	0
O3	Québec	2
O4	Mauricie et Centre-du-Québec	2
O5	Estrie	7
O6	Montréal-Centre	5
O7	Outaouais	1
12	Chaudière-Appalaches	2
13	Laval	0
15	Laurentides	6
16	Montérégie	18

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

Les conclusions du rapport sur le « projet pilote tablette » 2017-2018 montraient que les tablettes offrent une très bonne durabilité et un très bon rapport qualité / prix.

En 2018-2019, les réparations de tablettes, utilisées en CNO et SCE confondus, étaient dû pour l'essentiel à des écrans brisés ou des batteries à changer. Les tablettes iPad étant en circulation depuis 2015, certaines ont dû être retirées de l'inventaire pour désuétude (seulement 6).

Concernant le projet-tablette SCE, ce sont les thérapeutes qui gèrent l'installation des applications gratuites. En 2018-2019, un grand nombre d'appels fait par les usagers ou les thérapeutes au PMATCOM ont concerné la réinstallation d'applications ou la réinitialisation complète des tablettes (IPAD), uniquement celles utilisées pour la CNO. Ces nouvelles et nombreuses demandes sont prises en charge par l'équipe de support administratif du PMATCOM. Leur nombre élevé 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 augmentées avec le déploiement du projet pilote tablette SCE cependant, le nombre d'installations de logiciels Grid3 sur tablette Windows par le personnel du PMATCOM a sensiblement augmenté avec le projet-pilote. Une augmentation des heures travaillées par l'équipe de support administratif du PMATCOM est donc à prévoir dans sa planification budgétaire pour l'année 2019-2020

Prévoir également que les premières tablettes acquises au début du projet pilote (2015) ne pourront 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 seront plus compatibles. Une stratégie et un budget de remplacement de ces tablettes devront donc être prévus pour l'année 2019-2020 ou les suivantes.

Quant aux accessoires pour SCE ajoutés dans le cadre du Projet Pilote, quelques appareils ont dû être remplacés, comme le Broadlink Mini qui dispose d'un bouton reset fragile. Le coût de cet appareil n'est que de 30\$, l'impact financier est donc minime. La récupération de ces accessoires pour réattribution n'est pas encore significative puisque les attributions ont 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. PARTICIPATION À LA VEILLE TECHNOLOGIQUE, PROJET PILOTE SCE ET AVEC LE MSSS

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 2018-2019, le PMATCOM a participé, avec les responsables du Ministère de la santé et des services sociaux, à l'analyse et la prise de décision de deux nouveaux axes de Veille : les systèmes de contrôles d'environnement (SCE) et les modes d'accès aux tablettes et ordinateur.

Suite aux recommandations de la veille technologique et à la demande du MSSS, 2 SCE, 1 composant de SCE (1 impossible à commander), 6 modes d'accès tablette soit 4 claviers et 1 mode d'accès via la tête, 3 interfaces pour brancher des interrupteurs aux tablettes et 2 modèles de tablettes (Surface Go, Flex 10 A) ont été commandés par le PMATCOM puis envoyés en essai technique dans les centres pour y être évalués. La majorité de ces équipements a par la suite été inscrite à la liste des appareils autorisés par le PMATCOM, liste régulièrement mise à jour et qui peut être consultée directement sur son site internet (<http://www.pmatcom.qc.ca/>).

Cette participation active et soutenue à la veille technologique a permis l'implantation du *Projet Pilote des contrôles d'environnement sur tablette* et l'ajout de nouveaux appareils à la liste du PMATCOM.

La veille technologique a offert au PMATCOM un soutien constant dans la mise en œuvre de ce projet, notamment pour répondre aux questions cliniques et techniques survenues en cours de réalisation.

Le MSSS a collaboré avec le PMATCOM sur deux enjeux importants :

1. La coordination avec le MEES pour l'arrimage, à l'entrée et à la sortie du système scolaire, des prêts d'appareils de suppléance à la communication. Le PMATCOM a déposé à cet effet un rapport sur la situation des appareils qui demeurent en prêt durant les années scolaires (l'enfant est éligible au PMATCOM jusqu'au 15 août précédent son entrée dans le système scolaire).
2. Le refus par le MEES de fournir un nouvel appareil (ou une réparation) à un enfant toujours scolarisé qui en a préalablement bénéficié, contraignant ainsi le PMATCOM à prendre en charge ce dossier.

4. FINANCES

4.1. RÉSUMÉ DES RÉSULTATS FINANCIERS 2018-2019

Pour l'année 2018-2019, le PMATCOM a reçu une subvention de 435 750 \$.

De ce montant, 100 000\$ devaient être répartis comme suit : 78 000\$ pour l'achat de nouveaux équipements pour la banque régionale d'équipement et 22 000\$ pour le rehaussement de licences des logiciels GRID 3. Ainsi 357 750\$ étaient prévus en 2018-2019 pour permettre le financement des frais administratifs et des diverses dépenses du PMATCOM.

Un solde de fonds accumulés de 220 727\$ pour l'année 2017-2018 a été reconduit au budget de l'année 2018-2019. Le budget total disponible au PATCOM pour lui permettre de financer ses activités-opérations étaient donc 578 477 \$ (220 727\$ + 357 750\$).

Pour l'année 2018-2019, les dépenses totales du PMATCOM pour l'année 2018-2019 furent de 427 389.53\$.

En comparant avec l'exercice financier de l'année précédente 2017-2018, nous notons une hausse des dépenses les dépenses du PMATCOM pour l'année 2018-2019 (plus de 50 000\$).

Ces résultats peuvent être expliqués par une hausse notable des dépenses liés aux achats, réparations et installations d'aides techniques comparativement à l'année précédente (plus de 40 000\$). Cette augmentation correspond à celle anticipée et directement liée aux achats d'équipements requis pour répondre aux requêtes deux projets pilotes en suppléance à la communication et à celui des SCE sur tablettes et appareils numériques.

Par ailleurs, nous notons également une hausse des dépenses salariales (près de 10 000\$). Le départ à la retraite de l'ancienne coordonnatrice clinique au début juin 2018 et l'augmentation des heures travaillées par l'équipe d'agents administratifs liés à la révision de leurs mandats justifient cette hausse (ex : la préparation (formatage) des tablettes avant leurs expéditions chez les usagers, le reformatage et/ou réinitialisations des tablettes IPAD , l'élaboration des nouvelles statistiques provenant de la base de données via Access pour le suivi des projets pilotes).

Ainsi, pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2018, le solde de fonds pour les opérations du PMATCOM est 151 087 \$.

Tableau 30 - Rapport financier annuel du PMATCOM
2018 - 2019

	Budget- Opération	Budget -Équipement	Budget Total	Budget Fonds immobilisation- Équipement
Solde au 1er avril 2018	220 727 \$	- \$	220 727 \$	139 036 \$
Subvention 2018-2019	357 750 \$	78 000 \$	435 750 \$	- \$
Dépenses 2018-2019				
Salaires cadres	15 630 \$	- \$	15 630 \$	- \$
Salaires employés (coordo, secrétaire, technicien, préposé)	154 716 \$	- \$	154 716 \$	- \$
Honoraires professionnels	- \$	- \$	- \$	- \$
Équipements	- \$	- \$	- \$	32 116 \$
Fournitures UA751	6 603 \$	- \$	6 603 \$	- \$
Autres fournitures * (Aide technique-réparations- installation-etc.)	251 388 \$	- \$	251 388 \$	- \$
Total des dépenses	428 337 \$	- \$	428 337 \$	32 116 \$
Recouvrements	(947) \$	- \$	(947) \$	# - \$
Subvention utilisée en 2018-2019	427 390 \$	- \$	427 390 \$	32 116 \$
Solde au 31 mars 2019	151 087 \$	78 000 \$	229 087 \$	106 920 \$

* (incluant 22 000\$ pour les licences GRID3)

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

Pour l'exercice financier 2018-2019, le PMATCOM a obtenu une subvention de 78 000\$ allouée spécifiquement pour la mise à niveau des équipements des CRDP afin de leur permettre de se munir de nouveaux équipements disponibles sur la liste du PMATCOM notamment en contrôle d'environnement numérique.

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.

Au mois de novembre 2018, le gestionnaire mandataire a envoyé une lettre officielle à tous les responsables des programmes en aide à la communication de la province qui les informe du nouveau budget alloué à leur région. Il a leur a également été indiqué que les demandes de nouveaux équipements doivent être dirigées au PMATCOM les premières semaines des mois de décembre, mars, juin et septembre. Dès le mois janvier 2019, les 1ères demandes ont été reçues.

En 2017-2018 le solde de fonds affectés pour la mise à jour des équipements était 139 036\$.

Au 31 mars 2019, un montant de 32 116\$ 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 à la fin de l'exercice financier 2018-2019 est donc de 184 920\$ (106 920\$ + 78 000\$).

Tableau 31 - Répartition subvention équipements des CRDP budget 2018-2019 (78 000\$)

Nom du centre	Région administrative	Total dépenses	Subvention initiale	Résiduel	Demandes par régions	Proposition B (10K \$ en réserves, achats équipements, essais techniques)	Total disponible proposition B
Interaction	Bas St-Laurent (01)	17 627,29 \$	20 000,00 \$	2 372,71 \$	2,2 %	1 496,00 \$	3 868,71 \$
Le Parcour	Saguenay-Lac-St-Jean (02)	35 938,65 \$	35 000,00 \$	- \$	2,5 %	1 700,00 \$	1 700,00 \$
IRDPQ-A	Capitale Nationale (03)	38 717,41 \$	40 000,00 \$	1 289,59 \$		- \$	
IRDPQ-E	Capitale Nationale (03)	24 541,69 \$	40 000,00 \$	15 458,31 \$		- \$	
	CIUSSS Capitale Nationale (03)	63 259,10 \$	80 000,00 \$	16 741,18 \$	9,3 %	6 324,00 \$	23 065,18 \$
InterVal	Mauricie (04)	18 931,82 \$	20 000,00 \$	1 068,18 \$	5,2 %	3 536,00 \$	4 604,18 \$
Estrie	Estrie (05)	19 624,85 \$	20 000,00 \$	375,15 \$	3,2 %	2 176,00 \$	2 551,15 \$
	Montréal (06)				37,8 %	25 704,00 \$	
CRME	CHUSJ	39 741,03 \$	40 000,00 \$	285,97 \$		5 706,29 \$	5 992,26 \$
Constance-L.		37 843,23 \$	40 000,00 \$	2 156,77 \$		- \$	2 156,77 \$
Mackay		17 276,47 \$	20 000,00 \$	2 723,53 \$		- \$	2 723,53 \$
	Montréal (06) Centre Ouest	55 119,70 \$	60 000,00 \$	4 880,30 \$		8 559,43 \$	13 439,73 \$
Lucie-Bruneau		41 066,69 \$	40 000,00 \$	- \$		- \$	- \$
IRGLM		23 767,24 \$	40 000,00 \$	16 232,76 \$		- \$	
	Montréal (06) Centre sud	64 833,93 \$	80 000,00 \$	16 232,76 \$		11 412,58 \$	27 645,34 \$
La RessourSe	Outaouais (07)	20 030,24 \$	20 000,00 \$	- \$	3,8 %	2 584,00 \$	2 584,00 \$
La Maison	Abitibi-Témiscamingue (08)	14 825,35 \$	20 000,00 \$	5 174,65 \$	0,8 %	544,00 \$	5 718,65 \$
CISSS Côte-Nord	Côte-Nord (09)	17 266,62 \$	20 000,00 \$	2 733,38 \$	0,7 %	476,00 \$	3 209,38 \$
	Nord du Québec (10)				0,05 %	34,00 \$	34,00 \$
CR Gaspésie	Gaspésie (11)	0,00 \$	35 000,00 \$	35 000,00 \$	0,7 %	476,00 \$	35 476,00 \$
CRDP-CA	Chaudière-Appalache (12)	19 876,62 \$	20 000,00 \$	123,62 \$	4,5 %	3 060,00 \$	3 183,62 \$
HJR	Laval (13)	19 492,02 \$	20 000,00 \$	507,98 \$	6 %	4 080,00 \$	4 587,98 \$
Le Bouclier	Lanaudière (14)	18 842,90 \$	20 000,00 \$	1 157,10 \$	4,7 %	3 196,00 \$	4 353,10 \$
Le Bouclier	Laurentides (15)	0,00 \$			5,5 %	3 740,00 \$	3 740,00 \$
Le Bouclier	Laurentides /Lanaud (14-15)	18 842,90 \$	20 000,00 \$	1 157,10 \$	10,2 %	6 936,00 \$	8 093,10 \$
CMR	Montréal (16)	19 670,03 \$	20 000,00 \$	329,97 \$	12,7 %	8 636,00 \$	8 965,97 \$
PMATCOM (réserve)						10 000 \$	10 000,00 \$
TOTAL		445 080,15 \$					

Tableau 32 - État de la situation du budget de prêt dans les CRDP 2018-2019

Nom du centre	Région administrative	Nombre d'appareil	Total dépensé 2016+2018	%	Montant Résiduel
Interaction	Bas St-Laurent (01)	34	17 627,29 \$	3,73%	3 868,71 \$
Le Parcours	Saguenay-Lac-St-Jean (02)	70	37 793,78 \$	8,01%	-1 093,78 \$
IRDPQ	Capitale Nationale (03)	206	67 288,55 \$	14,26%	19 035,45 \$
InterVal	Mauricie (04)	71	22 313,89 \$	4,73%	1 222,11 \$
Estrie	Estrie (05)	36	20 546,65 \$	4,35%	1 629,35 \$
Lucie-Bruneau et IRGLM	Montréal (Centre Sud) (06)	127	74 247,90 \$	15,73%	17 164,68 \$
CRME	Montréal (CRME) (06)	115	39 741,03 \$	8,42%	5 965,26 \$
Constance-Lethbridge et Mackay	Montréal (Centre Ouest) (06)	67	55 119,70 \$	11,68%	13 439,73 \$
La RessourSe	Outaouais (07)	35	22 210,05 \$	4,71%	373,95 \$
La Maison	Abitibi-Témiscamingue (08)	11	14 825,35 \$	3,14%	5 174,65 \$
CISSS Côte-Nord	Côte-Nord (09)	38	17 266,62 \$	3,66%	2 733,38 \$
CRDP-CA	Chaudière-Appalaches (12)	11	19 876,62 \$	4,21%	3 183,38 \$
HJR	Laval (13)	28	19 492,02 \$	4,13%	4 587,98 \$
Le Bouclier	Lanaudière (14)	32	18 842,90 \$	3,99%	8 093,10 \$
CMR	Montréal (16)	40	24 825,40 \$	5,26%	3 810,60 \$
TOTAL		921	472 017,75 \$	100,00%	89 188,55 \$

CONCLUSION ET PROPOSITION DE PLANIFICATION BUDGÉTAIRE 2019-2020 :

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.

Avec le départ à la retraite de Mme Sylvie Clément et l'intégration de Mme Natalie Martel dans les mandats de coordonnatrice clinique le début de l'année 2018 fut une période intense de transition.

Forte d'une importante expérience dans le domaine et du réseau en aides techniques en aide à la communication Mme Martel a su intégrer rapidement et avec succès ses nouveaux mandats. Elle a su développer des nouveaux liens avec les différents partenaires tout en améliorant avec eux de nouvelles méthodes de communication. Par ailleurs, sa formation et familiarisation plus spécifique sur la gestion de la base de données et de son logiciel d'utilisation (Access) fut requise et exigera encore plus de perfectionnement durant la prochaine année. Certains problèmes de la base de données du PMATCOM ont été identifiés. Une mise à jour et correction de ses fonctionnalités devront être réalisés en 2019-2020 afin d'assurer une reddition de compte annuel juste et fiable et plus rapide. Pour ces raisons une partie du budget d'opération de la prochaine année devra être prévue.

L'année 2018-2019 fut également celle du déploiement du nouveau guide d'attribution PMATCOM et du projet pilote SCE. Suite un exercice de consultation et de collaboration entre la veille technologique, le MSSS, la RAMQ et le PMATCOM ce projet pilote conjointement avec le nouveau guide d'attribution a permis de bonifier encore une fois l'offre de service à notre clientèle. A la fin des 11 premiers mois du projet pilote SCE, nous pouvons confirmer son succès et l'atteinte des attentes des usagers et des thérapeutes référents du réseau. Les travaux communs avec l'équipe de la veille technologique, de l'INESSS et du MSSS se poursuivront en 2019-2020 ; plus spécifiquement sur l'axe des aides techniques à la communication orale de type amplificateurs vocaux. Fortement engagés dans une démarche d'amélioration continue pour les services offerts à sa clientèle, le PMATCOM et le MSSS poursuivront en 2019-2020 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 discussion permettront certainement de mieux préciser et même de revoir certains critères ou balises d'admissibilités de leurs clientèles communes.

Le déploiement de projets pilote ont nécessairement eu un impact sur les mandats et la charge de travail de l'agent administratif du programme. En plus de répondre quotidiennement aux nombreuses questions et appels des thérapeutes référents et de la clientèle, l'agent administratif (M. Jean Fortier) du PMATCOM fut fortement sollicité pour assurer tout le volet logistique-approvisionnement du programme (ex : préparation des requêtes de commandes, réceptions et livraisons et suivis des nouveaux équipements). En raison du virage

numérique des nouvelles technologies en prêt par le PMATCOM M. Fortier est une ressource essentielle qui a permis la réalisation et le succès des différents projets-pilote déployés durant l'année. Afin de pouvoir assurer une qualité de service auprès de la clientèle et des partenaires du PMATCOM. Par ailleurs, cette hausse dans la charge de travail administratif s'est traduit en 2018-2019 par une augmentation des heures travaillées et dépenses administratives. Il faudra prévoir une hausse similaire de ces dépenses administratives dans le budget 2019-2020.

Les ressources techniques spécialisées dans le domaine des aides techniques à la communication deviennent de plus en plus rare ou difficile d'accès. DATCOM, le partenaire privé actuel qui effectuait un grand nombre de réparations des équipements de l'inventaire du PMATCOM modifiera et réduira son offre de service au courant l'année 2019-2020. Une stratégie de prêt temporaire fut mise en place par l'équipe du PMATCOM pour ainsi réduire les délais ou rupture de service auprès de sa clientèle. La recherche de nouveaux partenaires pour la réparation des équipements du PMATCOM sera un défi important pour la prochaine année. La possibilité d'ajouter un technicien en électronique en poste au sein de l'équipe du PMATCOM devra être discutée avec le MSSS. Si cette solution est retenue, ce salaire additionnel devra être prévu dans les prochains budgets opérationnels alloués au PMATCOM.

Les locaux actuels du PMATCOM devront être réaménagés dans la prochaine année. Ce projet permettra d'assurer l'optimisation des processus, des ressources financières et des équipements du PMATCOM. Conjointement à ce déménagement, une révision complète du système d'entreposage des équipements du PMATCOM devra être effectuée. Un tri et une sélection de ces équipement entreposés permettra également de rediriger certains vers les différents programmes en aide à la communication de la province

Le PMATCOM a pu faire des économies relatives à la subvention (budget) obtenue pour l'année 2018-2019. La valorisation, réutilisation des équipements de son inventaire l'explique 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 2018-2019 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 2019-2020.

Tableau 33 – Propositions budgétaires PMATCOM 2019-2020

DÉPENSES ESTIMÉES 2018-2019	FRAIS D'ADMINISTRATION estimé	SALAIRES	
		Coordonnatrice clinique	80 000\$
		Agent administratif #1	40 000\$
		Agente administrative #2	15 000\$ *surcroît TP4 proposé*
		Préposé bénéficiaire (nettoyage/désinfection équipement)	5000\$ *Équivalence aux années antérieures*
		Technicien spécialisé en informatique/électronique	21 000\$ *surcroît TP4 proposé = 600hres/an x 35\$/hre*
		Gestionnaire (dépenses de gestion) (10% de subvention)	20 000 \$
		Travailleur autonome (informaticien programmeur de la base de données du PMATCOM)	7000\$ *contrat à proposer 140 hres à 50\$/hre*
		FOURNITURES	8000\$
		Projet réaménagement de l'entrepôt des équipements du PMATCOM	45 000\$ *main d'œuvre (600 hres) + équipements d'installation*
	DEPENSES DIVERSES estimées (aides techniques – réparations – installation - etc.)	Achat de nouveaux appareils + installation des appareils par fournisseur externe chez l'utilisateur + réparation des équipements par le par fournisseur externe chez l'utilisateur	275 000 \$ *Équivalence à la première année du projet pilote tablette 2015-2016*
	TOTAL:	480 000\$	