



RAPPORT ANNUEL

2021-2022

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 2021-2022.....	7
1.1. LES CARACTÉRISTIQUES DES TYPES DE DEMANDES D'ATTRIBUTION	7
1.1.1 Bilan des réparations	9
1.2. LES CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS	10
1.2.1. Répartition des usagers selon l'âge	10
1.2.2. Diagnostics	11
1.2.3. Répartition des demandes selon la région administrative de la clientèle	13
1.2.4. Répartition de la clientèle selon le lieu de résidence.....	15
1.3. CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS DEMANDEURS	16
1.4. LES CATÉGORIES D'AIDES TECHNIQUES DEMANDÉES	17
1.4.1. Le projet pilote en suppléance à la communication et le virage numérique.....	18
1.4.2. Technologie SCE	20
1.4.3. Le projet pilote visant l'accès à un système de contrôle d'environnement et à la technologie bluetooth (projet pilote sce)....	20
1.5. DÉCISIONS D'ATTRIBUTION.....	21
1.6. DÉLAIS D'ATTRIBUTION.....	23
1.6.1. Délais entre la réception et l'évaluation d'une demande	23
1.6.2. Délais entre la demande d'informations complémentaire et la réception de l'information	23
1.6.3. Délais entre la décision et l'envoi de l'aide technique vers le répondant clinique.....	23
1.6.4. Délais entre la demande et l'envoi de l'aide technique vers le répondant clinique	23

1.7. INVENTAIRE.....	26
1.7.1. Statut de l'inventaire.....	26
1.7.2. Ajout à l'inventaire	28
1.7.3. Potentiel de réutilisation.....	30
1.7.4 Durabilité des tablettes	
 2. ARRIMAGE AVEC LA VEILLE TECHNOLOGIQUE ET LE MSSS.....	
2.1 Comité arrimage MSSS Équipe veille PMATCOM	
2.2 Rencontre mensuelle MSSS.PMATCOM	
 3. RÉSULTATS FINANCIERS.....	
3.1. RÉSUMÉ DES RÉSULTATS FINANCIERS 2021-2022.....	
3.2. MISE À JOUR DE LA BANQUE D'ÉQUIPEMENT DES CRDP	
 CONCLUSION ET PROPOSITION BUDGÉTAIRE	

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 01 - Nombre et types de demandes.....	8
Tableau 1B - Nombre de demandes des établissements.....	8
Tableau 1C - Nombre de réparations/remplacements selon les catégories d'aides techniques	9
Tableau 02 - Répartition des usagers selon l'âge	10
Tableau 03 - Types de déficiences	11
Tableau 04 - Principaux diagnostics	12
Tableau 05 - Répartition des demandes selon la région administrative des usagers.....	14
Tableau 06 - Répartition des usagers selon le lieu de résidence	15
Tableau 07 - Répartition des demandes selon les disciplines professionnelles	16
Tableau 08 - Répartition des demandes selon la catégorie d'établissement.....	16
Tableau 09 - Répartition des demandes selon la catégorie d'aide technique.....	18
Tableau 10 - Évolution de la technologie en suppléance à la communication	19
Tableau 11 - Évolution de la technologie en contrôle d'environnement	20
Tableau 11A- Accessoires en contrôle de l'environnement (projet pilote).....	20
Tableau 12 - Décisions d'attribution	22
Tableau 13 - Délai entre la réception d'une demande et son évaluation	24
Tableau 14 - Échelonnage des délais dans l'évaluation	24
Tableau 15 - Délai entourant l'informations manquantes	24
Tableau 16 - Délai entre la décision et l'envoi de l'aide technique	24
Tableau 17 - Délai entre la demande et l'envoi de l'aide technique	24
Tableau 18 - Résumé des délais dans le traitement d'une demande d'aide technique.....	25
Tableau 19A- Statut de l'inventaire.....	27
Tableau 19B - Statut des tablettes en inventaire	27
Tableau 20 - Nombre d'utilisation d'un même appareil.....	30
Tableau 30 - Résumé des états financiers.....	51
Tableau 31 - Répartition subvention équipements des CRDP.....	53
Tableau 32 - Proposition budgétaire.....	56

INTRODUCTION

Cela fait maintenant 24 ans que 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.

L'année 2021-2022 a été marquée par les vagues subséquentes de pandémie COVID-19 cependant, les activités cliniques du PMATCOM ont toujours été maintenues, sans interruption, durant les 2 années de pandémie. En 2021-2022, on a noté une reprise graduelle des activités cliniques auprès des usagers par le nombre de demandes qui a légèrement augmenté mais qui ne rejoint pas les volumes de demandes des années antérieures à la pandémie.

Les intervenants des différents CISSS et CIUSSS de la province ont repris les interventions dans les milieux de vie en présentiel. Mais le rythme était encore ralenti au début de l'année financière et lors de la vague de l'hiver 2022. Malgré ce ralentissement des activités cliniques en aides à la communication et contrôle de l'environnement, le nombre de demandes émises au PMATCOM a augmenté en comparaison avec l'année précédente. Auparavant le calcul des demandes incluait le nombre de demandes des centres et usagers mais depuis 2020 nous séparons les demandes usagers vs les demandes d'équipement pour les centres soit les prêts temporaires et prêt établissement.

Les rencontres d'arrimage avec la veille technologique, le PMATCOM et le MSSS ont reprises au début de cette année financière, soit en avril 2021. Les rencontres administratives entre le MSSS et le PMATCOM se sont poursuivies à fréquence mensuelle malgré les activités conjoncturelles prioritaires du MSSS.

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. Le PMATCOM a subi les impacts de la 2^e année de situation pandémique, et une absence d'agent administratif durant 4 mois (durée d'affichage et de dotation de poste).

L'équipe du PMATCOM est maintenant doté d'une agente administrative, un technicien en fonction depuis décembre 2020, un service de PAB pour désinfection et de la présence de la coordonnatrice clinique.

La première partie de ce rapport présentera les données informationnelles réparties selon les sept aspects suivants : les caractéristiques des types de demandes d'attribution et des réparation/remplacements, les caractéristiques des usagers, les caractéristiques des établissements demandeurs, les catégories d'aides techniques demandées avec l'évolution au niveau des

aides de suppléance à la communication et au niveau des contrôles de l'environnement, les décisions d'attribution, les délais d'attribution et le statut de l'inventaire.

Puis, le statut des montants dépensés par chaque région pour les prêts établissements.

Les données ont été colligées selon les années budgétaires visées, soit 2021-2022 comparées à 2020--2021 et, lorsque pertinent, certaines données cumulatives depuis 1998 ont également été présentées.

La deuxième partie exposera un résumé des activités du PMATCOM et de ses partenaires de la Veille technologique et du MSSS.

La troisième et dernière partie fera état du portrait financier de l'année 2021-2022.

En guise de conclusion, vous seront présentés les défis et les projets du PMATCOM, ainsi qu'une proposition budgétaire pour l'année 2022-2023.

Veillez noter que cette année nous n'avons pas inclus l'analyse des résultats 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 4^e année. Tel que suggéré par le MSSS, nous poursuivons la collecte des données des octrois reliés à ce projet mais nous avons cessé l'envoi de sondage de satisfaction aux usagers et aux intervenants. Nous attendrons une décision du MSSS pour l'inclusion de ce projet aux activités régulières du PMATCOM avec les données des 3 années documentées dans les rapports annuels antérieurs.

1 DONNÉES INFORMATIONNELLES POUR L'ANNÉE 2021-2022

1.1. 1.1 LES CARACTÉRISTIQUES DES TYPES DE DEMANDES D'ATTRIBUTION ET RÉPARATIONS/REPLACEMENTS

Depuis sa création en 1998, le programme a traité plus de **17129** demandes, pour un total de **6142** usagers uniques qui ont pu bénéficier de ses services.

Au fil des années, 55% des usagers ont fait l'objet d'une seule demande. 19 % d'entre eux ont fait l'objet de deux demandes et 25 % comptent trois demandes ou plus. Cette donnée demeure stable d'années en années.

Plus spécifiquement, pour l'année 2021-2022, les demandes uniques pour un usager (**477**) sont plus élevées. Pour seulement 8% des usagers, 3 demandes et plus ont été adressées au programme. **718** demandes ont été reçues et traitées. (Tableau 1)

Il est important de noter que ce nombre de demandes inclut **405** demandes de nouvelles attributions et **312** demandes de réparations et remplacements d'équipements pour des usagers. (Voir tableau 1).

129 demandes de prêts temporaires et **13** demandes de prêts d'équipements long-terme à leur établissement sont faites pour les centres. Ces **142** demandes ne concernent donc que les évaluations dans les centres. (Tableau 1 B)

L'augmentation du nombre total des demandes en 2021-2022 est expliquée par la reprise progressive des activités post-pandémie COVID-19.

Le nombre de demande de réparations est resté sensiblement le même. (Tableau 1C)

Tel que mentionné en 2021, nous comptabilisons maintenant les demandes de remplacements **en plus** des demandes de réparations préalables. Auparavant, lorsqu'un remplacement était jugé nécessaire, la demande de réparation préalable était transformée en demande de

remplacement en éliminant la mention Réparation

TABLEAU 1 - Nombre de demandes pour usager

	Nouvelles attributions		Réparations		Remplacements		Révisions par PMATCOM		TOTAL
2021-2022	405	56,4%	195	27,2%	117	16,3%	1	0,1%	718
2020-2021	344	51,9%	193	29,1%	126	19,0%	0	0	663

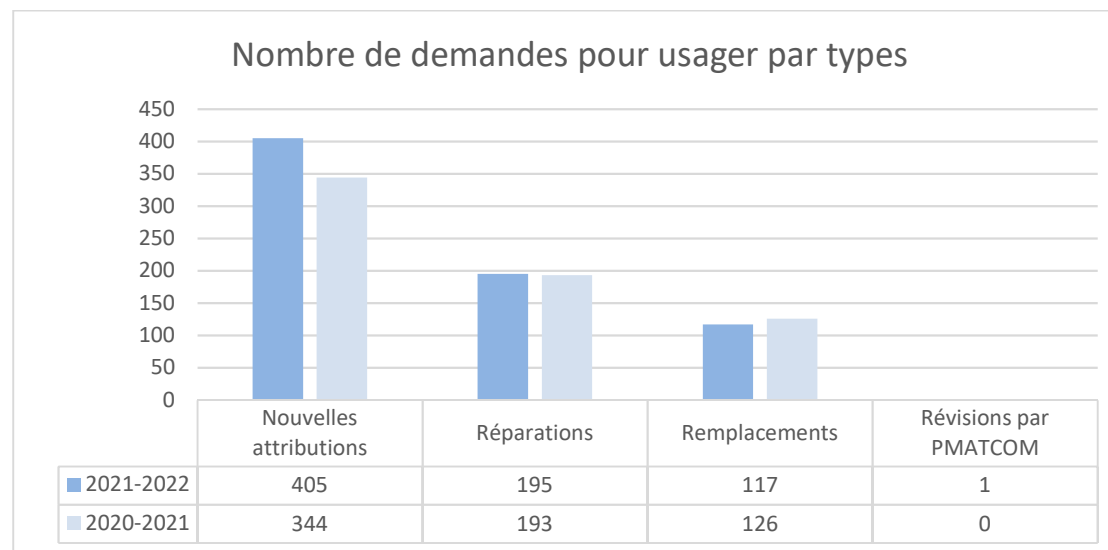


TABLEAU 1B - Nombre de demandes des établissements *

	Prêts Temporaires	Mise à jour	Total
2021-2022	129	13	142
2020-2021	140	27	167
1998-2022	629	464	1093

*A partir de 2019-2020, nous avons différencié les demandes pour usagers et les demandes des établissements (prêts temporaires et mises à jour d'équipements). Avant cela, les deux étaient cumulés.

1.1.2 Bilan des réparations

Sur un total de 312 réparations/remplacements, 33% environ concernent les appareils de suppléance à la communication (réinstallations d'applications sur les tablettes et échange de tablettes désuètes)

31 % des réparations concernent les systèmes de contrôle d'environnement (SCE), majoritairement sur des systèmes dédiés. Seuls quelques appareils du projet-pilote ont été remplacés (i.e. ampoules). Nous avons comptabilisé 32 réparations de RT-64, 13 réparations de Ménestrel ce qui est moindre que l'année précédente.

La majorité de nos réparations sont effectuées par le technicien en électronique de l'équipe du PMATCOM, à l'exception des appareils distribués par la compagnie DATCOM (i.e RT-64, Menestrel)

TABLEAU 1C - Réparations / Remplacements 2021-2022

	Réparations	% de réparations	Remplacements	% remplacements	TOTAL
RT 64	32		3		
Ménestrel	13		3		
Projet-pilote SCE sur tablette	4		11		
SCE	49	31,21%	17	16,35%	66
Accès ordinateur	23	14,65%	23	22,12%	46
Montage	14	8,92%	17	16,35%	31
Tablette iPad et applications	17		8		
Tablette Windows et logiciels	21		19		
appareils dédiés	14		6		
CNO	52	33,12%	33	31,73%	85
Téléphone	11	7,01%	6	5,77%	17
CO (ampli. vocal)	8	5,10%	8	7,69%	16
Total	157		104		261

1.2. LES CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS

1.2.1. Répartition des usagers selon l'âge ¹

Pour l'année 2021-2022, nous notons une légère hausse du nombre d'usagers desservis comparativement à l'année 2020-2021. Ce nombre d'usagers desservis reste quand même inférieur aux années précédentes la période pandémique COVID 19.

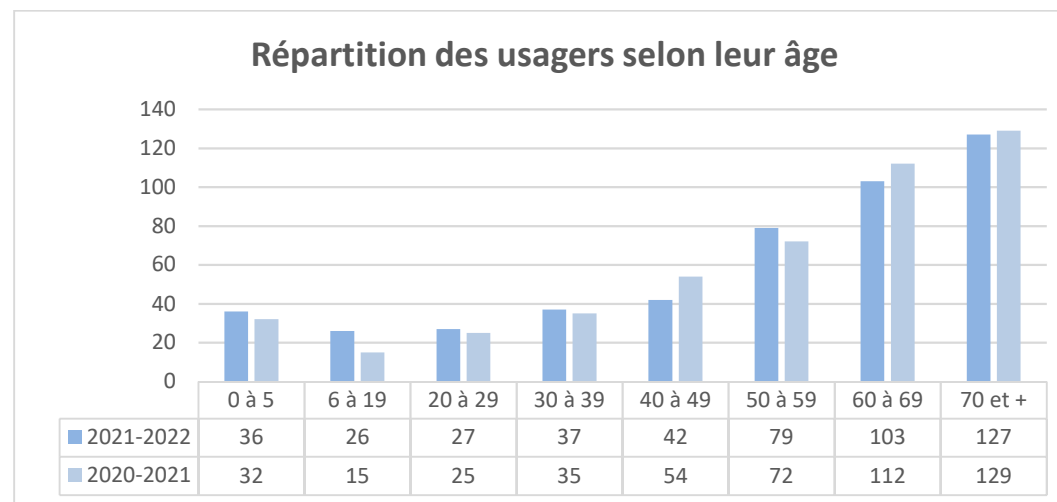
Les personnes âgées de plus de 50 ans composent toujours la majorité des usagers pour lesquelles des demandes sont faites au PMATCOM, soit 64%

Par ailleurs, 62 usagers desservis au PMATCOM ont moins de 19 ans (13%) dont 36 sont d'âge préscolaire (5 ans et moins). Le nombre d'enfants de moins de 5 ans a légèrement augmenté cette année en rapport au nombre de l'année 2020-2021 qui avait connu un ralentissement des services en réadaptation et des écoles fermées durant la pandémie COVID19.

TABLEAU 2 - Répartition des usagers selon leur âge

	0 à 5		6 à 19		20 à 29		30 à 39		40 à 49		50 à 59		60 à 69		70 et +		total
2021-2022	36	8%	26	5%	27	6%	37	8%	42	9%	79	17%	103	22%	127	27%	477
2020-2021	32	7%	15	3%	25	5%	35	7%	54	11%	72	15%	112	24%	129	27%	474

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



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 (SEP) et autres conditions neurologiques. (Tableau 3 et 4)

Encore une fois cette année, un nombre négligeable de ces demandes concernait des usagers ayant une déficience intellectuelle (D.I.) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) comme diagnostic primaire mais il y a au moins 5% des usagers qui présentaient une DI et ou TSA combiné à un autre diagnostic. Cependant, on note une grande proportion des usagers ayant une déficience du langage associée à une déficience motrice : soit 78 % des usagers du PMATCOM. (Tableau 4) Encore cette année, ce nombre d'usagers est à la hausse

TABLEAU 3 - Types de déficience primaire

	Motrice		Langage		Intellectuelle		TSA		Autre		TOTAL
2021-2022	437	91,6%	38	7,97%	1	0,2%	0	0%	1	0,2%	477
2020-2021	429	90,9%	42	8,9%	0	0%	1	0%	0	0,0%	472

Types de déficience primaire

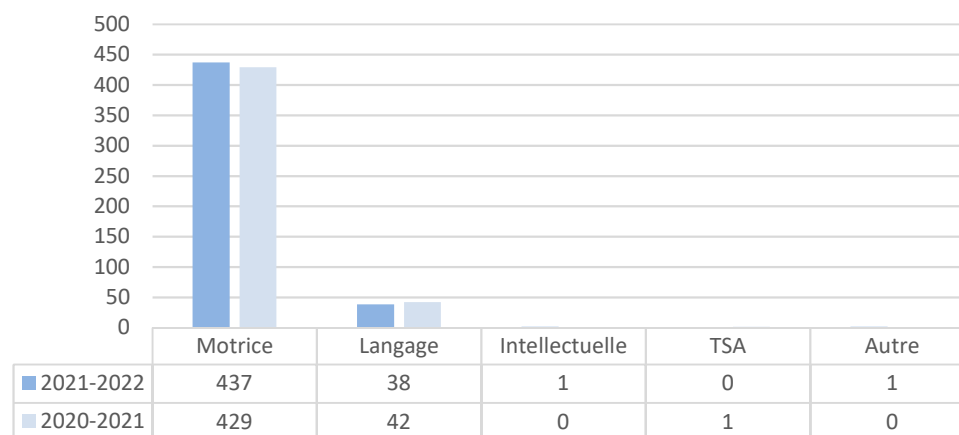


TABLEAU 4 - Principaux diagnostics

Diagnostiques	2021-2022: 477 usagers		2020-2021: 470 usagers		1998-2022: 6142 usagers
Sclérose latérale amyotrophique (SLA)	109	23%	111	24%	1554
Déficit moteur cérébral	90	19%	76	16%	818
Sclérose en plaques	51	11%	57	12%	606
Trouble du langage et de la parole	372	78%	333	71%	3286
Accident vasculaire cérébral	35	7%	47	10%	569
Parkinson	44	9%	56	12%	941
Blessé médullaire	38	8%	33	7%	296
Dystrophie, amyotrophie, myopathie	32	7%	30	6%	314
Ataxie	14	3%	15	3%	153
Déficiência intellectuelle (anomalie et syndromes)	33	7%	38	8%	276
Divers (TCC, amputations, malformations, etc.)	21	4%	27	6%	246
Non éligible (cancer, orthopédie...(trachéo+autre))	10	2%	13	3%	178
TSA	25	5%	19	4%	116
Neurologique	52	11%	38	8%	358

Le diagnostic ***trouble du langage et de la parole*** est en tout temps jumelé à un autre diagnostic, sauf dans quelques rares exceptions. Par conséquent, le total des diagnostics est plus élevé que le nombre total d'usagers. Le diagnostic ***non éligible*** a augmenté depuis 2 ans puisque avant cela, lorsque les usagers avaient une trachéostomie avec un autre diagnostic, celui-ci était inscrit (voir point suivant du rapport).

1.2.3. Répartition des demandes selon la région administrative des usagers et établissements

Les usagers référés au PMATCOM et les demandes des établissements proviennent de l'ensemble du territoire québécois.

En 2021-2022, la région de Montréal comptabilise toujours le plus grand nombre de demandes (31 %) et on note qu'il a augmenté de 6% depuis l'an dernier, suivi de la Montérégie qui demeure stable (12,5%), puis suivi de l'Estrie (11,5 %) a doublé son nombre d'utilisateurs en raison d'un ajout d'intervenants à leur programme.

La région de Québec (9 %) a connu une baisse de demandes mais je crois qu'en prenant la relève de Érik Langlois à la veille, les cliniciens ont fait moins de demandes au PMATCOM.

La région de Laval a diminué son nombre de demandes de moitié, il peut s'agir de moins de demandes de réparation ou de l'absence d'orthophonistes durant une période de l'année.

La région des Laurentides a augmenté son nombre de demandes aussi puisque des cliniciens hors du programme spécialisé font maintenant des demandes (principalement en pédiatrie)

Des intervenants de Montréal se déplacent maintenant en Terres-Cries de la Baie-James pour procéder à des évaluations donc il y a eu une légère augmentation des demandes pour les utilisateurs et pour des prêts temporaires principalement. Des discussions ont eu lieu avec ce programme de la SSBJ afin de discuter l'éligibilité de ces utilisateurs au PMATCOM versus leur programme SSNA et leurs autres programmes fédéraux. Ainsi que pour l'inclusion de cette région au budget pour prêt établissement.

TABLEAU 5 - Répartition des demandes selon la région administrative des usagers et établissements*

Région administrative		2021-2022		2020-2021		Variation	1998-2022
O1	Bas-St-Laurent	37	4,20%	39	4,70%	1%	457
O2	Saguenay-Lac-St-Jean	20	2,30%	17	2,05%	0%	448
O3	Québec	79	9,00%	92	11,10%	2%	1707
O4	Mauricie et Centre-du-Québec	58	6,60%	59	7,12%	1%	1002
O5	Estrie	100	11,50%	53	6,39%	-5%	730
O6	Montréal-Centre	269	31,00%	206	24,85%	-6%	6532
O7	Outaouais	20	2,30%	34	4,10%	2%	685
O8	Abitibi-Témiscamingue	11	1,20%	9	1,09%	0%	156
O9	Côte-Nord	4	0,40%	9	1,09%	1%	136
10	Nord-du-Québec	0	0,00%	0	0,00%	0%	5
11	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	3	0,30%	5	0,60%	0%	123
12	Chaudière-Appalaches	34	3,90%	55	6,63%	3%	862
13	Laval	41	4,70%	81	9,77%	5%	1103
14	Lanaudière	27	3,10%	24	2,90%	0%	797
15	Laurentides	52	5,90%	35	4,22%	-2%	1070
16	Montérégie	109	12,50%	110	13,27%	1%	2384
17	Nunavik	0	0,00%	0	0,00%	0%	2
18	Terre-Cries-de-la-Baie-James	3	0,30%	1	0,12%	0%	5
Total		867		829			

*cumul des demandes de prêts pour usagers et des prêts aux établissements

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 28,9 %, Montérégie 14,3 %, Québec 9,7 %) suivi des Laurentides/Lanaudière, Centre-du-Québec et Estrie qui s'équivalent. On note une augmentation des usagers dans la région de Montréal-Centre, Laurentides et Estrie.

TABLEAU 6 - Répartition de la clientèle selon le lieu de résidence depuis début du PMATCOM

Régions administratives		2021-2022		2020-2021		Variation	1998-2022
O1	Bas-St-Laurent	20	4,2%	22	4,7%	-0,50%	167
O2	Saguenay-Lac-St-Jean	16	3,4%	15	3,2%	0,18%	201
O3	Québec	46	9,7%	54	11,5%	-1,78%	526
O4	Mauricie et Centre-du-Québec	34	7,2%	34	7,2%	-0,06%	351
O5	Estrie	36	7,6%	30	6,4%	1,21%	226
O6	Montréal-Centre	137	28,9%	120	25,5%	3,37%	1879
O7	Outaouais	14	3,0%	18	3,8%	-0,88%	228
O8	Abitibi-Témiscamingue	8	1,7%	5	1,1%	0,62%	85
O9	Côte-Nord	1	0,2%	5	1,1%	-0,85%	49
10	Nord-du-Québec	0	0,0%	0	0,0%	0,00%	0
11	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	1	0,2%	1	0,2%	0,00%	56
12	Chaudière-Appalaches	22	4,6%	32	6,8%	-2,17%	348
13	Laval	17	3,6%	30	6,4%	-2,80%	362
14	Lanaudière	17	3,6%	18	3,8%	-0,25%	332
15	Laurentides	36	7,6%	26	5,5%	2,06%	394
16	Montérégie	68	14,3%	60	12,8%	1,57%	918
17	Nunavik	0	0,0%	0	0,0%	0,00%	0
18	Terre-Cries-de-la-Baie-James	1	0,2%	0	0,0%	0,21%	
Total		474	100,00%	470	100%		6122

1.3. CARACTÉRISTIQUES DES ÉTABLISSEMENTS DEMANDEURS ET DISCIPLINES PROFESSIONNELLES DES DEMANDEURS

Même si les demandes d'équipements envoyées au PMATCOM peuvent être effectuées par des professionnels de différents types d'établissements du réseau, elles proviennent à 87,5 % de centres de réadaptation en déficience physique (CRDP) ([tableau 8](#)).

En 2021-2022, ce sont principalement des ergothérapeutes (49%) et des orthophonistes (32 %) qui ont effectué les demandes auprès du PMATCOM ([tableau 7](#)).

Seules les demandes provenant directement des CLSC ont augmenté. Il peut s'agir de demandes de réparations / remplacements et de demandes pour des aides techniques simples.

TABLEAU 7 - Répartition des demandes selon les disciplines professionnelles des demandeurs*

	Ergothérapie		Orthophonie		Autres**		Total des demandeurs
2021-2022	480	49,3%	342	35,1%	151	15,5%	973
2020-2021	417	45,6%	351	38%	146	16,0%	914

*Une demande comporte souvent plus d'un demandeur, c'est pourquoi le nombre de demandeurs excède le nombre de demandes **technicien/éducatrice/ agent

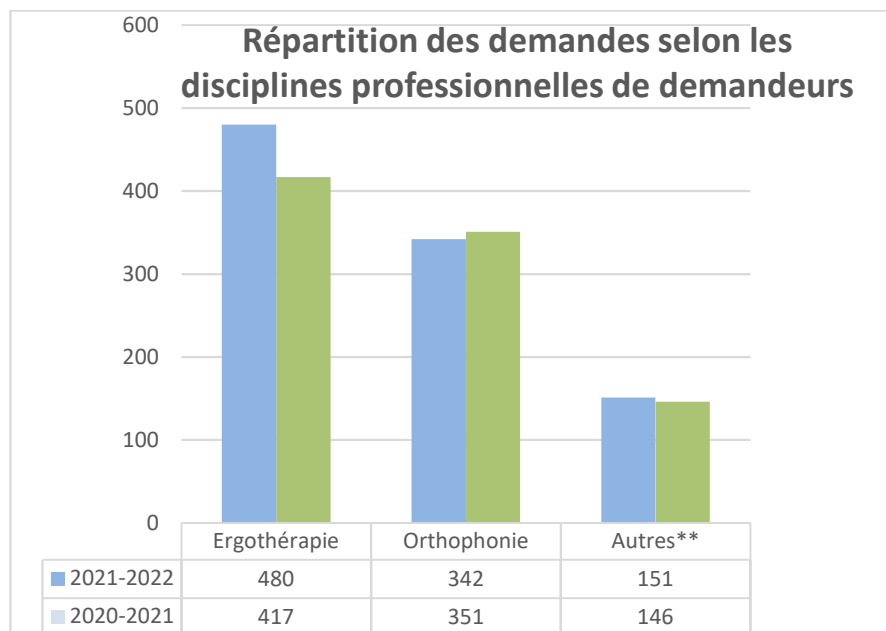
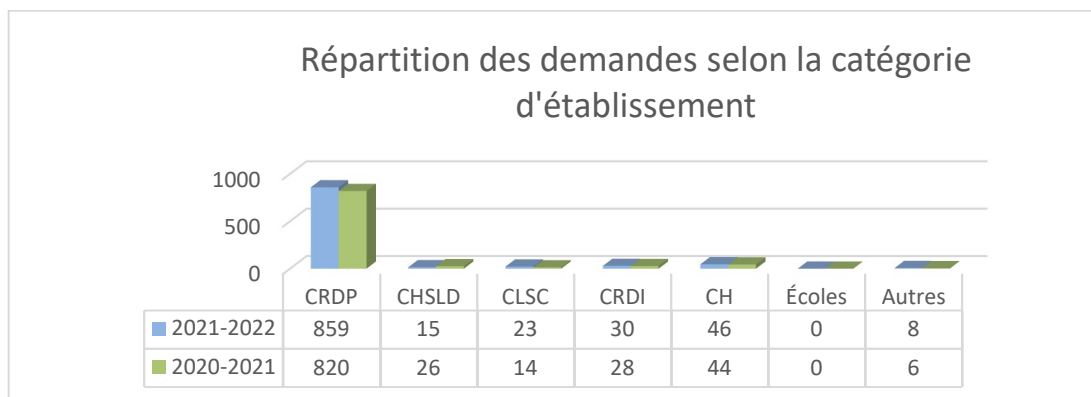


TABLEAU 8 - Répartition des demandes selon la catégorie d'établissement

	CRDP		CHSLD		CLSC		CRDI		CH		Écoles		Autres		Total des Demandes
2021-2022	859	87,6%	15	1,5%	23	2,3%	30	3,1%	46	4,70%	0	0%	8	0,8%	981
2020-2021	820	87,4%	26	2,8%	14	1,5%	28	3,0%	44	4,7%	0	0,0%	6	0,6%	938



1.4 LES CATÉGORIES D'AIDES TECHNIQUES DEMANDÉES

Le nombre total de demandes (nouvelles demandes et réparations/remplacements) pour l'année 2021-2022 est de 717 pour les usagers et 142 pour les centres (prêts temporaires et prêts établissements long terme). Rapportées aux différentes catégories d'équipements, on atteint un total de 1048 demandes, chaque demande pouvant contenir plusieurs catégories ([tableau 09](#)).

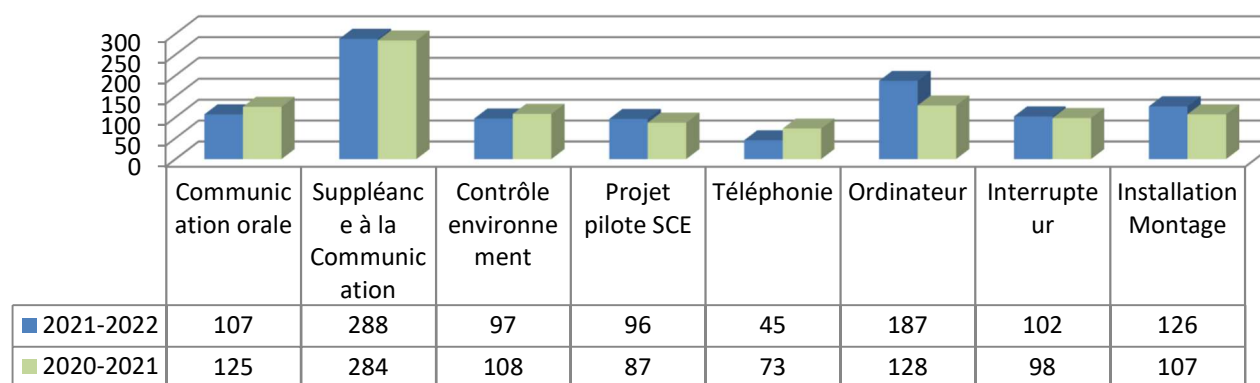
Près de 28 % des demandes concernent la catégorie *suppléance à la communication* (non-orale) tout comme l'année précédente.

Les demandes concernant des aides reliées au contrôle de l'environnement demeurent aussi à 20% au total (somme de SCE et projet-pilote SCE). Le nombre de demandes semblent équivalentes entre la catégorie SCE et projet pilote SCE. Les demandes de nouvelles attributions sont plus en lien avec le Projet Pilote SCE sur tablette, tandis que les demandes de réparations sont plus en lien avec les SCE hors projet-pilote, autrement dit avec les SCE dédiés.

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
2021-2022	107	10,21%	288	27,48%	97	9,26%	96	9,16%	45	4,29%	187	17,84%	102	9,73%	126	12,02%	1048
2020-2021	125	12,0%	284	28,0%	108	10,6%	87	8,6%	73	7,2%	128	12,0%	98	9,7%	107	10,5%	1010

Répartition des demandes selon la catégorie d'aide technique



Chaque demande comporte souvent plusieurs catégories d'aide technique, le total des demandes équivaut donc à la somme des catégories.

1.4.1 Le projet pilote suppléance à la communication et le virage numérique

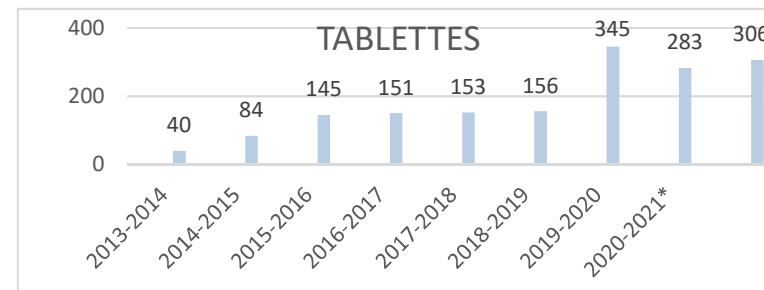
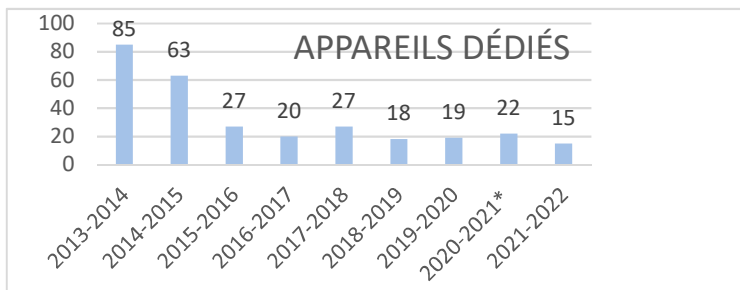
Le projet pilote en suppléance à la communication et le virage numérique initié en 2014-2015 expliquent encore une fois cette année le nombre élevé d'attributions d'appareils de suppléance à la communication. Par ailleurs, pour les appareils dédiés notons majoritairement des remplacements ou des réparations ou des demandes d'aides 1-32 messages pour les enfants de moins de 5 ans. ([Tableau 10](#)). Ce virage vers une technologie plus accessible (tablettes, iPad et Surface) est notable depuis 2014. Les trois dernières années montrent un nombre d'attribution d'appareils dédiés faible, et un nombre de tablettes Apple iPad et Microsoft Surface en constante augmentation.

On note que les tablettes Panasonic Toughbook et Toughpad sont de moins en moins utilisées. Malgré la robustesse de ces équipements, ils sont moins recommandés en raison de l'accès réduit à l'écran et leur moins grande puissance que les tablettes Surface et la désuétude de ces appareils disponibles au PMATCOM.

Appareils dédiés	TABLEAU 10 - Évolution de la technologie et des options d'aide en suppléance à la communication attribuées depuis 2013								
Aides 1-32messages	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021*	2021-2022
AltChat-Springboard-Vantage-M3	29	19	15	7	17	13	15	10	14
Mercury V/V-MAX	4	6	0	0	0	0	0	1	0
Dynawrite	6	3	0	0	0	0	0	4	0
Tellus	14	11	2	0	2	0	0	2	0
Lightwriter	11	9	1	1	0	0	0	0	0
TOTAL	21	15	9	12	8	5	4	5	2
	85	63	27	20	27	18	19	22	15
Tablettes et équivalent									
Toughbook	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021*	2021-2022
Toughpad	39	35	19	9	8	3	2	3	2
IPad et Ipad mini	1	24	25	30	15	9	4	1	6
Surface	0	25	96	104	120	125	144	115	124
Applications	0	0	5	8	10	19	25	23	17
Logiciel de CNO	0	0	0	0	0	0	135	117	127
TOTAL	0	0	0	0	0	0	35	24	30
	40	84	145	151	153	156	345	283	306

Par ailleurs, le coût du Toughpad avoisine \$3000, soit le double de la tablette Microsoft Surface. Celle-ci est toutefois moins solide, la fragilité de son écran et l'autonomie des batteries sont des problèmes récurrents. Les usagers qui ont un branchement possible à même leur fauteuil motorisé peuvent pallier, le cas échéant, à la faible autonomie.

Au PMATCOM, nous ne disposons plus d'aucun appareil de communication robustes, dédiés, basés sur tablettes intégrant CNO-SCE-accès. La Veille technologique va se pencher sur ce besoin dans la prochaine année.



1.4.2 Technologies SCE

Le [tableau 11](#) indique le nombre d'appareils fournis dans le cadre du **Projet Pilote SCE** et son évolution depuis l'an dernier.

On note le nombre décroissant, de SCE dédiés et d'accessoires liés à ces appareils. Au contraire, le nombre de SCE sur tablettes demeure beaucoup plus élevé, cependant on ne rejoint pas le nombre d'accessoires fournis en 2019-2020. Cette diminution peut être causée par le fait que, lors de la 1ère et 2e année du projet pilote, nous avons reçu plus de demandes pour cette catégorie ou que la situation pandémique a encore limité, pour une 2^e année, les visites à domicile pour évaluation en besoins de contrôle d'environnement.

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

SCE dédiés				SCE sur tablettes ou équivalent			
Appareil	2019-2020	2020-2021	2021-2022	Appareil	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Mini-Relax	0	0	0	IPad	7	6	11
Relax TM	2	1	1	Surface	13	3	3
Relax II	3	0	0	Toughpad	1	0	1
Power Link	5	0	5	TOTAL	21	9	15
Ménestrel	2	0	0	Accessoires			(voir tableau ici-bas)
RT-64	1	1	3	Sur tablettes PMATCOM	36	25	21
Logiciels	0	0	0	Sur tablettes/téléphones personnels	122	66	107
TOTAL	13	2	9	TOTAL	158	90	128
Accessoires				Logiciels			
Modules X10, IR commander, pyramides	16	6	4	Apps / logiciels	13	2	3
Télécommandes adaptées	1	4	0				
TOTAL	17	11	4				
Logiciels		0					
Apps / logiciels	0	0	0				

TABLEAU 11A

Accessoires 2021-2022	
Google Home	11
Ampoules Phillips Hue	34
Pont Hue	6
Wemo total	38
Broadlink module	30
Prises Broadlink	2
Harmony Hub	7
usb-uirt	4
Housemate Pro	1

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

Depuis le 1^{er} mai 2018, se poursuit 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, systèmes de montage (en complémentarité avec la RAMQ), 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 d'un ordinateur aux utilisateurs de fauteuil roulant à propulsion motorisée via leur manette. Le projet a ensuite inclus l'adaptation de manettes d'ouvre-porte, d'intercoms et de cloches d'appel. Ce projet s'est poursuivi en 2021-2022.

La grille de suivi exhaustive a continué à être tenue à jour par la coordonnatrice afin de compiler les statistiques et les coûts du Projet Pilote SCE. Contrairement aux 3 années antérieures, et selon l'entente avec notre conseiller du MSSS, Hébert Henry, nous n'avons pas comptabilisé cette année les statistiques reliées au coût et au nombre de chaque appareil fourni relié à ce projet pilote. Nous n'avons pas fait la synthèse des questionnaires de satisfaction auprès des usagers et des intervenants qui avaient été envoyés aux participants.

Les résultats probants des 3 années antérieures ont démontré la réussite et les résultats positifs de l'implantation de ces nouvelles technologies auprès des usagers et des intervenants. Nous avons encore la preuve que le virage numérique s'est poursuivi cette année avec le nombre élevé de demande en SCE dans le cadre du projet pilote comparativement aux demandes pour des SCE dédiés. Notons également que les demandes se sont complexifiées et diversifiées. Le feedback sur les aspects négatifs, provenant des intervenants dans les centres, concerne les grands besoins en support technique reliés à l'évaluation chez les usagers pour les systèmes de contrôle d'environnement via les appareils numériques. Ils doivent avoir le support du technicien de leur centre car, la configuration des appareils sur le réseau wifi des usagers dépasse le rôle de l'ergothérapeute et parfois aussi, celui du technicien. Il n'y a plus de compagnie externe qui évalue et installe les équipements au domicile du client tel qu'auparavant avec les SCE dédiés et Datcom.

SCE dédiés réparés :

Pour les SCE dédiés, les coûts plus importants durant l'année 2021-2022 sont dus essentiellement à l'entretien des systèmes et aux réparations des appareils déjà en prêt usagers. Nous devons procéder dans certains cas à des remplacements pour bris et remise à neuf des appareils au retour d'un prêt. Cette année, le total des factures payées à la compagnie DATCOM, en lien avec la réparation d'un RT-64 ou d'un Ménestrel, est d'environ 7400\$. Afin de maintenir l'offre de service liée aux SCE dédiés, le PMATCOM devra poursuivre l'entretien régulier des SCE dédiés déjà en prêt usagers.

Le PMATCOM a reçu 45 demandes de réparations en SCE dédié comparativement à 4 pour le projet-pilote SCE sur tablette. (Tableau 1C)

Les demandes de réparations pour certains appareils SCE dédiés (Ménestrel et RT-64) furent moins nombreuses mais doivent quand même être répondues par le fabricant/fournisseur DATCOM. Les délais des réparations assumées par ce fournisseur exclusifs sont de 2 à 3 semaines. Pour éviter un bris de service complet auprès de nos usagers durant ce délai lié au fournisseur, l'équipe du PMATCOM propose et assume les prêts temporaires des SCE dédiés à partir de son inventaire d'équipements.

Depuis janvier 2021, l'ensemble des réparations des équipements du PMATCOM (à l'exception de certains appareils du fournisseur DATCOM) sont effectuées par le technicien en électronique du Programme. Cette nouvelle offre de service permet maintenant d'assurer la qualité technique des équipements attribués par le PMATCOM et ce durant toute la durée de ses différents processus. Cette nouvelle expertise permet également une réduction significative des délais et coûts de réparations des appareils. En 2021-2022 il a procédé à des "tests" et validation technique relative aux appareils recommandés aux rapports de Veille technologique dans quelques cas. Il a développé l'expertise de gestion de notre parc technologique au niveau des installations, réparations, mises à jour de nos tablettes iPad et Windows.

1.5 DÉCISIONS D'ATTRIBUTION

Du 1er avril 2021 au 31 mars 2022, 85 % des demandes ont été acceptées dès leur analyse, 0,2% ont reçu une réponse négative et 12% ont eu une mention *Incomplète*. Une demande peut avoir plusieurs mentions si, par exemple, elle est incomplète à l'étude du dossier puis acceptée (ou refusée) suite aux questions de la coordonnatrice aux répondants cliniques.

Jusqu'en 2018, la mention *Incomplète* entraînant des questions aux intervenants était peu utilisée. Ceci explique l'augmentation importante du nombre de demandes l'ayant reçu (elles ont doublé depuis 2018). Il s'agit principalement des demandes en suppléance à la communication pour lesquelles des précisions sont nécessaires. Les demandes de tablettes pour la communication non-orale sont souvent trop peu documentées, notamment les essais et mises en situation, pour nous permettre de prendre une décision en première analyse. C'est pour cette raison qu'un guide de rédaction pour la demande en suppléance à la communication a été élaboré et intégré au formulaire de demande PMATCOM.

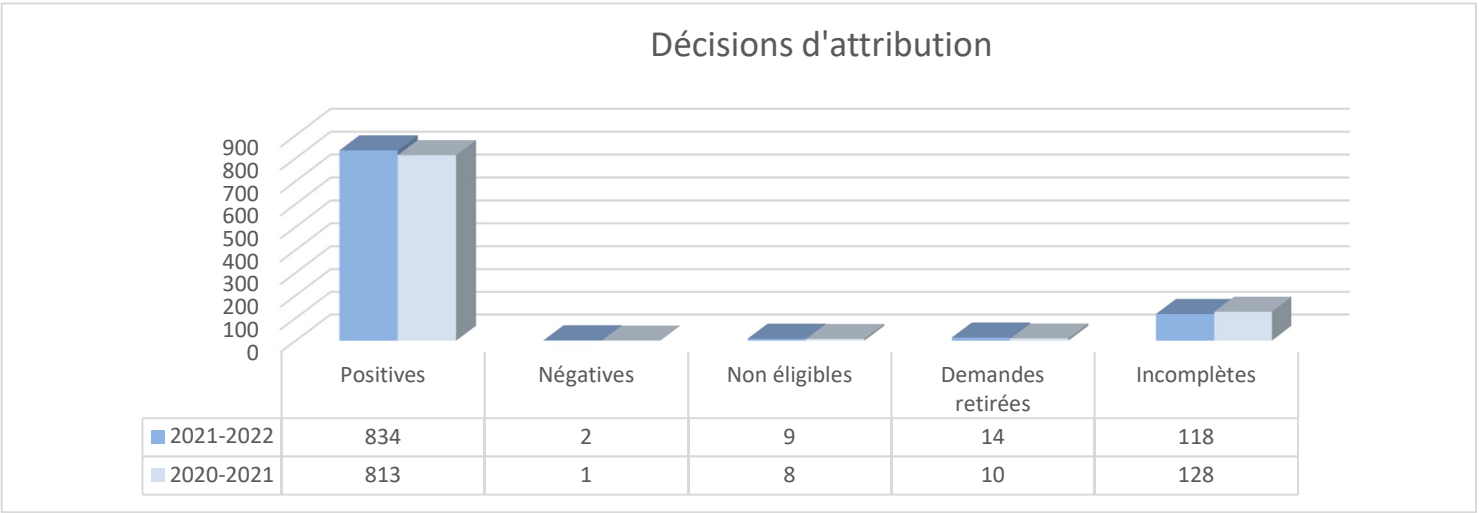
Les principaux motifs de refus d’une demande sont les besoins non couverts par le programme, la non-éligibilité d’un usager dû à son diagnostic ou à son statut (étudiant, travailleur), ou encore un niveau de compétences à utiliser l’aide technique qui ne rencontre pas les exigences.

Des demandes peuvent être partiellement acceptées. Par exemple, si 3 appareils différents sont demandés et que l’un d’eux ne répond pas aux critères d’admissibilité, la demande sera considérée et apparaîtra comme acceptée puisque les 2 autres appareils seront fournis. Il arrive que lors de l’étude de la demande, la coordonnatrice recommande un appareil similaire qui est en inventaire ou qui répondrait mieux au besoin.

TABEAU 12 - Décisions d’attribution*

	Positives		Négatives		Non éligibles		Demandes retirées		Incomplètes		Total des réponses
2021-2022	834	86,88%	2	0,20%	9	0,92%	14	1,43%	118	12,08%	977
2020-2021	813	84,7%	1	0,1%	8	0,8%	10	1,0%	128	13,3%	960
1998-2022	16678	88,2%	302	1,6%	593	3,1%	400	2,1%	1923	10,2%	19896

*Une demande peut avoir plusieurs réponses. 128 demandes ont eu une mention incomplète puis positive ou négative par la suite. Le total des décisions est par conséquent plus élevé que le total des demandes.



1.6 DÉLAIS DE TRAITEMENT ET D'ATTRIBUTION

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

Pour l'année 2021-2022, le délai moyen entre la réception des demandes d'aides techniques et leur analyse est de 2,05 jours similaire à 2020-2021 ([tableau 13](#)). La réduction des délais par rapport aux années antérieures s'explique principalement par la diminution du nombre total de demandes. Par ailleurs, moins de 2 % des demandes ont un délai de traitement de 15 jours ou plus ([tableau 14](#)).

1.6.2. Délai d'obtention de l'information complémentaire

Pour 85 dossiers, des informations complémentaires se sont avérées nécessaires (moins que l'année précédente) afin de permettre à la coordonnatrice de prendre une décision sur l'attribution de l'aide technique. Des informations sont régulièrement demandées aux répondants cliniques. Des essais supplémentaires sont dans certains cas exigés afin de rendre une décision. Le délai moyen lié à l'attente de ces informations est de 12,8 jours ce délai d'attente a augmenté en lien avec l'an dernier ([tableau 15](#)).

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

Le délai moyen entre la décision d'attribution et l'expédition de l'aide technique au demandeur ([tableau 16](#)) est de 4,25 jours. 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. Cependant, on peut constater que le délai de 4,25 jours est court, même s'il faut considérer l'année 2021-2022 encore comme une année de pandémie.

1.6.4. Délai global entre la réception d'une 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 6,31 jours ([tableau 17](#)). Ceci demeure similaire à l'an dernier mais il s'agit d'une réduction de 4 jours par rapport à 2019, tel que spécifié ci-dessus. Ceci s'explique par un nombre de demandes moins élevé et la réactivité de l'équipe face à la situation sanitaire.

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

	0 à 5 j		6 à 10 j		11 à 15 j		16 à 20 j		21 à 25 j		26 à 30 j		30 j et +		Total des demandes
2021-2022	774	89,7%	54	6,3%	20	2,3%	12	1,4%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	863
2020-2021	766	92,0%	34	4,1%	18	2,2%	9	1,1%	0	0,0%	2	0,2%	4	0,5%	833

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

	Demande	Délai moyen	Délai médian
2021-2022	864	2,045	0
2020-2021	834	2,15	0
2019-2020	1000	4,16	1

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

	Demande	Délai moyen	Délai médian
2021-2022	85	12,81	3,54
2020-2021	105	8,11	3
2019-2020	122	13,11	5

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

	Demande	Délai moyen	Délai médian

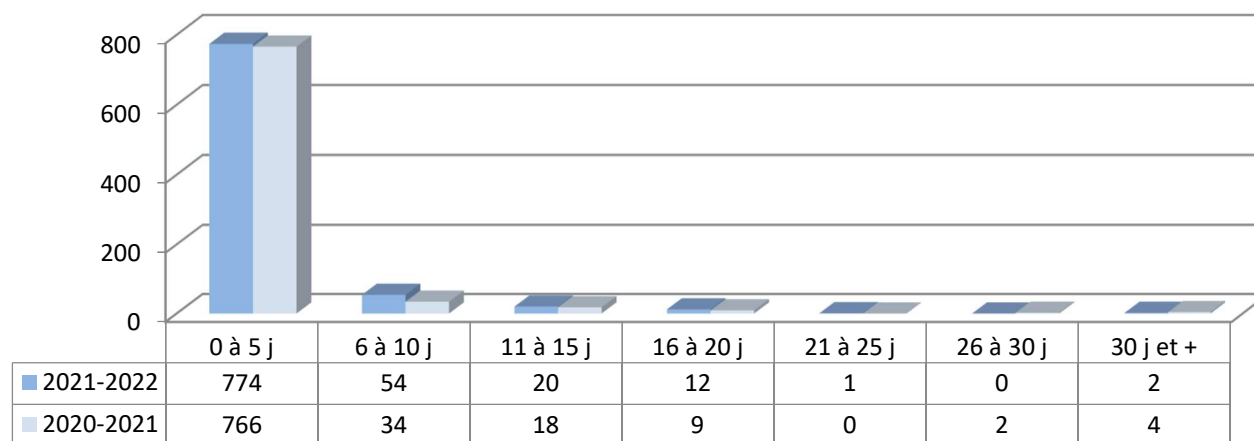
TABLEAU 17 - Délai* entre la demande et l'envoi de l'aide technique Global (si pas d'infos supp nécessaires)

	Demande	Délai moyen	Délai médian

2021-2022	800	4,26	1
2020-2021	758	4,56	1
2019-2020	961	6,5	1

2021-2022	800	6,31	1
2020-2021	758	6,71	1
2019-2020	961	10,66	1

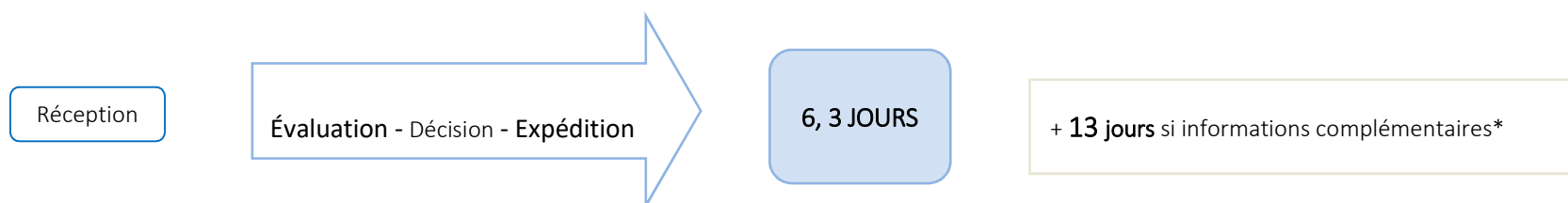
Délais d'évaluation des demandes



*Délais en nombre de jours

**le nombre de dossier inclut les nouvelles demandes, les remplacements mais n'inclut pas les réparations

TABLEAU 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 prêt client, en prêt établissement, retirés de l'inventaire).

13 146 items ont été inventoriés au PMATCOM au total depuis les débuts du programme jusqu'au 31 mars 2022.

Au 31 mars 2022, 4249 équipements sont en prêt client et 1796 en prêt établissement, soit 45 % de l'inventaire. Plus de 2552 items sont entreposés au PMATCOM, soit 19 % de l'inventaire (voir tableau 19A).

5 % de ces équipements inventoriés sont des tablettes de modèles IPAD ou Surface (voir tableau 19B).

Il est important de noter que, depuis les premières années du PMATCOM, 3702 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 2021-2022, nous avons poursuivi le retrait de l'inventaire des appareils de communication dédiés et de tablettes devenus non réparables et désuets. Cette année, toutes catégories confondues, nous avons retiré 213 appareils de notre inventaire. Il n'y a pas eu de révision de l'inventaire cette année afin d'élaguer d'anciens appareils tel que fait en 2019-2020

TABLEAU 19 A- Statut de l'inventaire 2022

	19 mai 2022	1 avril 2021	1 avril 2020
Prêt usager	4250	4308	4432
Prêt établissement	1796	1830	1743
Prêt temporaire*	50*	59*	17*
En inventaire	2552	2261	1886
Perdu	726	670	619
Retiré de l'inventaire	3702	3489	3399
Autre (volé, vendu)	23	21	17

*Prêt temporaire: statut au 19 mai 2022 , voir tableau 1 pour total de l'année

Tableau 19B- Statut des tablettes en mai 2022

	Prêt établissement	Prêt usager	En inventaire	Retiré /perdu/volé	TOTAL
Microsoft Surface Pro/Go	17	48	10	11	86
IPad/IPad Mini/IPad Pro	64	389	42	51	546

1.7.2 Ajouts à l'inventaire

En 2021-2022, le PMATCOM a acheté pour ses inventaires **461** items inscrits sur sa liste d'équipements autorisés, dont :

- 152 accessoires liés projet-pilote SCE.
- 110 items en communication non-orale (low-tech, tablettes et applications)
- 44 items en communication orale (amplificateurs vocaux, micros et haut-parleur)
- 103 systèmes de montage
- 25 interrupteurs
- 27 modes d'accès adaptés

Note : les fils de branchement et les adaptateurs pour tablettes achetées en remplacement de celles non retournées ou brisées, ne sont pas inventoriées ni les pellicules protectrices ajoutées à chaque tablette fournie

En 2018-2019, suite aux recommandations de la Veille technologique lors de l'implantation du *Projet Pilote sur les contrôles d'environnement sur tablette et cellulaires*, plusieurs nouveaux modèles et types d'appareils ont été ajouté à la liste des équipements octroyés par le PMATCOM. Suite à la reprise des rencontres d'arrimage avec la Veille technologique et le MSSS en 2021, 4 nouveaux appareils ont été ajoutés à cette liste cette année.

De plus des pièces de montage RAM pour tablettes et cellulaires ont été ajoutés ainsi que des câbles permettant de relier nos modes d'accès en inventaire aux tablettes fournies et des modèles de caissons compatibles avec les modèles de tablettes iPad qui évoluent.

1.7.3. Potentiel de réutilisation

Le potentiel de réutilisation des appareils du PMATCOM est considérable puisque 45 % d'entre eux ont été utilisés de 2 à 12 fois. Ainsi, près de la moitié des prêts octroyés par le PMATCOM sont effectués partir de son inventaire existant.

Depuis l'inauguration du programme en 1998, nous estimons que ces modalités de valorisation et de réattribution des appareils ont permis au PMATCOM de réaliser une économie de **\$13 397 424,53**

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

Nombre d'appareil 1998-2022	Nombre d'utilisation	%
6762	1	54,9%
2685	2	21,8%
1464	3	11,9%
727	4	5,9%
339	5	2,8%
179	6	1,5%
91	7	0,7%
41	8	0,3%
25	9 et plus	0,2%
12313		

Ce tableau comptabilise les prêts temporaires et prêts clients donc un appareil peut avoir été envoyé plusieurs fois dans un centre en prêt temporaire de 3 semaines ce qui augmente le nombre de réutilisation

1.7.4. Durabilité et évolution des tablettes et de la gamme des accessoires 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 bonne durabilité et un très bon rapport qualité / prix ce qui est toujours le cas cette année.

Pour les tablettes Microsoft Surface, 11 ont été retirées sur un total de 86 tablettes, soit 12%. Les causes de ces retraits sont la lenteur du système, des écrans tactiles qui ne répondent plus, des vitres brisées et des batteries n'offrant plus suffisamment d'autonomie. Certaines de celles qui ont ce problème d'autonomie ont pu être réattribuées à des usagers ayant la possibilité de la brancher en tout temps à une prise murale.

Microsoft n'offre aucun support une fois la garantie d'un an expirée. La batterie peut se changer mais les coûts sont élevés et ces réparations ont occasionnés à chaque fois des problèmes de lenteur du système et des problèmes d'écran tactile subséquents. Ces problèmes, ajoutés à des frais élevés, nous mènent souvent à la décision d'un remplacement de la tablette Surface pro.

Plusieurs tablettes iPad, en circulation depuis 2015, ont dû être retirées de l'inventaire pour désuétude, problème d'autonomie ou bris d'écran. Depuis 2015, 51 ont été retirées sur un total de 546, soit 9,3 %.

Tel que nous l'avions prévu, les premières tablettes acquises au début du projet pilote (2015) ne peuvent plus recevoir les mises à jour nécessaires à leur bon fonctionnement. Les applications installées sur ces appareils, pour la CNO comme pour les SCE, ne sont plus compatibles, les iPad Air ni les iPad Mini2 ne pouvant recevoir l'iOS, ni l'application HUB nécessaire à leur bon fonctionnement et pour notre supervision des tablettes via Airwatch (Hub). La réattribution de ces tablettes dépend donc du type d'application envisagé. Les batteries, quant à elles, s'usent inévitablement et deviennent désuètes après un certain temps (5 à 6 ans).

Nous avons établi, en collaboration avec le MSSS, un mécanisme de don des tablettes à des établissements du MSSS encore utilisables mais devenues impossibles à octroyer par le PMATCOM.

En 2021-2022, les achats d'applications se font via le système Apple Business Manager. Le système actuel de gestion et de sécurité Airwatch (Hub) et d'installation des tablettes Apple via Apple Configurator est en cours de migration vers Apple Business Manager. Le PMATCOM reçoit actuellement le support de la Direction Informatique du CHUSJ (CSDT) et d'un partenaire Apple M. François Fortier pour réaliser ce changement majeur dans nos outils d'installation et de suivis des tablettes Apple. Le technicien du PMATCOM collabore avec la coordonnatrice afin de rendre cette migration possible. Nous sommes en attente du

revendeur Apple pour le CHU Ste-Justine (ITI) afin qu'il intègre tous nos numéros de série de tablette achetées dans le Apple Business Manager.

Le problème majeur lors du retour de prêt de nos tablettes est le blocage de certaines d'entre elles qui sont toujours connectées au compte usager. Sans le mot de passe pour permettre une déconnection (retour suite à un décès, perte de lien du répondant avec l'utilisateur), la tablette est bloquée et la procédure de déblocage (via le service Apple des É-U) est devenue impossible et rend impossible la réattribution de la tablette. Notre partenaire Apple nous confirme que ce déverrouillage sera possible lorsque nous pourrons gérer nos tablettes via Apple Business manager. Il demeure cependant avantageux de laisser les usagers se connecter d'une façon autonome à leurs comptes pour gérer des applications.

Certains accessoires du projet pilote SCE inscrits sur la liste du PMATCOM sont à risque de rupture de stock chez nos différents fournisseurs (fin de ligne de production). Par exemple, le Harmony Hub, IR4switch, le Microbot Push qui font partie de notre liste depuis 2018, ne sont plus disponibles sur le marché. L'offre de service pour ce type d'équipement peut être maintenue dans les prochains mois/années en raison de leur nombre actuel l'inventaire du PMATCOM. Par ailleurs, il sera important qu'un produit alternatif soit identifié et proposé par l'équipe de la Veille Technologique afin d'éviter une rupture complète de sa disponibilité au sein du programme ne permettant plus de répondre aux besoins spécifiques des usagers. Ce processus de recherche d'équipements alternatifs, par l'équipe de veille, se poursuit.

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

2.1 Comité d'arrimage MSSS-Équipe de la veille technologique-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.

Les rencontres d'arrimage entre la Veille Technologique, le MSSS et le PMATCOM permettent les discussions relatives aux axes de veille, aux suivis des rapports produits et à l'intégration à la liste du PMATCOM des nouveaux appareils qui y sont recommandés. Ces rencontres ont lieu aux 6 à 8 semaines. Cependant, en raison de la pandémie en mars 2020, les rencontres d'arrimage avaient été suspendues par le MSSS. Aucun rapport de veille n'a n'avaient été présentés par le MSSS au PMATCOM au cours de l'année 2020-2021 et aucun ajout n'avait été fait sur la liste du PMATCOM.

En avril 2021, la reprise des rencontres d'arrimage Veille-PMATCOM-MSSS, en contexte de pandémie, ont débuté, sans la présence de la conseillère au MSSS (avril à septembre 2021), vu les priorités Ministérielles, en contexte de pandémie. Ces comités ont eu lieu entre le PMATCOM et les intervenants de la veille, avec la nouvelle participation de Bruno Lemelin, responsable de la Veille technologique au CIUSSS-Capitale- Nationale. Suite aux rencontres, les compte-rendu étaient envoyés au MSSS afin de faire entériner les recommandations. A partir de septembre 2021, Hébert Henry, nouveau conseiller au MSSS pour le PMATCOM a pris la relève et était présent aux comités d'arrimage.

En février 2022, le départ à la retraite de Érik Langlois, ergothérapeute à la Veille technologique depuis les débuts de cette équipe, a occasionné un remaniement de l'équipe de Veille technologique. L'INESSS s'est retiré de la Veille et la gestion est maintenant pilotée par Bruno Lemelin, gestionnaire CIUSSS-CN et par le MSSS. Une nouvelle équipe a été présentée au Comité d'arrimage en mars 2022 constitué de 4 cliniciens, soit 2 ergothérapeutes et 2 orthophonistes du PACEC du CIUSSS de la Capitale Nationale. Maureen Bisson, ergothérapeute est la personne ressource officielle représentante au comité d'arrimage.

Quant à Slim Basurto-Lopez il est l'ergothérapeute qui gère la nouvelle Communauté de pratique en aides technologiques

Le PMATCOM participe à cette Communauté de pratiques en aides technologiques, dans le cadre des webinaires mensuels afin de prendre le pouls de la CdeP au niveau des besoins et pour informer les cliniciens des nouvelles du PMATCOM. Une belle collaboration s'est établie entre la CdeP, la Veille et le PMATCOM.

Les activités régulières du comité d'arrimage se sont poursuivies avec la présentation de nouveaux rapports de Veille au niveau d'appareils concernant les objets de veille sur les SCE via tablette ainsi que les discussions suite à des essais techniques réalisés.

La grille de suivi des objets de veille a été remaniée par Maureen Bisson de la Veille technologique en collaboration avec le PMATCOM. Cette grille est exhaustive puisqu'elle comporte tous les équipements depuis le début des comités d'arrimage donc, ce projet est en cours.

Le PMATCOM a participé avec l'équipe de la Veille à réviser les critères d'inclusion- exclusion des objets de veille (projet pilote SCE sur tablette)

Les difficultés de recrutement d'intervenants du milieu pour réaliser des essais techniques/ cliniques ont mené à des discussions avec la Veille et le MSSS pour élaborer un projet de réalisation des essais techniques par l'équipe de Veille. Ce projet est en élaboration par l'équipe de Veille du CIUSSCN.

Puis il a été discuté avec la Veille des besoins de mise à jour de catégories qui deviennent désuètes au PMATCOM mais qui ne font pas partie des objets de Veille. L'équipe de la Veille démontre maintenant une ouverture à procéder à des mises à jour dans certaines catégories suggérées par le PMATCOM. (Tel que déjà réalisé en 2019 pour les amplificateurs voca

Voici les catégories priorisées par le PMATCOM et suggérées à l'équipe de Veille

➤ **Modes d'accès**

1. Souris au pied
2. Interrupteurs au souffle
3. Contrôles oculaires
4. Souris à la tête
5. Adaptateurs pour interrupteurs (boîtiers de branchement) pour PC et tablettes

➤ **Systèmes de montage** pour cellulaire et tablettes

➤ **SCE dédiés simple** (pas via un appareil mobile, ni apps)

2.2 Rencontre mensuelle MSSS-PMATCOM

Durant l'année 2021-2022, un changement d'interlocuteur du MSSS a eu lieu avec l'arrivée de Hébert Henry comme conseiller au MSSS pour le PMATCOM. Des rencontres mensuelles régulières se sont poursuivies pour discuter de différents enjeux du PMATCOM. Plusieurs de ces projets sont en cours de réalisations / discussions :

- Redistribution du résiduel budgets dédiés au rehaussement inventaires d'équipements des établissements
- Projet inclusion des pointeurs à la liste du PMATCOM (AVQ/AVD vs PMATCOM)
- Suivi comité MSSS-MEQ-MES sur les aides technologiques à la communication
- Projet d'accès à la téléphonie cellulaire pour clientèle hébergée
- Analyse de produits pour ajout à la liste du PMATCOM provenant des cliniciens Processus et encadrement
- Région 18 (Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James) : Éligibilité au PMATCOM et demande budget pour démo PMATCOM
- Tablettes intégrant la technologie cellulaire pour des milieux de vie sans Wifi (Ex : iPad)
- Exception usager SAAQ pour un produit disponible dans l'inventaire PMATCOM mais non disponible sur le marché.

3. RÉSULTATS FINANCIERS

3.1. RÉSUMÉ DES RÉSULTATS FINANCIERS 2021-2022

Pour l'année 2020-2021, le PMATCOM a reçu une subvention de 97 120 \$.

Un solde de fonds accumulés de 163 880 \$ pour l'année 2020-2021 a été reconduit au budget de l'année 2021-2022. Le budget total disponible au PATCOM pour lui permettre de financer ses activités-opérations étaient donc 261 000\$ (163 880 \$ + 97 120\$).

Pour l'année 2020-2021, les dépenses totales du PMATCOM furent de 264 304 \$.

Un revenu additionnel lié au recouvrement de 2518 \$ est à considérer pour l'année financière 2021-2022

En comparant avec l'exercice financier de l'année précédente, nous notons une très légère baisse des dépenses du PMATCOM pour l'année 2021-2022 (près de 10 000\$).

Ainsi, aucun solde de fond accumulé (-786) n'est présenté pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2022.

TABLEAU 30 - Rapport financier annuel du PMATCOM 2021-2022

	Budget- Opération	Budget -Équipement	Budget Total	Budget Fonds immobilisation- Équipement
Solde au 1er avril 2021	163 880 \$	- \$	163 880 \$	105 868 \$
Subvention 2021-2022	97 120 \$	- \$	97 120 \$	- \$
Dépenses 2021-2022				
Salaires cadres	17 796 \$	- \$	17 796 \$	- \$
Salaires employés (coordo, secrétaire, technicien, préposé)	151 417 \$	- \$	151 417 \$	- \$
Honoraires professionnels	- \$	- \$	- \$	- \$
Équipements	- \$	- \$	- \$	- \$
Fournitures UA751	441 \$	- \$	441 \$	- \$
Autres fournitures * (Aide technique-réparations- installation-etc.)	94 650 \$	\$	94 650 \$	7658 \$
Total des dépenses	264 304 \$	\$	264 304 \$	7658 \$
Recouvrements	(2518) \$	- \$	(2518) \$	- \$
Subvention utilisée en 2021-2022	261 786 \$	\$	261 786 \$	7658 \$
Solde au 31 mars 2022	-786 \$	- \$	-786 \$	98 210 \$

4. MISE À JOUR DE LA BANQUE D'ÉQUIPEMENTS DES CRDP

Les demandes d'équipements pour prêt à long terme dans les CRDP pour le rehaussement des leurs inventaires se sont poursuivies en 2021-2022.

Cette année, le total des dépenses pour ces achats est de **7658 \$**.

Les CRDP du Saguenay-Lac-St-Jean, de l'Outaouais, de la Mauricie, du Bas St-Laurent et le CIUSSS de l'Ouest de l'Île de Montréal ont dépensé la part qui leur avait été allouée, et par conséquent n'ont plus la possibilité de se procurer d'autres équipements via ce fond.

Le CISSS Gaspésie, qui avait débuté en 2020-2021 ses demandes via la subvention qui leur avait été allouée, a poursuivi ses demandes d'acquisition d'équipements en 2021-2022.

Le solde résiduel de ce fonds affecté aux inventaires des équipements des CISSS/CIUSSS à la fin de l'exercice financier 2021-2022 est donc de **98 210 \$**. De ce montant, 42 218\$ sont déjà alloués mais non-dépensés par les organisations des certaines régions.

Au 31 mars 2022, un montant total cumulatif de **555 510 \$** 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. Une redistribution de budget résiduel pour les établissements est prévue pour l'année 2022-2023.

TABLEAU 31 - Répartition subvention équipements des CRDP budget 2018-2019 (78 000\$) Mis à jour avril 2022

Région administrative	Nom du centre	% demandes	Nombre d'équipements	Subvention initiale	Subvention additionnelle	Total dépenses	Total disponible
BAS-SAINT-LAURENT (01)	Interaction	2,2	47	20 000 \$	1 496 \$	21 469 \$	27 \$
SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN (02)	Le Parcours	2,5	70	35 000 \$	1 700 \$	37 794 \$	-1 094 \$
CAPITALE NATIONALE (03)	IRDPO	9,3	219	80 000 \$	6 324 \$	78 454 \$	7 870 \$
MAURICIE (04)	InterVal	5,2	79	20 000 \$	3 536 \$	23 677 \$	-141 \$
ESTRIE (05)	Estrie	3,2	36	20 000 \$	2 176 \$	21 840 \$	336 \$
MONTRÉAL (06)		37,8	402	180 000 \$	25 704 \$	204 889 \$	815 \$
MONTREAL PÉDIATRIE (06)	CRME - CHUSJ		133	40 000 \$	5 706 \$	45 369 \$	337 \$
MONTREAL CENTRE OUEST (06)	Lethbridge-Layton-Mackay		96	60 000 \$	8 559 \$	68 749 \$	-189 \$
MONTREAL CENTRE SUD (06)	IRGLM -CRLB		173	80 000 \$	11 413 \$	90 771 \$	642 \$
OUTAOUAIS (07)	La RessourSe	3,8	35	20 000 \$	2 584 \$	22 210 \$	374 \$
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (08)	La Maison	0,8	21	20 000 \$	544 \$	17 793 \$	2 751 \$
CÔTE-NORD (09)	CISSS Côte-Nord	0,7	56	20 000 \$	476 \$	19 366 \$	1 110 \$
GASPÉSIE (11)	CR Gaspésie	0,7	35	35 000 \$	476 \$	9 112 \$	26 364 \$
CHAUDIÈRE-APPALACHES (12)	CRDP-CA	4,5	31	20 000 \$	3 060 \$	21 773 \$	1 287 \$
LAVAL (13)	HJR	6	57	20 000 \$	4 080 \$	22 701 \$	1 379 \$
LANAUDIÈRE/LAURENTIDES (14-15)	Le Bouclier	10,2	63	20 000 \$	6 936 \$	26 132 \$	804 \$
MONTÉRÉGIE (16)	CMR	12,7	51	20 000 \$	8 636 \$	28 301 \$	335 \$
	PMATCOM (réserve)				10 000 \$		10 000 \$
	TOTAL		1202	530 000 \$	67 728 \$	555 510 \$	42 218 \$

CONCLUSION ET PROPOSITION DE PLANIFICATION BUDGÉTAIRE 2022-2023:

En 2021-2022, l'équipe du PMATCOM a su répondre aux mandats qui lui ont été confiés et ce, malgré les défis liés à la 2^e année de la crise sanitaire COVID 19.

Différents projets ont pu être réalisés tout en maintenant les opérations quotidiennes.

Les deux projets pilotes (suppléance à la communication et système de contrôle d'environnement) ont maintenu le virage vers la technologie numérique des équipements du PMATCOM (plus de 75%). Ces nouvelles technologies sont appréciées par les usagers-utilisateurs autant que par les cliniciens-référents. Pour assurer l'efficacité et la sécurité relative à leur utilisation et leur suivi dans les prochaines années, l'équipe du PMATCOM devra poursuivre en 2022-2023 les travaux initiés pour une migration complète des tablettes vers le système Business Apple Manager avec l'équipe du CSDT du CHU Ste-Justine et des partenaires de chez Apple.

L'ajout d'un technicien en électronique (temps partiel 2 jours/semaine) à notre équipe depuis janvier 2021 a permis dans les derniers mois de répondre très rapidement à un grand nombre de réparations, de mieux organiser la récupération de pièces détachées, de procéder à l'adaptation de télécommandes sur mesure au bénéfice direct des intervenants et des usagers, ainsi que de remplacer une partie de l'offre de service auparavant assurée par la compagnie privée externe DATCOM.

L'équipe du PMATCOM s'assure de maintenir une communication régulière avec ses partenaires référents via diverses publications (sur le site internet, diffusion d'une infolettre). Ainsi, certains nouveaux documents, guide de références et outils développés durant l'année ont pu être transmis :

- Un guide de rédaction des demandes d'appareils en suppléance à la communication pour les orthophonistes.
- Une lettre informant les intervenants sur les règles encadrant l'attribution d'équipements aux enfants avant leur scolarisation a également été élaborée. Elle évoque notamment les démarches à suivre en lien avec la mesure 30810.
- Une démarche pour récupérer le grand nombre d'appareils encore en prêt aux enfants scolarisés a été initiée et mise en place durant l'été 2020.

Encore une fois cette année, le PMATCOM a pu faire des économies relatives à la subvention (budget) obtenue pour l'année 2020-2021. Le tableau suivant vous présente une proposition budgétaire pour l'année 2021-2022 en fonction des dépenses prévisionnelles basées sur ce qui vous a été présenté dans ce présent rapport.

C'est avec enthousiasme que l'équipe du PMATCOM est prête à répondre à ses différents mandats et à faire face aux enjeux de l'année 2022-2023

TABLEAU 32 – Proposition budgétaire PMATCOM 2022-2023

FRAIS D'ADMINISTRATION ÉSTIMÉS	SALAIRES	
	Coordonnatrice clinique	75 000\$
	Agent administratif	50 000\$
	Préposé bénéficiaire (nettoyage/désinfection équipement)	5000\$ *Équivalence aux années antérieures*
	Technicien spécialisé en électronique	30 000\$
	Gestionnaire (dépenses de gestion) (10% de subvention)	20 000 \$
	TOTAL SALAIRES	180 000\$
	FOURNITURES	8000\$
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	150 000 \$
TOTAL:		338 000\$