

POUR UNE MEILLEURE RÉPONSE AUX BESOINS ESSENTIELS DES PERSONNES HANDICAPÉES : UNE ANALYSE DES PROGRAMMES

LES COMMUNICATIONS



POUR UNE MEILLEURE RÉPONSE AUX BESOINS ESSENTIELS DES PERSONNES HANDICAPÉES : UNE ANALYSE DES PROGRAMMES

LES COMMUNICATIONS

RÉDACTION

Marilaine Pinard-Dostie

Analyste-conseil experte
Direction de l'évaluation,
des analyses et des statistiques

Marc-André Bilodeau

Analyste-conseil
Direction de l'évaluation,
des analyses et des statistiques

COLLABORATION

Mélanie Deslauriers

Coordonnatrice
Direction de l'évaluation,
des analyses et des statistiques

Jean-François Marcotte

Analyste-conseil
Direction de l'évaluation,
des analyses et des statistiques

Vanessa Marquis

Technicienne en statistiques et aux plans d'action
Direction de l'évaluation, des analyses
et des statistiques

Jan Zawilski

Conseiller

Florence Bergeron

Directrice du développement
et de l'intervention stratégique

Valéry Thibeault

Conseillère experte du développement
et de l'intervention stratégique
Direction du développement
et de l'intervention stratégique

Johanne Blanchette

Michael Magnier

Conseillère et conseiller
Direction du développement
et de l'intervention stratégique

Valérie Vanasse

Directrice des services à la population
et des services administratifs

Catherine Pelletier

Adjointe exécutive
Direction des services à la population
et des services administratifs

André Bovet

Chef d'équipe et conseiller expert – Services
de soutien, conseil et accompagnement
Direction des services à la population
et des services administratifs

Isabelle Desjarlais

Arnaud Blanchard

Conseillère et conseiller à l'intégration
des personnes handicapées
Direction des services à la population
et des services administratifs

SUPERVISION

Isabelle Émond

Directrice de l'évaluation,
des analyses et des statistiques

ÉDITION

Secrétariat général, communications
et affaires juridiques

RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Sheila Lotay

DATE

Le 28 août 2023

APPROBATION

Daniel Jean

Directeur général

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU QUÉBEC (2023). *Pour une meilleure
réponse aux besoins essentiels des personnes
handicapées : une analyse des programmes : les
communications* : Drummondville, Secrétariat
général, communications et affaires juridiques,
L'Office, 59 p.

Dépôt légal – mars 2025

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-555-00387-3 (version PDF)

Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Télécopieur : 1 800 567-1477
www.ophq.gouv.qc.ca

REMERCIEMENTS

L'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) et Service Québec remercient les membres du Comité d'orientation interministériel du projet Pour une meilleure réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées : une analyse des programmes et pistes de solution pour leur collaboration à ce rapport d'analyse. En 2023, les membres de ce comité sont :

Codirection :

- Caroline Drouin, sous-ministre adjointe aux partenariats, Services Québec
- Daniel Jean, directeur général, Office des personnes handicapées du Québec

Membres :

- Caroline de Pokomandy-Morin, sous-ministre adjointe à la Direction générale des programmes dédiés aux personnes, aux familles et aux communautés, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
- Annie Grégoire, vice-présidente à l'Amélioration et au Développement de l'habitation, Société d'habitation du Québec (SHQ)
- Sonia Marceau, vice-présidente aux Services aux personnes assurées, Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
- Jérôme Unterberg, sous-ministre adjoint à l'Électrification des transports, à la sécurité et à la mobilité, ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD)
- Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation du Québec (MAMH)

L'Office et Services Québec tiennent également à remercier la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), qui ont offert leur collaboration à la rédaction de ce rapport.

Enfin, l'Office tient à remercier les organismes du milieu associatif des personnes handicapées suivants pour leur collaboration dans le cadre de la collecte de données et d'information :

- Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH)
- Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs (AQEPA)
- Connexion TCC.QC
- DéPhy Montréal
- Fédération québécoise de l'autisme (FQA)
- Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)

FAITS SAILLANTS

- Le projet Pour une meilleure réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées fait suite à un mandat du ministre responsable de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Loi)* et vise à analyser le financement, l'organisation et la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées afin de dégager des pistes de solution pour réduire les obstacles qu'elles rencontrent dans l'obtention des services répondant à leurs besoins.
- Le projet se penche sur 31 programmes du gouvernement du Québec qui ont été sélectionnés selon des critères définis afin de produire les travaux les plus utiles pour appuyer l'action gouvernementale. Les programmes sélectionnés contribuent à répondre aux besoins essentiels identifiés dans la politique À part entière que sont les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications, les déplacements ainsi que la réadaptation qui est incluse au projet puisqu'elle est intimement liée à la réponse aux besoins essentiels.
- Le présent rapport porte sur les communications et évalue l'écart entre les besoins essentiels des personnes handicapées et l'offre de programmes qui leur est destinée, en plus d'identifier les causes de cet écart en ce qui a trait au financement, à l'organisation et à la coordination des programmes. Le rapport se penche, plus précisément, sur le programme d'aides auditives (ministère de la Santé et des services sociaux (MSSS) (Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ))), le programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ)), le programme ministériel des aides techniques à la communication (PMATCOM) (MSSS (Centre de réadaptation Marie Enfant (CRME))) ainsi qu'à la réadaptation pour les personnes ayant une incapacité liée à l'audition, à la vision et au langage (MSSS (réseau de la santé et des services sociaux (RSSS))).

Programme d'aides auditives

- L'analyse des données recueillies tend à démontrer, malgré certains enjeux, qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques à l'audition et l'offre du programmes d'aides auditives (MSSS (RAMQ)).
- Au 31 mars 2021, le programme d'aides auditives (MSSS (RAMQ)) dessert 174 656 personnes assurées, soit, plus précisément, 167 609 personnes qui bénéficient d'une prothèse auditive et 56 386 personnes qui bénéficient d'aides de suppléance à l'audition. En 2020, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) a, quant à elle, 74 513 travailleuses et travailleurs qui bénéficient d'une prothèse auditive et 4 190 d'aides de suppléance à l'audition. Pour ce qui est de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), un remboursement pour une prothèse auditive a été effectué auprès de 225 personnes accidentées en 2020. La CNESST et la SAAQ réfèrent à la couverture offerte par la RAMQ pour leur propre couverture, et ce, afin d'assurer une plus grande uniformité.

- Certains enjeux qui pourraient être adressés dans le cadre de la révision en cours du *Règlement sur les aides auditives et les services afférents assurés*, qui encadre le programme d'aides auditives (MSSS (RAMQ)), ont été soulevés, soit :
 - L'accès à la deuxième prothèse auditive qui n'est consenti qu'aux personnes mineures, aux études ou sur le marché du travail (lorsque cette seconde prothèse est nécessaire à l'apprentissage, permet des améliorations essentielles à la poursuite d'études ou d'un travail ou pour les personnes ayant une déficience visuelle);
 - Le choix d'aides à l'audition couvertes par le programme qui ne permet pas de tenir compte de certaines préférences des personnes;
 - Les coûts supplémentaires engendrés par le programme, notamment pour le remplacement des piles des prothèses auditives et aux situations de certaines clientèles plus spécifiques.

Programme d'aides visuelles

- L'analyse des données recueillies tend à démontrer qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques à la vision et l'offre du programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ)).
- De façon générale, il semble que les usagers et les usagères sont assez satisfaits de ce programme qui apparaît être un modèle au niveau de son mode de financement, de l'efficacité de son organisation et de sa bonne coordination entre les différents partenaires.
- Dans le cadre d'une éventuelle révision du *Règlement sur les aides visuelles et les services afférents assurés*, qui encadre le programme, certaines modifications pourraient être apportées afin de permettre, notamment, à l'ensemble de la clientèle d'obtenir des aides actuellement réservées aux personnes aux études ou sur le marché du travail.

Programme ministériel sur les aides techniques à la communication (PMATCOM)

- L'analyse des données recueillies tend à démontrer qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques à la communication et l'offre du PMATCOM.
- Le PMATCOM se démarque par son administration centralisée auprès d'un mandataire unique, le soutien offert aux spécialistes des établissements du RSSS, sa veille technologique ainsi que la collaboration instaurée entre l'équipe du PMATCOM et le MSSS.
- Des enjeux ont tout de même été soulevés par les parties prenantes consultées. Ces enjeux sont principalement liés :
 - À l'évaluation par les spécialistes des établissements du RSSS;
 - Aux arrimages entre les mesures d'adaptation du milieu scolaire et le PMATCOM.

Services spécialisés de réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage

- L'analyse des données recueillies tend à démontrer qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en réadaptation pour les personnes ayant une déficience auditive ou visuelle et l'offre des services spécialisés de réadaptation.
- Les dépenses pour ces services sont relativement stables à travers les années et les standards pour l'accès aux services sont généralement respectés entre 2016-2017 et 2019-2020.
- Le nombre moyen d'heures de prestations de services par personne pour les personnes ayant une déficience auditive est également stable entre 2015-2016 et 2019-2020, tandis qu'il est en augmentation pour les personnes ayant une déficience visuelle.
- De légères diminutions ont été observées en 2020-2021 quant aux nombres de personnes ayant une déficience auditive ou visuelle qui ont obtenu des services dans le respect des délais prévus par les standards d'accès ainsi que dans le nombre moyen d'heures de prestations de services par personne. L'Office n'est pas en mesure de statuer si ces diminutions étaient circonstancielles à la première année de la pandémie ou si elles se sont poursuivies en 2021-2022.
- Concernant les services spécialisés de réadaptation pour les personnes ayant une déficience du langage, les données administratives du MSSS, les observations des conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office et du Protecteur du citoyen tendent à démontrer qu'il y a un écart entre les besoins des personnes handicapées et l'offre de service. Cet écart ne semble pas être causé principalement par un financement insuffisant, mais plutôt par un manque de ressources dans les services d'orthophonie, et d'orthophonistes dans le RSSS.
- Entre 2015-2016 et 2020-2021, le nombre de personnes en attente d'un premier service a augmenté beaucoup plus rapidement que le nombre de nouvelles demandes reçues (variation de 74 % c. -3,5 % respectivement).
- Au cours de cette même période, le nombre total d'heures de prestations de services tend à rester stable, tandis que le nombre de personnes ayant reçu des services est en augmentation, ainsi le nombre moyen d'heures de prestations de services par personne est en baisse constante (37 heures en 2015-2016 c. 29 heures en 2020-2021).
- Il est également permis d'observer des disparités régionales importantes et durables dans le temps en ce qui a trait à l'obtention des services dans le respect des délais prévus par les standards d'accès. En effet, ce sont souvent les mêmes régions qui ont des taux de respect des délais supérieurs à 90 % ou inférieurs à 50 %.

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE ET OBJECTIFS.	2
Les programmes destinés aux personnes handicapées : une responsabilité partagée par une vingtaine de ministères et d'organismes publics	2
Le financement, l'organisation et la coordination des programmes : des enjeux persistants . . . 3	
Mandat du ministre responsable de la <i>Loi</i> à l'intention de l'Office	4
Les objectifs, la structure et les livrables du projet	4
<i>Les objectifs du projet</i>	5
<i>La structure du projet.</i>	5
<i>Les livrables du projet</i>	5
<i>Le rapport sur les communications.</i>	6
MÉTHODOLOGIE	7
31 programmes retenus selon une série de critères.	7
Une démarche d'analyse en plusieurs étapes	8
<i>Des analyses préliminaires</i>	8
<i>Un cadre méthodologique</i>	8
<i>Des collectes de données auprès de diverses parties prenantes.</i>	8
<i>Le portrait de l'offre de programmes et des enjeux observés</i>	8
<i>Le portrait des besoins des personnes handicapées.</i>	9
<i>L'écart entre les besoins des personnes handicapées et l'offre de programmes : une évaluation et une analyse des causes de cet écart.</i>	9
Les communications	9
<i>L'offre de programmes relatifs aux communications du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées</i>	9
<i>Les sources de données et les procédures.</i>	10
Documents liés aux programmes et données administratives	10
Entrevues semi-dirigées auprès de responsables des programmes dans les ministères et organismes publics	11
Groupes de discussion auprès des conseillères et des conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office	11
Questionnaires auprès d'organismes du milieu associatif des personnes handicapées	12

PARTIE 1 : AIDES AUDITIVES	.13
Le programme d'aides auditives (MSSS (RAMQ))	13
<i>Un programme dont l'administration est centralisée à la RAMQ, mais qui présente des enjeux notamment quant au choix de prothèses ainsi qu'à l'accès à la deuxième prothèse pour une partie des usagers et usagers.</i>	<i>19</i>
Aides auditives : Que doit-on retenir ?	20
PARTIE 2 : AIDES VISUELLES	.21
Le programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ))	21
<i>Un programme dont l'offre de service est régionalisée avec une administration centralisée à la RAMQ et qui se démarque par son financement, son organisation et sa coordination, offrant ainsi une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées</i>	<i>24</i>
Aides visuelles : Que doit-on retenir ?	24
PARTIE 3 : AIDES À LA COMMUNICATION	.26
Le Programme ministériel sur les aides techniques à la communication PMATCOM (MSSS (CRME))	26
<i>Un programme qui se démarque par son organisation et sa coordination gravitant autour d'un mandataire unique dans le RSSS, offrant ainsi une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées.</i>	<i>28</i>
PMATCOM : Que doit-on retenir ?	30
PARTIE 4 : RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE AUDITIVE, VISUELLE ET DU LANGAGE	.31
Les services spécialisés de réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage (MSSS (RSSS))	31
<i>Les services spécialisés de réadaptation pour les personnes ayant une déficience auditive ou une déficience visuelle semblent offrir une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées</i>	<i>33</i>
<i>Les services spécialisés de réadaptation pour les personnes ayant une déficience du langage : une situation qui se détériore en raison d'une cause connue depuis de nombreuses années, le manque d'orthophonistes</i>	<i>33</i>
Une augmentation importante du nombre de personnes en attente d'un premier service	34
Des dépenses en augmentation, mais une diminution du nombre moyen d'heures de services par personne.	35
Des disparités régionales importantes pour une première prestation de services dans les délais prévus selon les standards d'accès	36
Le manque de ressources dans les services d'orthophonie du RSSS, et plus particulièrement des orthophonistes : une situation qui perdure depuis de nombreuses années	39
Des critères d'admissibilité ciblant uniquement les enfants ayant des incapacités graves	40

Un écart grandissant entre l'offre de services spécialisés de réadaptation en déficience du langage et les besoins des personnes handicapées et, en particulier, des enfants handicapés	41
Les services spécialisés de réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage : que doit-on retenir ?	41
Actions gouvernementales en cours et à venir	42
Préoccupations de l'Office des personnes handicapées du Québec	42
ANNEXE I	
LISTE DES PROGRAMMES TRANSFÉRÉS PAR L'OFFICE ENTRE 1989 ET 2006	44
ANNEXE II	
LISTE DES PROGRAMMES RETENUS POUR ANALYSE	45
ANNEXE III	
MARCHE À SUIVRE POUR OBTENIR UNE AIDE AUDITIVE (RAMQ 2020).	48
ANNEXE IV	
GUIDES D'ENTREVUE	50
ANNEXE V	
QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES ORGANISMES DU MILIEU ASSOCIATIF DES PERSONNES HANDICAPÉES	52
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES.	55

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

Tableaux

1. Le programme d'aides auditives de la RAMQ ainsi que les mesures de la SAAQ et de la CNESST liées aux prothèses auditives et aux aides de suppléance à l'audition	14
2. Le programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ))	21
3. Le PMATCOM (MSSS)	26
4. Les services spécialisés de réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage (MSSS (RSSS))	31
5. Nombre de personnes ayant reçu des services, nombre de nouvelles demandes reçues et nombre de personnes en attente d'un premier service pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, Québec, 2015-2016 à 2020-2021	34
6. Nombre de demandes ayant et n'ayant pas été traitées dans les délais prévus par les standards d'accès et taux de respect des délais pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, Québec, 2016-2017 à 2020-2021 . . .	37
7. Taux de respect des délais pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, par région administrative, Québec, 2016-2017 à 2020-2021	38
8. Durée de l'attente supplémentaire pour les demandes n'ayant pas été traitées dans les délais prévus par les standards d'accès pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, Québec, 2020-2021	39

Figures

1. Dépenses annuelles pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, Québec, 2015-2016 à 2020-2021	35
2. Nombre moyen d'heures de prestations de services par personne pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, Québec, 2015-2016 à 2020-2021	36

LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

AQPEHV	Association québécoise de parents d'enfants handicapés visuels
AQEPa	Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs
AQRIPH	Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
COPHAN	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
CRDP	Centres de réadaptation en déficience physique
CRME	Centre de réadaptation Marie Enfant
DI	Déficience intellectuelle
INESSS	Institut national d'excellence en santé et en services sociaux
<i>Loi</i>	<i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MESS	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MTMD	Ministère des Transports et de la Mobilité durable
Office	Office des personnes handicapées du Québec
ORL	Oto-rhino-laryngologiste
PMATCOM	Programme ministériel des aides techniques à la communication
PPH	Processus de production du handicap
RAAQ	Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
ReQIS	Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SAAQ	Société de l'assurance maladie du Québec
SHQ	Société d'habitation du Québec
TSA	Trouble du spectre de l'autisme

CONTEXTE ET OBJECTIFS

- Depuis les années 1960, le Québec a développé et mis en œuvre une grande diversité de programmes afin de répondre aux besoins des personnes handicapées.
- Ces programmes prennent la forme de services directs et d'équipements ou de prestations monétaires (indemnisations, allocations, mesures fiscales, etc.).
- Ils couvrent un large éventail de domaines, notamment le soutien à domicile, l'attribution d'aides techniques, l'adaptation scolaire, l'intégration et le maintien en emploi, l'adaptation de domicile ainsi que le transport (Office 2022).
- C'est lors de sa création, en 1978, que l'Office conçoit une quinzaine de programmes dont il a la responsabilité (orientations, financement et mise en œuvre). Dans une optique de responsabilisation des partenaires, ces programmes ont ensuite été transférés vers les ministères et organismes publics concernés. Ce transfert s'est échelonné de 1989 à 2006¹ (Office 2009a).
- Dans la foulée de ce transfert, un décret est pris afin de confirmer la volonté du gouvernement du Québec de compenser les conséquences financières des incapacités des personnes handicapées, et ce, sans tenir compte de la capacité de payer de la personne handicapée ou de sa famille (Gouvernement du Québec 1988).

Les programmes destinés aux personnes handicapées : une responsabilité partagée par une vingtaine de ministères et d'organismes publics

- En date du 9 janvier 2023, 246 programmes et mesures du gouvernement du Québec sont destinés, en tout ou en partie, aux personnes handicapées. Parmi ceux-ci, 171 s'adressent spécifiquement à ces personnes.
- Une vingtaine de ministères et d'organismes publics se partagent la responsabilité de ceux-ci.
- 79 % des programmes destinés en tout ou en partie aux personnes handicapées relèvent de six ministères et organismes publics :
 - MSSS;
 - CNESST;
 - Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS);
 - Ministère du Travail;
 - Ministère de l'Éducation du Québec;
 - Ministère des Finances.

.....
1. Une liste complète des programmes transférés est disponible à l'annexe I.

- La grande majorité des programmes destinés aux personnes handicapées sont financés par le fonds consolidé du revenu, principal fonds public dans lequel sont comptabilisées toutes les recettes du gouvernement du Québec provenant entre autres des impôts et des taxes.
- Pour les personnes dont la cause de l'incapacité est un accident de la route, un accident de travail ou une maladie professionnelle, il existe les régimes d'indemnisation de la SAAQ et de la CNESST. Ces deux régimes assurent leur financement par une contribution des personnes susceptibles de causer un préjudice : les automobilistes et les employeurs.
- En 2020-2021, les dépenses effectuées par le gouvernement du Québec dans le cadre des 171 programmes et mesures spécifiques aux personnes handicapées représentaient un minimum de 12,6 milliards et 71 % des dépenses (8,9 milliards) étaient effectuées dans des programmes et mesures offrant des services et des équipements aux personnes handicapées (Office 2023).

Le financement, l'organisation et la coordination des programmes : des enjeux persistants

- Malgré la diversité de programmes mis en œuvre, les personnes handicapées rencontrent toujours des obstacles afin d'obtenir, au moment voulu et en quantité suffisante, les services répondant à leurs besoins.
- Depuis plus de 20 ans, plusieurs rapports ont soulevé des enjeux liés au financement, à l'organisation et à la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées (Office 2017a, MSSS 2013, Blais, Gardner et Lareau 2004, Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux 2000, Fougereyrollas et autres 2005 et 1999). Ces enjeux sont principalement :
 - La quantité de services offerts;
 - Les délais d'attente pour obtenir ces services;
 - Les disparités dans l'offre de services, notamment liées à la cause de l'incapacité, à l'âge et au lieu de résidence.
- Ces enjeux sont reflétés par les doléances que font régulièrement les personnes handicapées et leurs représentants aux autorités publiques.
- Par conséquent, les personnes handicapées doivent assumer des coûts supplémentaires, car les programmes leur étant destinés ne répondent pas toujours adéquatement ou suffisamment à leurs besoins (Office 2009b : 43). De plus, les résultats présentés dans le rapport Les dépenses des ménages comprenant une personne avec incapacité (Office 2020a : IV) suggèrent notamment que les dépenses plus élevées en frais directs de soins de santé affectent la situation financière des ménages avec incapacité.
- Le vieillissement de la population, qui entraîne inévitablement une augmentation du nombre de personnes handicapées, est aussi une variable importante qui nécessite que la société québécoise trouve des solutions durables, notamment en matière de financement et d'organisation des services pour faire face à ces enjeux (Office 2009b : 15).

Mandat du ministre responsable de la *Loi* à l'intention de l'Office

- En janvier 2021, le ministre responsable de la *Loi*, a confié le mandat à l'Office d'analyser le financement, l'organisation et la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées afin de dégager des pistes de solution pour une meilleure réponse aux besoins de ces dernières.
- Ce mandat, réalisé en collaboration avec les ministères et organismes publics concernés par les programmes analysés, s'inscrit en cohérence avec deux des devoirs de l'Office, décrits à l'article 25.a.2) et 25.a.4) de la *Loi* :

« 25.a.2) effectuer des travaux d'évaluation sur l'évolution de l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, identifier les progrès de cette intégration et les obstacles à celle-ci et faire des recommandations au ministre responsable de la loi afin d'éliminer ces obstacles [...];

25.a.4) promouvoir l'identification de solutions visant à réduire, dans les régimes et les services offerts aux personnes handicapées et dans la réponse à leurs besoins, les disparités découlant de la cause de la déficience ou de l'incapacité, de l'âge ou du lieu de résidence d'une personne handicapée » (Gouvernement du Québec 2005) ».

Les objectifs, la structure et les livrables du projet

- Pour réaliser le mandat confié par le ministre responsable de la *Loi* et soutenir la prise de décisions futures et d'éventuels travaux gouvernementaux, l'Office a élaboré un projet qui permet de mieux cibler les problèmes et leur ampleur, de mieux comprendre les causes de ces problèmes ainsi que de proposer des pistes de solution.
- Ce projet se concentre sur les besoins essentiels que sont les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements. La réadaptation est aussi incluse au projet puisqu'elle est préalable et intimement liée à la réponse aux besoins essentiels.
- Rappelons que le deuxième bloc de résultats attendus de la politique À part entière vise une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées. La réponse aux besoins essentiels a été définie comme un élément de contexte prioritaire lors des échanges de l'Office avec différents acteurs pour l'élaboration de son Plan stratégique 2020-2024 (Office 2020b).
- Ces mêmes besoins essentiels, comme habitudes de vie, représentent des activités courantes selon le modèle conceptuel du Processus de production du handicap (PPH) et sont à la base même de la participation sociale des personnes handicapées. Des obstacles rencontrés dans la réalisation de ces habitudes de vie, comme une offre insuffisante ou inadéquate de services gouvernementaux, empêchent la réalisation des autres habitudes de vie que sont, par exemple, l'intégration en emploi ou la participation aux activités de la communauté.

Les objectifs du projet

1. Évaluer l'écart entre les besoins essentiels des personnes handicapées et l'offre de programmes qui leur est destinée;
2. Identifier les causes de l'écart (financement des programmes, organisation des programmes, liens et coordinations entre eux);
3. Proposer des pistes de solution pour améliorer la réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées.

La structure du projet

- Une structure de projet assure la gouvernance et la réalisation des objectifs du projet. Elle est composée d'un comité d'orientation interministériel animé par l'Office et Services Québec, avec la participation des représentants des ministères et organismes publics concernés par les programmes analysés, soit le MSSS, la RAMQ, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, le MTMD, la SHQ.

Les livrables du projet

- Dans un premier temps, ce projet se décline en la production de cinq rapports thématiques distincts qui s'intéressent, respectivement :
 - Aux activités permettant de vivre à domicile;
 - À l'habitation;
 - Aux communications;
 - Aux déplacements;
 - À la réadaptation pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (DI), un trouble du spectre de l'autisme (TSA) ou un trouble grave de santé mentale².
- Ces rapports permettent de répondre aux deux premiers objectifs du projet.
- Dans un deuxième temps, un sixième rapport sera réalisé afin de répondre au troisième objectif du projet. Il s'agira de présenter des pistes de solution pour améliorer la réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées à partir des constats des cinq premiers rapports et d'une recension des modèles de financement et d'organisation de services au Canada et ailleurs dans le monde.

.....

2. Les notions touchant la réadaptation des personnes ayant une incapacité physique (motrice, auditive, visuelle et du langage) sont, quant à elles, abordées dans les rapports sur les déplacements et les communications.

Le rapport sur les communications

- Le présent rapport s'intéresse aux communications et, plus précisément, aux aides techniques à l'audition, à la vision et à la communication ainsi qu'à la réadaptation pour les personnes ayant une incapacité liée à l'audition, à la vision et au langage.
- L'offre de programmes du gouvernement du Québec et leurs principaux enjeux sont d'abord présentés puis, une évaluation de l'écart entre les besoins des personnes handicapées et l'offre de programmes est réalisée.

MÉTHODOLOGIE

- Cette section présente l'ensemble des programmes retenus dans le cadre du projet ainsi que les critères qui ont guidé leur choix. Puis, elle décrit la démarche d'analyse relative aux deux premiers objectifs du projet. Enfin, les programmes retenus et les aspects méthodologiques spécifiques au rapport sur les communications sont détaillés.

31 programmes retenus selon une série de critères

- Le projet porte sur 31 programmes qui contribuent à répondre aux besoins essentiels des personnes handicapées (voir l'annexe II).
- Le projet se concentre sur les programmes qui correspondent aux critères d'inclusion suivants :
 - Ils sont liés aux besoins essentiels;
 - Ils s'adressent directement aux personnes handicapées;
 - Ils sont financés par le fonds consolidé du revenu du Québec.
- Certains programmes sont exclus de l'analyse sur la base des critères suivants :
 - Les programmes liés à l'exercice des rôles sociaux des personnes handicapées (éducation, emploi, loisirs);
 - Les mesures de soutien au revenu;
 - Les mesures fiscales;
 - Les programmes à portée inclusive (ex. : programmes visant à rendre accessible le transport en commun régulier);
 - Les programmes liés à des soins hospitaliers.
- Le portrait est complété par l'analyse de données sur les régimes d'indemnisation de la SAAQ et de la CNESST³ ainsi que sur les prestations spéciales versées aux prestataires du Programme de solidarité sociale du MESS. Cette approche permet d'avoir une meilleure perspective pour analyser les programmes visés par le projet. Selon Blais, Gardner et Lareau (2004), les personnes devenues handicapées à la suite d'un accident de la route ou du travail reçoivent un niveau d'indemnisation plus généreux et difficile à atteindre par les programmes sans égard à la cause de l'incapacité financés à même le fonds consolidé du revenu. Cela s'explique notamment par la source de financement des régimes d'indemnisation qui est assurée par celui qui est susceptible de causer le préjudice.

.....
3. Dans le cadre de ce projet, le régime d'indemnisation de la CNESST n'inclut pas les données et les informations liées au régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC).

Une démarche d'analyse en plusieurs étapes

- Il sera ici question des différentes étapes de la démarche d'analyse, soit les analyses préliminaires, l'élaboration du cadre méthodologique et la réalisation des différentes collectes de données effectuées auprès de différentes parties prenantes.

Des analyses préliminaires

- Des analyses préliminaires ont permis de faire ressortir les principaux problèmes associés aux programmes à partir :
 - De la documentation sur les programmes;
 - Des constats des rapports d'évaluation de la politique À part entière visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées (Office 2017a, 2017b, 2017c, 2017d, 2017e);
 - D'une consultation auprès des conseillères et des conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office.

Un cadre méthodologique

- Les résultats de ces analyses préliminaires ont alimenté la production d'un cadre méthodologique. Ce cadre a permis d'identifier les questions d'évaluation associées aux deux premiers objectifs du projet (évaluer l'écart et analyser les causes) et de définir les indicateurs, les sources de données et les méthodes de collectes de données les plus appropriées pour y répondre.

Des collectes de données auprès de diverses parties prenantes

- Plusieurs collectes, prévues dans le cadre méthodologique, ont été réalisées afin de répondre aux questions d'évaluation :
 - Une collecte de données administratives auprès des ministères et organismes publics;
 - Des entrevues semi-dirigées auprès de personnes responsables des programmes dans les ministères et organismes publics;
 - Des questionnaires auprès des organismes de milieu associatif des personnes handicapées;
 - Des groupes de discussion avec des conseillères et des conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office.

Le portrait de l'offre de programmes et des enjeux observés

- Un portrait de l'offre de programmes du gouvernement du Québec visant à répondre aux besoins essentiels des personnes handicapées ainsi que de leurs principaux enjeux est présenté.

Le portrait des besoins des personnes handicapées

- Lorsque pertinent, un portrait des besoins des personnes handicapées est réalisé à partir des données d'enquêtes populationnelles.

L'écart entre les besoins des personnes handicapées et l'offre de programmes : une évaluation et une analyse des causes de cet écart

- Une analyse de l'écart entre les besoins des personnes handicapées et l'offre de programmes est effectuée. Lorsqu'un écart majeur est identifié, une analyse des causes de cet écart est ensuite présentée. Cette analyse est réalisée sous l'angle des enjeux liés au financement, à l'organisation et à la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées.

Les communications

- Cette partie décrit les programmes faisant l'objet d'une analyse, les sources de données utilisées et les diverses procédures liées aux collectes de données.

L'offre de programmes relatifs aux communications du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées

- Les travaux relatifs aux besoins essentiels en matière de communication portent principalement sur six programmes, en plus de trois programmes additionnels pour compléter l'analyse.

Principaux programmes analysés	Ministère ou organisme public responsable des orientations (Administration, si différente)
Programme d'aides auditives	MSSS (RAMQ)
Programme d'aides visuelles	MSSS (RAMQ)
Programme ministériel sur les aides techniques à la communication (PMATCOM)	MSSS (CRME)
Services spécialisés de réadaptation en déficience auditive	MSSS (RSSS)
Services spécialisés de réadaptation en déficience visuelle	MSSS (RSSS)
Services spécialisés de réadaptation en déficience du langage	MSSS (RSSS)

Programmes retenus pour compléter l'analyse	Ministère ou organisme public responsable des orientations (Administration, si différente)
Réadaptation physique pour les victimes d'accidents de la route	SAAQ
Réadaptation physique pour les victimes de lésions professionnelles	CNESST
Prestations spéciales versées aux prestataires du Programme de solidarité sociale	MESS

- Les programmes d'aide à l'intention des laryngectomisés, trachéotomisés et glossectomisés du MSSS (dont l'administration a été confiée au Centre hospitalier de l'Université de Montréal et au CHU de Québec-Université Laval), nommés Service aux laryngectomisés et Programme d'aide à la communication (Programmes SAL-PAC), ne sont pas visés par l'analyse. Ce sont des services médicaux et ne font l'objet d'aucune demande de soutien auprès des services directs à la population de l'Office. Dans ces cas précis, l'Office suppose que les personnes handicapées rencontrent peu ou pas d'obstacles afin d'y avoir accès.
- Les services d'interprétation visuelle et tactile ne font pas partie du présent rapport considérant que l'Office et le MSSS mènent présentement des travaux pour optimiser la couverture de ces services.

Les sources de données et les procédures

- Cette section présente les sources de données et les procédures liées aux collectes de données.

Documents liés aux programmes et données administratives

- Des collectes de documents et de données administratives ont été réalisées auprès :
 - Du MSSS, qui est responsable du programme ministériel des aides techniques à la communication (PMATCOM) et des services spécialisés de réadaptation pour les incapacités auditive, visuelle et du langage;
 - De la RAMQ, qui est responsable des programmes d'aides auditives et d'aides visuelles;
 - De la SAAQ et de la CNESST concernant les mesures en lien avec les aides techniques et les services de réadaptation pour les incapacités auditive, visuelle et du langage.
- La collecte de données auprès de la RAMQ, de la SAAQ et de la CNESST s'est déroulée du 17 mai au 30 juillet 2021. La collecte auprès du MSSS a été réalisée du 14 septembre 2021 au 11 février 2022. Des échanges par courriel, par téléphone et en visioconférence ont aussi été effectués pour faciliter l'identification des documents et données recherchés.
- Les documents demandés étaient les cadres normatifs en vigueur, les directives et politiques, les guides d'attribution, les listes d'aides techniques, les rapports d'évaluation et les sondages relatifs aux programmes.
- Les données collectées concernent principalement les dépenses annuelles, les effectifs consacrés à l'administration du programme, le nombre de demandes traitées, de participants, de biens octroyés et de services offerts ainsi que les délais d'attente.

Entrevues semi-dirigées auprès de responsables des programmes dans les ministères et organismes publics

- Des entrevues semi-dirigées ont été réalisées auprès de personnes responsables des programmes d'aides auditives, d'aides visuelles et du PMATCOM.
- Un guide d'entrevue (voir l'annexe IV pour un exemple) a été réalisé, comportant plusieurs questions relatives aux thèmes suivants :
 - Le financement du programme, l'admissibilité et les besoins des clientèles;
 - Le développement technologique, l'inventaire des aides techniques et l'expertise des professionnels;
 - L'organisation du programme et la coordination avec les partenaires.
- Les rencontres se sont tenues le 5 et le 28 octobre 2021.

Groupes de discussion auprès des conseillères et des conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office

- Des groupes de discussion composés de conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office offrant des services directs à la population ont été formés afin de collecter des données qualitatives concernant les obstacles rencontrés par les usagères et usagers des programmes d'aides auditives, d'aides visuelles et du PMATCOM.
- Deux rencontres réunissant chacune trois conseillères et conseillers de l'Office ont été réalisées le 7 et le 12 juillet 2021.
- Des données ont été recueillies sur les thèmes du financement du programme, de l'admissibilité, des besoins des usagères et usagers, du développement technologique, de l'expertise des professionnelles et professionnels, de l'inventaire des aides techniques, de l'organisation du programme et de la coordination avec les partenaires.

Questionnaires auprès d'organismes du milieu associatif des personnes handicapées

- L'Office a effectué une consultation par questionnaire auprès d'organismes du milieu associatif des personnes handicapées afin de recueillir des observations relatives aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans l'accès aux programmes analysés (voir l'annexe V pour un exemple de l'outil de collecte utilisé).
- La participation des organisations suivantes a été sollicitée au sujet des programmes d'aides auditives et visuelles et du PMATCOM :
 - L'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH);
 - La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN);
 - Connexion TCC.QC (Regroupement des associations de personnes traumatisées craniocérébrales du Québec);
 - DéPhy Montréal;
 - Le Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS);
 - L'Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs (AQEPA);
 - Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ);
 - L'Association québécoise des parents d'enfants handicapés visuels (AQPEHV).
- La collecte s'est déroulée du 12 octobre 2021 au 25 mars 2022. Un questionnaire a été transmis par courriel aux personnes responsables des organismes visés.
- Un taux de réponse de 63 % a été obtenu pour cette collecte.

PARTIE 1 : AIDES AUDITIVES

Le programme d'aides auditives (MSSS (RAMQ))

- Cette section présente le programme d'aides auditives (MSSS (RAMQ)) et des informations sur les mesures permettant d'obtenir des aides techniques à l'audition pour les personnes accidentées de la route ou ayant des lésions professionnelles par le biais des régimes d'indemnisation de la SAAQ et de la CNESST ainsi que sur les prestations spéciales du MESS. Enfin, une analyse des principaux enjeux observés pour le programme d'aides auditives (MSSS (RAMQ)) est réalisée.

Tableau 1
Le programme d’aides auditives de la RAMQ ainsi que les mesures de la SAAQ et de la CNESST liées aux prothèses auditives et aux aides de suppléance à l’audition

	Programme d’aides auditives (MSSS (RAMQ))	Prothèses auditives de la SAAQ	Prothèses auditives et aides de suppléance à l’audition de la CNESST
Brève description du programme ou de la mesure	Le programme d’aides auditives prend en charge les frais liés aux prothèses auditives et aux aides de suppléance à l’audition. Les prothèses auditives couvertes sont des appareils servant à améliorer l’audition de catégorie numérique (intra-auriculaire et contour d’oreille). Avec la recommandation d’un audiologiste, il est possible de bénéficier d’une 2^e prothèse auditive couverte si la personne : • Est âgée de 18 ans ou moins; • A une déficience visuelle; • Est âgée de 19 ans ou plus et qu’une 2^e prothèse permet une amélioration essentielle à ses études ou à son travail. Les aides de suppléance à l’audition couvertes sont celles qui compensent ou réduisent certains inconvénients liés à la perte d’audition, telles qu’un amplificateur téléphonique, un détecteur de sonneries de porte ou de téléphone, un réveille-matin adapté ou un téléscrip-teur (RAMQ 2020a). La responsabilité du programme sur les aides techniques en déficience auditive (aides à l’audition) a été transférée de l’Office au MSSS et à la RAMQ en avril 1993.	Le remboursement pour les prothèses et orthèses de la SAAQ, qui inclut les prothèses auditives, permet notamment à la personne accidentée de remplacer, en tout ou en partie, un organe ou un membre amputé ou difforme par une prothèse dans un but fonctionnel ou esthétique (SAAQ 2021a).	LA CNESST prend en charge les frais liés aux prothèses auditives et aux aides de suppléance à l’audition pour les travailleuses et travailleurs ayant une surdité professionnelle afin de compenser leur incapacité (CNESST 2022a).
Responsable des orientations	MSSS	SAAQ	CNESST
Responsable de l’administration	RAMQ	SAAQ	CNESST

	Programme d'aides auditives (MSSS (RAMQ))	Prothèses auditives de la SAAQ	Prothèses auditives et aides de suppléance à l'audition de la CNESST
Clientèle visée et conditions d'admissibilité	Programme desservant 174 656 personnes assurées au 31 mars 2021⁴ (dont 87 542 personnes distinctes pour lesquelles la RAMQ a effectué un traitement en 2020-2021). Plus précisément, 167 609 personnes assurées bénéficient d'une prothèse auditive (dont 81 723 personnes distinctes pour lesquelles la RAMQ a effectué un traitement en 2020-2021) et 56 386 personnes assurées bénéficient d'aides de suppléance à l'audition (dont 13 760 personnes distinctes pour lesquelles la RAMQ a effectué un traitement en 2020-2021). Le programme d'aides auditives s'adresse aux personnes ayant une déficience auditive de tous âges assurés par le régime d'assurance maladie du Québec. Conditions d'admissibilité pour les personnes de 11 ans et moins : • Déficience auditive susceptible de compromettre le développement de la parole et du langage : une évaluation globale des déficiences et des incapacités est requise. Conditions d'admissibilité pour les personnes de 12 à 18 ans : • Déficience auditive moyenne d'au moins 25 décibels à une oreille pour les fréquences exigées. Conditions d'admissibilité pour les étudiants de 19 ans et plus : • Déficience auditive moyenne d'au moins 25 décibels à une oreille pour les fréquences exigées; • Poursuite d'un programme d'études menant à l'obtention d'un diplôme, d'un certificat ou d'une attestation d'études reconnus par le ministère de l'Éducation du Québec ou par le ministère de l'Enseignement supérieur. Conditions d'admissibilité générales (sans limites d'âge pour les personnes qui ne sont pas étudiantes) : • Déficience auditive moyenne d'au moins 35 décibels à l'oreille ayant la capacité auditive la plus grande pour les fréquences exigées; • Autres déficiences, en plus d'une déficience auditive, et dont l'ensemble des incapacités empêche l'intégration sociale, scolaire ou professionnelle (RAMQ 2020a).	Remboursement offert à 225 personnes accidentées en 2020. Pour obtenir le remboursement, le port de la prothèse : • Dois découler de l'accident ou être en lien avec une condition évolutive découlant de l'accident; • Dois être prescrite par une ordonnance d'un médecin ou d'une infirmière praticienne spécialisée ou un infirmier praticien spécialisé. Une personne accidentée qui portait ou utilisait une prothèse auditive avant l'accident peut aussi obtenir un remboursement pour la réparation ou le remplacement de celle-ci (SAAQ 2021a).	74 513 travailleuses et travailleurs bénéficient d'une prothèse auditive payée par la CNESST et 4 190 d'une aide de suppléance à l'audition en 2020. Une travailleuse ou un travailleur ayant subi une lésion professionnelle a droit à une prothèse auditive devenue nécessaire à la suite de sa lésion. Les aides à la suppléance à l'audition, quant à elles, peuvent être octroyées aux travailleuses et travailleurs admis à la réadaptation de la CNESST. La perte auditive liée à l'exposition à un bruit en milieu de travail doit rencontrer les mêmes seuils de perte auditive que celles du programme d'aides auditives administré par la RAMQ (CNESST 2022a).

.....

4. Ce nombre représente l'ensemble de la clientèle active au 31 mars 2021.

	Programme d’aides auditives (MSSS (RAMQ))	Prothèses auditives de la SAAQ	Prothèses auditives et aides de suppléance à l’audition de la CNESST
Financement (services et coûts couverts)	Programme financé par le fonds consolidé du revenu, par le biais des crédits budgétaires de la RAMQ, pour des dépenses de 33 716 183 \$ en 2020-2021 (dépenses moyennes estimées par personne à 385 \$⁵). Le programme couvre les services et les coûts liés : • À l’achat des aides auditives dans une liste prédéterminée dans le cadre d’appels d’offres; • À la réparation des aides auditives, ce qui comprend le prêt d’une aide auditive⁶; • Au remplacement d’une aide auditive dans certaines situations⁷; • Aux honoraires des audioprothésistes et des distributeurs privés⁸, à l’exception de l’entretien des aides auditives (nettoyage, vérification et analyse) qui est aux frais de la personne. Aux pires lors de l’achat et du remplacement d’une aide auditive, ce qui exclut le remplacement régulier des piles lors de l’utilisation qui est aux frais de la personne (RAMQ 2020a).	Mesure financée par une contribution des conducteurs (frais liés aux permis de conduire et aux plaques d’immatriculation) pour des dépenses de 302 268 \$ en 2020 (dépenses moyennes estimées par personne à 1 343 \$). Les frais pouvant être remboursés sont ceux liés à l’achat, à la réparation et au remplacement d’une prothèse auditive. Ces frais comprennent l’installation ou l’ajustement de la prothèse auditive. Tous les frais engagés sont admissibles, sans montants maximaux prévus. Cependant, les frais engagés pour la réparation d’une prothèse ne peuvent excéder 80 % du coût d’achat initial (SAAQ 2021a).	Mesures financées par une contribution des employeurs pour des dépenses, en 2020, de 35 855 128 \$ pour les prothèses auditives (dépenses moyennes estimées par personne à 481 \$) et de 1 111 870 \$ pour les aides de suppléance à l’audition (dépenses moyennes estimées par personne à 265 \$). Pour une prothèse auditive, les frais pris en charge sont ceux liés à son achat, son ajustement, sa réparation ou son remplacement. Les travailleuses et les travailleurs peuvent se procurer une prothèse autorisée par la RAMQ ou une prothèse dont le coût est inférieur ou égal à 700 \$ sans autorisation préalable. Une autorisation préalable est nécessaire pour les prothèses dont le coût est supérieur à 700 \$ ou pour celles à port continu. Pour les aides de suppléance à l’audition, les critères d’attribution et les frais payables sont les mêmes que ceux prévus au <i>Règlement sur les aides auditives et les services assurés</i> en vertu de la <i>Loi sur l’assurance maladie</i>. En plus de l’achat ou de la location, les frais liés aux piles ainsi que les frais d’installation, d’ajustements, de réparation ou de renouvellement sont aussi couverts. Cependant, les frais engagés pour la réparation ne peuvent excéder 80 % du coût du renouvellement (CNESST 2022a).

.....

5. Les dépenses moyennes estimées sont calculées à partir du nombre de personnes distinctes pour lesquelles la RAMQ a effectué un traitement en 2020-2021, soit 87 542 personnes handicapées.

6. La réparation d’une aide qui appartient à la personne est couverte uniquement au moment où elle a droit pour la première fois à une aide en vertu du programme. Cette aide doit faire partie des catégories et types couverts par le programme.

7. Les situations justifiant le remplacement d’une aide auditive sont : le changement de la condition audiolgique ou physique qui rend l’aide actuelle inefficace; la diminution de la capacité à manipuler les commandes de l’aide qui rend impossible son utilisation; la détérioration précoce de l’aide due à un excès de vapeurs toxiques, de pollution par la poussière ou d’acidité de la transpiration; le bris accidentel de l’aide; au cours des six premières années d’utilisation, un coût de réparation qui dépasse 70 % du coût de l’achat de l’aide; à compter de la septième année d’utilisation, une somme des réparations effectuées qui dépasse 60 % du coût d’achat de l’aide ou une aide ne pouvant plus fonctionner dans des conditions normales.

8. Depuis le 1^{er} avril 2020, les coûts de main-d’œuvre des établissements publics du RSSS ne sont plus facturés à la RAMQ. Ils sont désormais considérés dans le calcul de l’enveloppe budgétaire des établissements.

	Programme d’aides auditives (MSSS (RAMQ))	Prothèses auditives de la SAAQ	Prothèses auditives et aides de suppléance à l’audition de la CNESST
Organisation (fonctionnement)	La marche à suivre⁹ pour obtenir une aide auditive est la suivante : - Étape 1 : se procurer les documents requis, selon la nature de l’aide souhaitée (prothèse auditive ou aide à l’audition) et son âge (11 ans et moins, 12 à 64 ans ou 65 ans et plus), auprès d’un audiologiste, d’un Oto-rhino-laryngologiste (ORL) ou d’un orthophoniste; - Étape 2 : si applicable, se procurer le document complémentaire requis, selon sa situation (étudiant, travailleur ou personne ayant une déficience visuelle en plus d’une déficience auditive), auprès de son établissement scolaire, son employeur ou un établissement du RSSS; - Étape 3 : rencontrer, avec les documents requis, un audioprothésiste pour obtenir une prothèse auditive ou un distributeur reconnu (établissements du RSSS ou audioprothésistes autorisés) pour obtenir une aide de suppléance à l’audition (RAMQ 2020a). En ce qui a trait à la réparation et au remplacement, les démarches doivent être effectuées auprès des audioprothésistes ou des établissements du RSSS. La RAMQ paie directement les audioprothésistes et les distributeurs reconnus tant pour les services¹⁰ et les coûts autorisés liés à l’achat, la réparation et le remplacement des prothèses auditives et des aides à la suppléance à l’audition, prévus au <i>Règlement sur les aides auditives et les services assurés</i> (Gouvernement du Québec 2006)	Lorsqu’elle reçoit une réclamation, la SAAQ en effectue l’analyse et rembourse la personne accidentée. Pour un remboursement lié à une prothèse ayant subi des dommages dans l’accident, un rapport médical d’un ORL, un audiogramme datant de moins de six mois et une attestation de la nécessité d’une prothèse auditive, produits par un audiologiste ou un ORL sont nécessaires (SAAQ 2021a).	Pour obtenir une prothèse auditive payée par la CNESST, la travailleuse ou le travailleur doit obtenir une prescription médicale (médecin ou ORL) qui spécifie le déficit auditif et la nécessité d’une ou de deux prothèses ainsi qu’un audiogramme datant de moins d’un an (réalisé par une professionnelle ou un professionnel du RSSS ou une audiologiste). L’audioprothésiste est ensuite appelé à offrir une prothèse ainsi que les services répondant à ses besoins et s’occupera de facturer les frais encourus directement à la CNESST (CNESST 2022a). La travailleuse ou le travailleur peut obtenir un renouvellement de sa prothèse tous les cinq ans. Pour ce faire, une prescription est également requise (CNESST 2022b). Pour obtenir une aide de suppléance à l’audition, la travailleuse ou le travailleur doit obtenir un rapport d’évaluation médicale et la copie de son audiogramme ainsi que le rapport d’un audiologiste justifiant le besoin d’utiliser l’aide recommandée. L’achat, la location et l’obtention de services se font par le biais de fournisseurs autorisés par la CNESST (CNESST 2022a).

.....

9. La marche à suivre détaillée pour obtenir une aide auditive est présentée à l’annexe III.

10. Depuis le 1^{er} avril 2020, les coûts de main-d’œuvre des établissements publics du RSSS ne sont plus facturés à la RAMQ. Ils sont désormais considérés dans le calcul de l’enveloppe budgétaire des établissements.

	Programme d'aides auditives (MSSS (RAMQ))	Prothèses auditives de la SAAQ	Prothèses auditives et aides de suppléance à l'audition de la CNESST
Coordination (liens avec les partenaires)	Les différents spécialistes de l'audition jouent un rôle de premier plan dans la mise en œuvre du programme d'aides auditives. Ils sont l'interface entre la personne ayant une incapacité auditive et la RAMQ. Les audiologistes, les ORL et les orthophonistes vont être appelés à effectuer les évaluations et fournir les documents requis, selon la situation. Les audioprothésistes vont offrir le service entourant l'achat, la réparation et le remplacement des prothèses auditives. Ils ont aussi un mandat d'informer et de former les usagères et usagers. Au 31 mars 2020, 440 audioprothésistes étaient impliqués dans l'application du programme (RAMQ 2020b). Pour les aides de suppléance à l'audition, ce sont des distributeurs qui sont responsables de l'attribution, la réparation et le remplacement des aides. Au 31 mars 2020, 20 distributeurs étaient impliqués dans l'application du programme, soit 15 établissements du RSSS et 5 distributeurs privés (RAMQ 2020b)	La SAAQ ne rembourse pas les frais déjà couverts par un autre régime de sécurité sociale et agit comme deuxième payeur. Des documents justificatifs peuvent être demandés à certains spécialistes, comme des ORL et des audiologistes (SAAQ 2021a).	Les différents spécialistes de l'audition jouent un rôle de premier plan dans la mise en œuvre de ces mesures. Ils sont l'interface entre la travailleuse ou le travailleur et la CNESST. Les médecins, les ORL et les audiologistes vont être appelés à effectuer les évaluations et fournir les documents requis, selon la situation. Les audioprothésistes et les fournisseurs d'aides de suppléance à l'audition autorisés vont offrir le service entourant l'achat ou la location, la réparation et le remplacement des aides à l'audition.

- Les prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours du MESS peuvent obtenir une prestation spéciale régulière pour l'achat de piles pour un ou pour deux appareils auditifs, frais qui ne sont pas couverts par le programme de la RAMQ. En 2019-2020, la prestation pour une pile pour un appareil auditif était offerte à 278 personnes prestataires de la solidarité sociale pour des dépenses de 13 930 \$ (dépenses moyennes estimées par personne à 50 \$) et la prestation pour des piles pour deux appareils auditifs était offerte à 391 personnes prestataires de la solidarité sociale pour des dépenses de 40 810 \$ (dépenses moyennes estimées par personne à 104 \$) (données non présentées).

Un programme dont l'administration est centralisée à la RAMQ, mais qui présente des enjeux notamment quant au choix de prothèses ainsi qu'à l'accès à la deuxième prothèse pour une partie des usagères et usagers

- L'analyse des données recueillies auprès de la RAMQ, des conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office et des organismes du milieu associatif tend à démontrer qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques à l'audition et l'offre du programme d'aides auditives de la RAMQ. En effet, il apparaît que l'ensemble des personnes pouvant en bénéficier ont accès au programme et que ce dernier offre une couverture qui répond à leurs besoins essentiels, et ce, sans liste d'attente pour l'accès aux aides techniques.
- De plus, l'analyse complémentaire des données recueillies auprès de la SAAQ et de la CNESST démontre qu'une bonne part des personnes ayant des besoins en aides auditives bénéficie d'aides couvertes par la CNESST et que l'offre de services de cette dernière a plusieurs similitudes avec le programme de la RAMQ (organisation des services, critères d'attribution, frais payables, dépenses, etc.). Ainsi, la CNESST et la RAMQ offrent une couverture assurant une plus grande uniformité aux différents types d'usagères et d'usagers, peu importe l'origine de leur incapacité.
- Des parties prenantes consultées ont tout de même soulevé des préoccupations qui pourraient être adressées dans le cadre de la révision en cours du *Règlement sur les aides auditives et les services afférents assurés*, qui encadre le programme de la RAMQ.
- Les principaux enjeux qui ressortent de l'analyse concernent :
 - Le choix de prothèses auditives qui est limité à une liste d'appareils retenus dans le cadre d'appels d'offres effectués par la RAMQ¹¹, et ce, dans un contexte où l'audioprothésiste peut offrir d'autres appareils non couverts par le programme. Ainsi, une personne qui souhaite se procurer un appareil qui n'est pas couvert par le programme doit se le procurer entièrement à ses frais ou avec l'aide d'un assureur privé, puisque le programme ne prévoit pas le versement d'un montant forfaitaire.
 - Les délais pour avoir accès aux ORL, en région, auprès de qui les personnes peuvent, dans certaines situations, se procurer des documents nécessaires à leur admissibilité au programme.
 - Les coûts supplémentaires engendrés en lien avec :
 - Le remplacement régulier des piles nécessaires à l'utilisation des aides auditives pour les personnes qui ne sont pas prestataires de programme d'aide financière de dernier recours du MESS. Selon les données du MESS, en 2019-2020, le coût moyen de prestation annuelle était d'environ 50 \$ pour une pile pour un appareil auditif et d'environ 104 \$ pour des piles pour deux appareils auditifs.

.....
11. La RAMQ est assujettie aux règles qui encadrent les contrats d'organismes publics.

- Les situations que vivent certaines clientèles plus spécifiques comme :
 - Les enfants qui sont en garde partagée qui ne peuvent pas bénéficier d'aides de suppléance à l'audition supplémentaires, comme les systèmes de contrôle de l'environnement ou les amplificateurs pour le téléphone ou le téléviseur, pour les deux domiciles;
 - Les personnes qui utilisent des outils technologiques basés sur le canal visuel, comme des téléphones intelligents avec des applications de messages vidéo qui doivent déboursier des frais liés aux données cellulaires.
- L'accès à la deuxième prothèse pour les clientèles auxquelles elle n'est actuellement pas offerte, comme les personnes retraitées (la deuxième prothèse est seulement offerte aux personnes mineures, aux études ou sur le marché du travail, lorsque cette seconde prothèse est nécessaire à l'apprentissage ou permet des améliorations essentielles à la poursuite d'études ou d'un travail, ainsi qu'aux personnes ayant une déficience visuelle).
- Selon la direction responsable du programme à la RAMQ, le MSSS a entamé une démarche de révision en 2015. Cette démarche, qui avait été mise en suspens, a été reprise au cours des derniers mois. Des modifications règlementaires ont également été apportées en 2018 pour moderniser certaines dispositions.
- Dans le cadre de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2023, la RAMQ a retiré l'obligation de fournir un certificat médical produit par un ORL lors de l'attribution ou le remplacement d'une aide auditive. Selon le bilan 2021-2022, cet allègement est en vigueur depuis le 1^{er} novembre 2021.

Aides auditives : Que doit-on retenir ?

- Au 31 mars 2021, le programme d'aides auditives (MSSS (RAMQ)) dessert 174 656 personnes assurées, soit, plus précisément, 167 609 personnes qui bénéficient d'une prothèse auditive et 56 386 personnes qui bénéficient d'aides de suppléance à l'audition (ex. : amplificateur téléphonique, détecteur de sonneries de porte ou de téléphone, réveille-matin adapté ou téléscripneur). En 2020, la CNESST a, quant à elle, 74 513 travailleuses et travailleurs qui bénéficient d'une prothèse auditive et 4 190 d'aides de suppléance à l'audition. Pour ce qui est de la SAAQ, un remboursement pour une prothèse auditive a été effectué auprès de 225 personnes accidentées en 2020.
- L'analyse des données recueillies suggère qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques à l'audition et l'offre du programme d'aides auditives (MSSS (RAMQ)). De plus, des efforts ont été réalisés afin que la couverture des programmes de la RAMQ, de la SAAQ et de la CNESST soit plus uniforme.
- Les enjeux qui devraient être considérés lors des travaux entourant la révision du programme sont liés :
 - Au choix d'aides à l'audition couvertes par le programme qui ne permet pas de tenir compte de certaines préférences des personnes;
 - Aux coûts supplémentaires engendrés par le programme, notamment pour le remplacement des piles et aux situations de certaines clientèles plus spécifiques;
 - À un accès à la deuxième prothèse auditive pour toutes les personnes qui ont une déficience auditive.

PARTIE 2 : AIDES VISUELLES

Le programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ))

- Cette section présente le programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ)) ainsi qu'une analyse des principaux enjeux observés dans la mise en œuvre de ce programme.

Tableau 2

Le programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ))

	Programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ))
Brève description du programme	Le programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ)) vise à fournir des aides aux personnes ayant une déficience visuelle afin de les soutenir dans leurs activités quotidiennes. Il permet : • Le prêt d'aides visuelles; • L'accès à un montant pour prendre soin d'un chien-guide. Les aides visuelles prêtées permettent généralement : • D'effectuer des activités de lecture (ex. : télévisionneuse, système optique); • D'effectuer des activités d'écriture (ex. : machine à écrire le braille); • De favoriser leur orientation et leur mobilité (ex. : canne blanche, détecteur électronique d'obstacles, lunettes de vision nocturne). Des aides spécifiques aux étudiantes et étudiants, aux travailleuses et travailleurs ainsi qu'aux personnes ayant une surdicécité peuvent aussi être prêtées, tel : • Qu'une télévisionneuse compatible avec un ordinateur; • Qu'un ordinateur; • Qu'un afficheur et imprimante braille; • Qu'un système de géopositionnement satellitaire (RAMQ 2020c). La responsabilité du programme sur les aides techniques en déficience visuelle (aides à la communication orale et écrite, aides à la vision, informatique) a été transférée de l'Office au MSSS et à la RAMQ en novembre 1996.
Responsable des orientations	MSSS
Responsable de l'administration	RAMQ

	Programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ))
Clientèle visée et conditions d'admissibilité	Programme desservant 22 357 personnes assurées au 31 mars 2021¹² (dont 7 293 personnes distinctes pour lesquelles la RAMQ a effectué un traitement en 2020-2021). Le programme d'aides visuelles s'adresse aux personnes assurées par le régime d'assurance maladie du Québec, ayant une déficience visuelle permanente et qui répond à l'une des conditions prévues par le règlement qui les empêche d'effectuer l'une des actions suivantes : • Lire ou écrire; • Circuler dans un environnement non familier; • Réaliser des activités liées à leurs habitudes de vie ou à leurs rôles sociaux (ex. : étudiant, travailleur, parent). L'évaluation de la déficience visuelle doit démontrer que la personne a des besoins fonctionnels découlant d'une déficience et qui répond à l'une des conditions spécifiées dans le règlement. Cette évaluation doit avoir lieu après la correction de la vue par des lunettes ou des verres de contact (lentilles) prescrits, sauf si la vue de la personne a été augmentée de plus de quatre dioptries ou si elle a été améliorée par un système optique spécial. Pour être reconnue comme étudiante ou étudiant ou travailleuse ou travailleur, la personne doit remplir l'une des conditions suivantes : • Étudier à temps plein ou être réputée étudier à temps plein selon les normes dont l'application relève du ministère de l'Éducation du Québec ou le ministère de l'Enseignement supérieur; • Suivre un programme de formation pour accéder à un ordre professionnel; • Suivre un programme de formation d'Emploi-Québec en vue d'exercer un travail rémunéré; • Apprendre à lire ou à écrire le français ou l'anglais dans le cadre d'un programme relevant du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration; • Commencer un processus d'intégration ou de réintégration à un travail rémunéré; • Avoir besoin d'aides visuelles pour maintenir un travail rémunéré ou obtenir de l'avancement dans son travail (RAMQ 2020c). Pour être reconnue comme une personne ayant une surdité, la personne doit utiliser le braille comme mode constant de lecture et d'écriture.
Financement (services et coûts couverts)	Programme financé par le fonds consolidé du revenu, par le biais des crédits budgétaires de la RAMQ, pour des dépenses de 3 482 438 \$ en 2020-2021 (dépenses moyennes estimées par personne de 478 \$ ¹³).

12. Ce nombre représente l'ensemble de la clientèle active au 31 mars 2021.

13. Les dépenses moyennes estimées sont calculées à partir du nombre de personnes distinctes pour lesquelles la RAMQ a effectué un traitement en 2020-2021, soit 7 923 personnes handicapées.

	Programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ))
Financement (services et coûts couverts)	Le programme couvre le prêt, le remplacement et la réparation des aides visuelles. La couverture exclut le coût de réparation et de remplacement des aides perdues, volées, brisées ou utilisées avec négligence. La personne assurée doit assumer les frais et vérifier s'ils sont couverts par leur assureur privé. Pour les chiens-guides, les montants offerts sont les suivants : • 265 \$ pour les frais d'acquisition du chien-guide; • 2 240 \$ par année pour couvrir les frais d'entretien (RAMQ 2020c).
Organisation (fonctionnement)	La marche à suivre pour obtenir une aide visuelle est la suivante : • Étape 1 : Faire une demande d'aide visuelle dans un établissement reconnu spécialisé dans la réadaptation pour les personnes ayant une déficience visuelle¹⁴; • Étape 2 : Faire évaluer sa déficience visuelle et ses besoins par cet établissement en présentant sa carte d'assurance maladie (évaluation entièrement couverte); • Étape 3 : Si la personne est admissible, l'établissement lui prêtera les aides visuelles et lui apprendra à bien les utiliser (RAMQ 2020c). Toute aide non utilisée doit être retournée à son établissement. Il en va de même pour les personnes qui quittent le Québec. (RAMQ 2021)
Coordination (liens avec les partenaires)	Le programme nécessite une collaboration entre la RAMQ et les établissements reconnus spécialisés dans la réadaptation pour les personnes ayant une déficience visuelle. Des arrimages sont également possibles entre les fournisseurs de chiens-guides, les établissements spécialisés dans la réadaptation et la RAMQ. Il faut noter qu'il existe plusieurs programmes de remboursement de frais pour les chiens-guides et les chiens d'assistance. Le programme d'aides visuelles ne couvre que les frais de chiens-guides pour les personnes qui ont une incapacité visuelle.

- La SAAQ prévoit le remboursement de frais liés à l'achat, à la location ou à l'adaptation d'appareils et d'équipements spécialisés permettant à la personne accidentée de retrouver le niveau d'autonomie le plus près possible de celui qu'elle avait au moment de l'accident. Parmi ces appareils et équipements spécialisés, il y a les aides à la communication facilitant l'écriture et la lecture (SAAQ 2011).
- Dans le cadre de la réadaptation et du règlement sur l'assistance médicale, la CNESST prévoit, quant à elle, l'achat, la location, l'ajustement, la réparation et le renouvellement d'aides techniques, dont font partie les aides à la communication et, plus précisément, les aides visuelles (CNESST 2022a).
- Malgré les demandes effectuées en ce sens, l'Office ne dispose cependant pas de données administratives (nombre d'usagères et d'usagers, dépenses, etc.) portant précisément sur les volets aides visuelles de ces deux mesures.

.....

14. Ces établissements sont, principalement, des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS). La liste complète de ceux-ci est disponible sur le site Web de la RAMQ (RAMQ 2020d).

Un programme dont l'offre de service est régionalisée avec une administration centralisée à la RAMQ et qui se démarque par son financement, son organisation et sa coordination, offrant ainsi une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées

- L'analyse des données recueillies auprès de la RAMQ, des conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office et des organismes du milieu associatif tend à démontrer qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques à la vision et l'offre du programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ)).
- Tant la direction responsable du programme à la RAMQ que les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office soulignent que les usagères et les usagers sont assez satisfaits du programme qui apparaît comme un modèle au niveau de son financement, son organisation et sa coordination. En effet, il se démarque puisqu'il :
 - Ne rencontre pas d'enjeu de financement, et ce, considérant qu'il fait partie des crédits permanents de la RAMQ;
 - Est structuré de façon que les seuls interlocuteurs auxquels doivent s'adresser les usagères et les usagers sont les établissements spécialisés en réadaptation qui leur offrent, par le biais d'intervenants spécialisés, un accompagnement adéquat aux différentes étapes de leur démarche;
 - Résulte d'un partenariat de qualité entre la RAMQ et les établissements spécialisés en réadaptation ainsi que d'échanges réguliers avec le MSSS dans le cadre de comités permanents.
- Les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office ainsi que les organismes du milieu associatif mentionnent cependant que certains assouplissements pourraient être apportés au programme afin que tous puissent avoir accès aux mêmes types d'aides visuelles, et ce, sans tenir compte du fait qu'ils soient ou non étudiants ou travailleurs. Pour effectuer de tels changements, des modifications règlementaires seraient nécessaires.
- Les organismes du milieu associatif ont également fait ressortir d'autres préoccupations liées à quelques aides visuelles précises. Ils souhaiteraient également que la couverture du programme soit élargie de façon à offrir plus de choix aux usagères et usagers quant au type d'aides techniques attribuées, aux rôles sociaux reconnus, etc.

Aides visuelles : Que doit-on retenir ?

- Au 31 mars 2021, le programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ)) dessert 22 357 personnes assurées.
- L'analyse des données recueillies démontre qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques à la vision et l'offre du programme d'aides visuelles (MSSS (RAMQ)).
- Les usagères et usagers ont accès au programme directement par le professionnel qui fait leur évaluation dans un établissement reconnu spécialisé dans la réadaptation pour les personnes ayant une déficience visuelle.

- De façon générale, il apparaît que les usagères et les usagers sont assez satisfaits de ce programme qui apparaît être un modèle au niveau de son mode de financement, de l'efficacité de son organisation et de sa bonne coordination entre les différents partenaires.
- Dans le cadre d'une éventuelle révision du programme, certaines modifications règlementaires pourraient être apportées afin de permettre, notamment, à l'ensemble de la clientèle d'obtenir des aides actuellement réservées aux étudiants et aux travailleurs.

PARTIE 3 : AIDES À LA COMMUNICATION

Le Programme ministériel sur les aides techniques à la communication PMATCOM (MSSS (CRME))

- Cette section présente le PMATCOM (MSSS (CRME)) ainsi qu'une analyse des principaux enjeux observés concernant ce programme.

Tableau 3
Le PMATCOM (MSSS)

PMATCOM (MSSS (CRME))	
Brève description du programme	Le PMATCOM vise à améliorer l'autonomie des personnes ayant des incapacités significatives et persistantes à la communication qui résultent d'une déficience congénitale, d'une maladie, de la vieillesse ou d'un accident se produisant en dehors de la route ou du travail. Il attribue, sous forme de prêts, des aides techniques dans les catégories suivantes : • Aides techniques à la communication orale (ex. : amplificateur vocal); • Aides techniques de suppléance à la communication orale (ex. : appareils conçus pour remplacer ou supporter la parole); • Accès à l'ordinateur et à la tablette (ex. : clavier surdimensionné, protège-touches, logiciel de clavier à l'écran, curseur contrôlé par les mouvements de la tête, etc.); • Téléphonie adaptée et adaptation pour cellulaire (ex. : téléphone adapté avec un contrôle par le souffle ou avec un accès par balayage); • Contrôle de l'environnement (ex. : technologie permettant de contrôler à distance certains appareils électroniques ou électriques à l'intérieur du domicile) (PMATCOM 2023a). L'Office a transféré les responsabilités liées au programme couvrant les aides à la communication orale et écrite en 1996 au MSSS. Puis, en octobre 1998, l'Hôpital Marie Enfant, devenu le Centre de réadaptation Marie Enfant du CHU Sainte-Justine, a été choisi pour assurer l'administration du programme pour l'ensemble du Québec (PMATCOM 2023b).
Responsable des orientations	MSSS
Responsable de l'administration	CRME

PMATCOM (MSSS (CRME))

Clientèle visée et conditions d'admissibilité

Programme ayant desservi 474 personnes en 2020-2021.

Le PMATCOM s'adresse aux personnes pour qui une aide technique est essentielle pour parler, pour utiliser l'ordinateur, le téléphone ou les appareils électriques. L'incapacité doit être causée par :

- Une déficience motrice;
- Une déficience du langage;
- Une déficience intellectuelle;
- Un trouble du spectre de l'autisme.

Pour être admissibles à la téléphonie adaptée, à l'adaptation pour cellulaire et aux systèmes de contrôle de l'environnement, les personnes doivent vivre à leur domicile ou en ressource de type familial.

Les enfants scolarisés de plus de 12 ans sont également admissibles à la téléphonie et au contrôle de l'environnement.

Sont notamment exclues du programme :

- Les personnes qui ont des déficiences ou des incapacités temporaires;
- Les personnes qui bénéficient, pour des aides du même type, de la couverture d'un autre programme national ou fédéral, d'une couverture d'assurances privées ou d'une couverture par tout autre organisme ou ressource remboursant le coût de l'aide technique;
- Les personnes qui fréquentent une institution d'enseignement et dont les besoins sont pris en charge par les programmes du ministère de l'Éducation ou du ministère de l'Enseignement supérieur;
- Les personnes qui sont en emploi et qui nécessitent une aide dans le cadre de l'exercice de leur fonction (MSSS 2018).

Financement (services et coûts couverts)

Programme financé par le fonds consolidé du revenu pour des dépenses de 304 939 \$ en 2020-2021.

Le programme couvre le **prêt**, la **réparation** et le **remplacement** des aides techniques à la communication.

La couverture exclut le coût de réparation et de remplacement des aides perdues, volées, brisées ou utilisées avec négligence (MSSS 2018).

Organisation (fonctionnement)

Pour obtenir une aide technique à la communication, les personnes doivent d'abord obtenir une évaluation réalisée par des spécialistes provenant des établissements du RSSS (ergothérapeute ou orthophoniste) (PMATCOM 2023c).

Les demandes sont ensuite étudiées par des cliniciennes ou cliniciens experts, qui font partie de l'équipe du PMATCOM et qui statuent sur les recommandations formulées. Des essais complémentaires peuvent alors être demandés afin de compléter le traitement de la demande.

Lors de l'attribution de l'aide technique, une réponse écrite est transmise à la personne ainsi qu'aux spécialistes des établissements du RSSS. Puis, le PMATCOM achemine l'aide technique de sa banque d'équipement centralisée aux spécialistes qui l'attribuent ensuite à la personne (PMATCOM 2023d).

PMATCOM (MSSS (CRME))	
Organisation (fonctionnement)	Les spécialistes des établissements du RSSS ont la responsabilité d'aider la personne lorsqu'elle rencontre des difficultés avec son aide technique et sont responsables de formuler les demandes de réparation au PMATCOM, lorsque pertinent (PMATCOM 2023d). Annuellement, un formulaire de renouvellement de prêt doit être signé par la personne et retourné au PMATCOM (PMATCOM 2023e). Lorsque l'aide technique n'est plus nécessaire, elle doit être retournée au PMATCOM (PMATCOM 2023f).
Coordination (liens avec les partenaires)	Le programme nécessite principalement une collaboration entre les spécialistes chargés de l'évaluation dans les établissements du RSSS et l'équipe qui agit à titre de mandataire du PMATCOM au Centre de réadaptation Marie Enfant du CHU Sainte-Justine. Le programme demande également une collaboration entre le MSSS et le Centre de réadaptation Marie Enfant du CHU Sainte-Justine à titre de mandataire. Enfin, un processus de veille technologique est coordonné par l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux dans le cadre d'une entente entre le MSSS et ce dernier. L'équipe de veille technologique est composée d'ergothérapeutes, d'orthophonistes ainsi que de techniciennes ou techniciens. Une communauté de pratique, animée par le veilleur principal a été mise en place afin de soutenir les spécialistes dans les établissements du RSSS en lien avec de nouveaux appareils qui sont intégrés à la liste du PMATCOM.

- La SAAQ prévoit le remboursement de frais liés à l'achat, à la location ou à l'adaptation d'appareils et d'équipements spécialisés permettant à la personne accidentée de retrouver le niveau d'autonomie le plus près possible de celui qu'elle avait au moment de l'accident. Parmi ces appareils et équipements spécialisés se trouvent plusieurs aides à la communication (orales, non orales et écrites) (SAAQ 2011).
- Dans le cadre de la réadaptation et du règlement sur l'assistance médicale, la CNESST prévoit, quant à elle, l'achat, la location, l'ajustement, la réparation et le renouvellement d'aides techniques (CNESST 2022a). Parmi ces aides techniques se trouvent des aides à la communication telles que des imagiers ou des tableaux d'aides à la communication (CNESST 2019).
- La SAAQ et la CNESST n'ont pas fourni à l'Office de données administratives (nombre d'usagères et d'usagers, dépenses, etc.) portant précisément sur les volets aides à la communication de ces deux mesures.

Un programme qui se démarque par son organisation et sa coordination gravitant autour d'un mandataire unique dans le RSSS, offrant ainsi une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées

- L'analyse des données recueillies auprès du MSSS, des conseillères et des conseillers à l'intégration de l'Office et des organismes du milieu associatif tend à démontrer qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques à la communication des personnes handicapées et l'offre du PMATCOM.

- D'emblée, tant la direction responsable du programme au MSSS que les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office soulignent que le PMATCOM se démarque par son administration centralisée auprès d'un mandataire unique pour l'ensemble du RSSS, le Centre de réadaptation Marie Enfant du CHU Sainte-Justine. Ce type d'organisation semble avoir de nombreux avantages, dont :
 - La mise sur pied d'une équipe d'administration de programme ayant une expertise de pointe;
 - L'implantation de processus agiles et efficaces;
 - Une administration centralisée de l'inventaire;
 - Une plus grande équité interrégionale (admissibilité, répartition des aides, etc.).
- La direction responsable du programme au MSSS ainsi que les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office ont également souligné :
 - La proactivité de l'équipe du PMATCOM afin de bien soutenir les spécialistes des établissements du RSSS chargés de l'évaluation des besoins des usagers et des usagers;
 - L'instauration d'une veille technologique permettant d'être à l'affût des nouvelles technologies;
 - La bonne collaboration entre l'équipe du PMATCOM et le MSSS.
- Cependant, certains enjeux liés à l'évaluation par les spécialistes des établissements du RSSS ont été soulevés :
 - Les parties prenantes consultées mentionnent qu'une certaine méconnaissance des développements technologiques persiste chez des spécialistes des établissements du RSSS chargés de l'évaluation des besoins, et ce, malgré la veille technologique et la communauté de pratique qui en découle. Cet enjeu serait davantage présent en région que dans les grands centres, ce qui s'explique notamment par le fait que les technologies évoluent très rapidement, que le volume d'aides techniques attribuées en région est moins élevé et que les fournisseurs de ces aides techniques y font moins la promotion de leurs nouveaux produits.
 - Selon les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office, l'accès aux spécialistes des établissements du RSSS serait aussi plus difficile en région, ce qui amène des délais pour l'évaluation des besoins ainsi qu'une certaine disparité régionale.
- Des préoccupations concernant les arrimages entre les mesures d'adaptation du milieu scolaire¹⁵ et le PMATCOM ont aussi été abordées par la direction responsable du programme au MSSS ainsi que les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office. Ces préoccupations concernent les bris de services que vivent principalement des enfants d'âge primaire ou secondaire ainsi que certaines étudiantes ou certains étudiants du collégial ou de l'université. Il semble que les mesures d'adaptation du milieu scolaire offrant des aides techniques liées à la communication ne permettent pas de répondre à l'ensemble des besoins de cette clientèle. Or, cette même clientèle n'est pas admissible au PMATCOM puisqu'elle a, en théorie, droit aux mesures du ministère de l'Éducation ou

.....

15. La mesure 30810 vise à apporter une aide financière pour les dépenses de mobiliers et d'équipements adaptés et destinés aux élèves de 4 à 21 ans reconnus comme handicapés au sens de la déclaration de l'effectif scolaire ainsi qu'à offrir l'aide technologique permettant de répondre aux besoins en matière d'apprentissage des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. La mesure 30810 se décline en deux sous-mesures (la sous-mesure 30811 qui concerne l'achat de mobilier ou d'équipement adapté et la sous-mesure 30812 qui concerne l'accessibilité aux technologies de l'information et de la communication (MEQ 2018 :7) Pour les étudiants de la formation professionnelle, de l'éducation des adultes, du collégial ou de l'université, c'est l'allocation pour des besoins particuliers de l'aide financière aux études qui offre un remboursement pour le matériel d'adaptation et certains appareils visant à compenser la déficience et poursuivre les études (Gouvernement du Québec 2022).

de l'aide financière aux études. Ainsi, des enfants et des étudiants se retrouvent en bris de services et n'ont donc pas accès aux aides à la communication dont ils ont besoin.

- Selon la direction responsable du programme au MSSS, les préoccupations concernant les arrimages entre les mesures d'adaptation du milieu scolaire et le PMATCOM sont bien connues du MSSS. Un état de situation aurait été réalisé à ce sujet en 2019 et des travaux, visant à réduire les bris de services en aval et en amont, auraient débuté en 2021 en collaboration avec le ministère de l'Éducation.

PMATCOM : Que doit-on retenir ?

- En 2020-2021, le PMATCOM (MSSS (CRME)) a desservi 474 personnes.
- L'analyse des données tend à démontrer qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques à la communication des personnes handicapées et l'offre du PMATCOM.
- Le PMATCOM se démarque par son administration centralisée auprès d'un mandataire unique, le Centre de réadaptation Marie Enfant du CHU Sainte-Justine. Ce type d'administration et d'organisation de services semble avoir de nombreux avantages (équipe ayant une expertise de pointe, processus agiles et efficaces, gestion centralisée de l'inventaire, plus grande équité interrégionale, etc.).
- Les parties prenantes consultées soulignent également :
 - Le soutien offert aux spécialistes des établissements du RSSS;
 - La veille technologique réalisée;
 - La collaboration entre l'équipe du PMATCOM et le MSSS.
- Cependant, des enjeux liés à l'évaluation par les spécialistes des établissements du RSSS ont été soulevés, soit :
 - Une certaine méconnaissance des développements technologiques, principalement chez les spécialistes en région;
 - Des délais pour avoir accès aux spécialistes en région.
- Enfin, des préoccupations concernant les arrimages entre les mesures d'adaptation du milieu scolaire et le PMATCOM ont été abordées. Ces préoccupations concernent principalement des bris de services vécus par des enfants d'âge primaire ou secondaire qui n'ont pas accès aux aides à la communication dont ils ont besoin. Des travaux entre le MSSS et le ministère de l'Éducation seraient en cours à ce sujet.

PARTIE 4 : RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE AUDITIVE, VISUELLE ET DU LANGAGE

Les services spécialisés de réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage (MSSS (RSSS))

- Cette section présente les services spécialisés de réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage (MSSS (RSSS)). Une analyse des principaux enjeux observés pour ces services est ensuite réalisée.

Tableau 4

Les services spécialisés de réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage (MSSS (RSSS))

	Services spécialisés de réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage (MSSS (RSSS))
Brève description du programme ou de la mesure	Les services spécialisés de réadaptation visent le développement ou la récupération selon la condition auditive, visuelle ou langagière de la personne à un niveau maximal de fonctionnement dans la réalisation quotidienne de ses habitudes de vie.
Responsable des orientations	MSSS
Responsable de l'administration	RSSS
Clientèle visée et conditions d'admissibilité	En 2020-2021, les services spécialisés de réadaptation desservaient : • 12 805 personnes ayant une déficience auditive. • 9 898 personnes ayant une déficience visuelle. • 15 716 personnes ayant une déficience du langage. Les services spécialisés de réadaptation s'adressent à des personnes de tous âges ayant une déficience auditive, visuelle ou du langage et qui rencontrent des obstacles dans leur développement ou leur intégration sociale, professionnelle, familiale ou scolaire. La demande d'accès à un centre de réadaptation provient généralement d'un médecin ou par l'entremise d'un établissement du RSSS.
Financement (services et coûts couverts)	Les services spécialisés de réadaptation sont financés par le fonds consolidé du revenu, par le biais des crédits budgétaires du MSSS, pour des dépenses, en 2020-2021, de : • 24,3 M\$ en réadaptation – déficience auditive. • 17,8 M\$ en réadaptation – déficience visuelle. • 41,1 M\$ en réadaptation – déficience du langage. Les services spécialisés de réadaptation sont offerts sans frais dans les centres de réadaptation en déficience physique (CRDP) présents dans 15 régions du Québec.

	Services spécialisés de réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage (MSSS (RSSS))
Organisation (fonctionnement)	Lors de la réception d'une demande, une première évaluation sommaire est effectuée pour déterminer l'urgence de la situation. La demande recevra un des trois niveaux de priorité suivants : • Urgent : ce niveau s'applique lorsque l'intégrité et la sécurité de la personne ou de sa famille sont menacées. • Élevé : l'intégrité, la sécurité ou le développement de la personne risquent d'être menacés en l'absence d'intervention à court terme. • Modéré : l'intégrité, la sécurité ou le développement de la personne ne sont pas menacés à court terme, mais des interventions sont nécessaires pour l'aider à accomplir ses habitudes de vie et favoriser son maintien dans sa communauté. Standards pour l'accès aux services d'un centre de réadaptation Pour un niveau de priorité urgent, les services de réadaptation débuteront dans un délai maximal de 72 heures suivant la réception de la demande. Pour une demande qui n'est pas d'un niveau de priorité urgent, l'analyse doit être complétée en une semaine. • Pour les demandes de niveau de priorité élevé, les services débuteront à l'intérieur d'un délai de 90 jours suivant l'analyse de la demande. • Pour un niveau de priorité modéré, les services débuteront à l'intérieur de l'année suivant l'analyse de la demande. • Lorsqu'une demande est jugée non admissible, l'établissement doit orienter la personne vers les services appropriés.
Coordination (liens avec les partenaires)	Dans le cas où un établissement ne dispose pas des ressources nécessaires pour répondre à une demande de service, il est possible que des ressources soient mises en commun avec d'autres établissements du RSSS. Des ententes peuvent également être prises avec un établissement du secteur public pour assurer un partage des ressources humaines, par exemple en orthophonie, avec le milieu de l'éducation. Le recours au secteur privé est également possible, mais le service offert ne doit pas coûter plus cher que dans le réseau public et il ne doit y avoir aucuns frais pour la personne et sa famille.

- La mesure de réadaptation physique pour les victimes d'accident de la route de la SAAQ prévoit le remboursement des frais liés aux services professionnels pour aider les personnes ayant une déficience auditive, visuelle ou du langage à retrouver leur autonomie ou pour favoriser leur intégration professionnelle, scolaire ou sociale (SAAQ 2021b). Les services professionnels offerts visent à maximiser la récupération fonctionnelle de la personne en vue d'un retour aux activités de la vie quotidienne.
- Dans le cadre de la réadaptation et du règlement sur l'assistance médicale, la CNESST offre, quant à elle, des services professionnels de réadaptation au travailleur et à l'employeur pour favoriser la réinsertion sociale et professionnelle du travailleur (CNESST 2022c).

- Pour ces deux mesures, l'Office a obtenu des données administratives (nombre d'usagères et d'usagers, dépenses annuelles, etc.) pour l'ensemble des déficiences physiques, incluant la déficience motrice. Cependant, ces données ne sont pas ventilées selon le type de déficience.

Les services spécialisés de réadaptation pour les personnes ayant une déficience auditive ou une déficience visuelle semblent offrir une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées

- L'analyse des données recueillies auprès du MSSS et des conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office tend à démontrer qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en réadaptation pour les personnes ayant une déficience auditive ou une déficience visuelle et l'offre des services spécialisés de réadaptation.
 - Les dépenses des services de réadaptation pour les personnes ayant une déficience auditive ou une déficience visuelle sont relativement stables à travers les années.
 - Le nombre moyen d'heures de prestations de services par personne est également stable entre 2015-2016 et 2019-2020 pour les personnes ayant une déficience auditive (entre 21 et 23 heures par personne), tandis qu'il est en augmentation pour les personnes ayant une déficience visuelle (18 heures par personne en 2015-2016 c. 24 en 2019-2020).
 - Les standards pour l'accès aux services sont généralement respectés, alors qu'entre 2016-2017 et 2019-2020, environ 95 % des personnes ayant une déficience auditive ont accès aux services à l'intérieur des délais prescrits selon leur niveau de priorité. Ce taux est de 98 % pour les personnes ayant une déficience visuelle.
 - Il est à noter qu'il y a eu une légère diminution quant aux nombres de personnes ayant une déficience auditive et visuelle qui ont obtenu des services dans le respect des délais prévus par les standards d'accès en 2020-2021 (89 % et 95 % respectivement), soit lors de la première année de la pandémie. Le nombre moyen d'heures de prestations de services par personne est aussi en baisse en 2020-2021 (respectivement 19 heures pour les personnes ayant une déficience auditive et 18 heures pour les personnes ayant une déficience visuelle). L'Office n'est pas en mesure de statuer si ces diminutions étaient circonstancielles à la pandémie ou si elles se sont poursuivies en 2021-2022.
 - Les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office soulignent que les personnes handicapées semblent assez satisfaites de ces services.

Les services spécialisés de réadaptation pour les personnes ayant une déficience du langage : une situation qui se détériore en raison d'une cause connue depuis de nombreuses années, le manque d'orthophonistes

- Les sections suivantes font état des enjeux quant à l'accès aux services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, les délais d'attente et les disparités régionales pour l'accès aux services dans les délais prescrits.

Une augmentation importante du nombre de personnes en attente d'un premier service

- Le tableau 5 présente des données de 2015-2016 à 2020-2021 sur le nombre de personnes ayant reçu des services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, le nombre de nouvelles demandes reçues et le nombre de personnes en attente d'un premier service. On peut observer qu'il y a :
 - Une augmentation constante du nombre de personnes ayant reçu des services spécialisés de réadaptation en déficience du langage entre 2015-2016 et 2019-2020 (12 738 personnes c. 16 024 personnes), suivi d'une diminution en 2020-2021 (15 716 personnes), ce qui représente une hausse de 23 % entre 2015-2016 et 2020-2021;
 - Une hausse du nombre de nouvelles demandes reçues entre 2015-2016 et 2019-2020 (5 786 demandes c. 6 996 demandes), puis une baisse en 2020-2021 (5 585 demandes), pour une diminution de -3,5 % entre 2015-2016 et 2020-2021;
 - Une hausse du nombre de personnes en attente d'un premier service entre 2015-2016 à 2020-2021 (1 721 personnes c. 2 991 personnes), soit une augmentation de 74 %.
- Entre 2015-2016 et 2020-2021, le nombre de personnes en attente d'un premier service a progressé beaucoup plus rapidement que le nombre de nouvelles demandes reçues (variation de 74 % c. -3,5 % respectivement). Même en isolant la première année de la pandémie en 2020-2021, la hausse de 2015-2016 à 2019-2020 entre le nombre de personnes en attente d'un premier service et le nombre de nouvelles demandes reçues reste importante (73 % c. 13 % respectivement) alors que le premier a augmenté beaucoup plus rapidement que le second (données non présentées).

Tableau 5

Nombre de personnes ayant reçu des services, nombre de nouvelles demandes reçues et nombre de personnes en attente d'un premier service pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, Québec, 2015-2016 à 2020-2021

	2015- 2016	2016- 2017	2017- 2018	2018- 2019	2019- 2020	2020- 2021	Variation 2015-2021
	n						%
Nombre de personnes ayant reçu des services	12 738	13 485	14 055	14 943	16 024	15 716	23,4
Nombre de nouvelles demandes reçues	5 786	6 178	6 338	..	6 996	5 585	-3,5
Nombre de personnes en attente d'un premier service	1 721	2 037	2 550	2 696	2 979	2 991	73,8

.. Donnée non disponible

Sources : Données administratives du MSSS, AS-484 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020, 2020-2021.

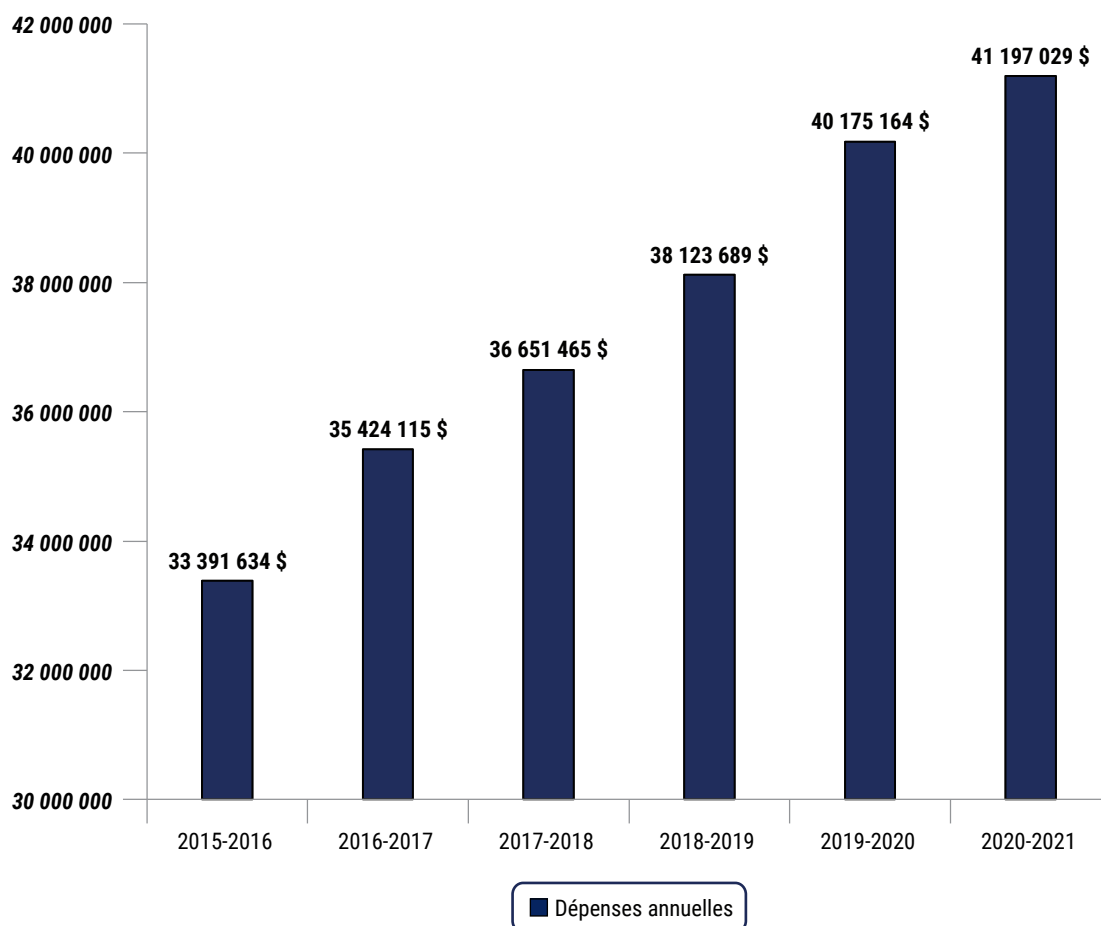
Traitement et compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

Des dépenses en augmentation, mais une diminution du nombre moyen d'heures de services par personne

- À la figure 1, il est permis d'observer une augmentation constante des dépenses annuelles entre 2015-2016 et 2020-2021, passant de 33,3 millions à 41,1 millions (variation de 24 %), pour les services spécialisés de réadaptation pour les personnes ayant une déficience du langage. Les dépenses annuelles ont augmenté à un rythme similaire au nombre de personnes ayant reçu des services (24 % c. 23 %) (données non présentées).

Figure 1

Dépenses annuelles pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, Québec, 2015-2016 à 2020-2021

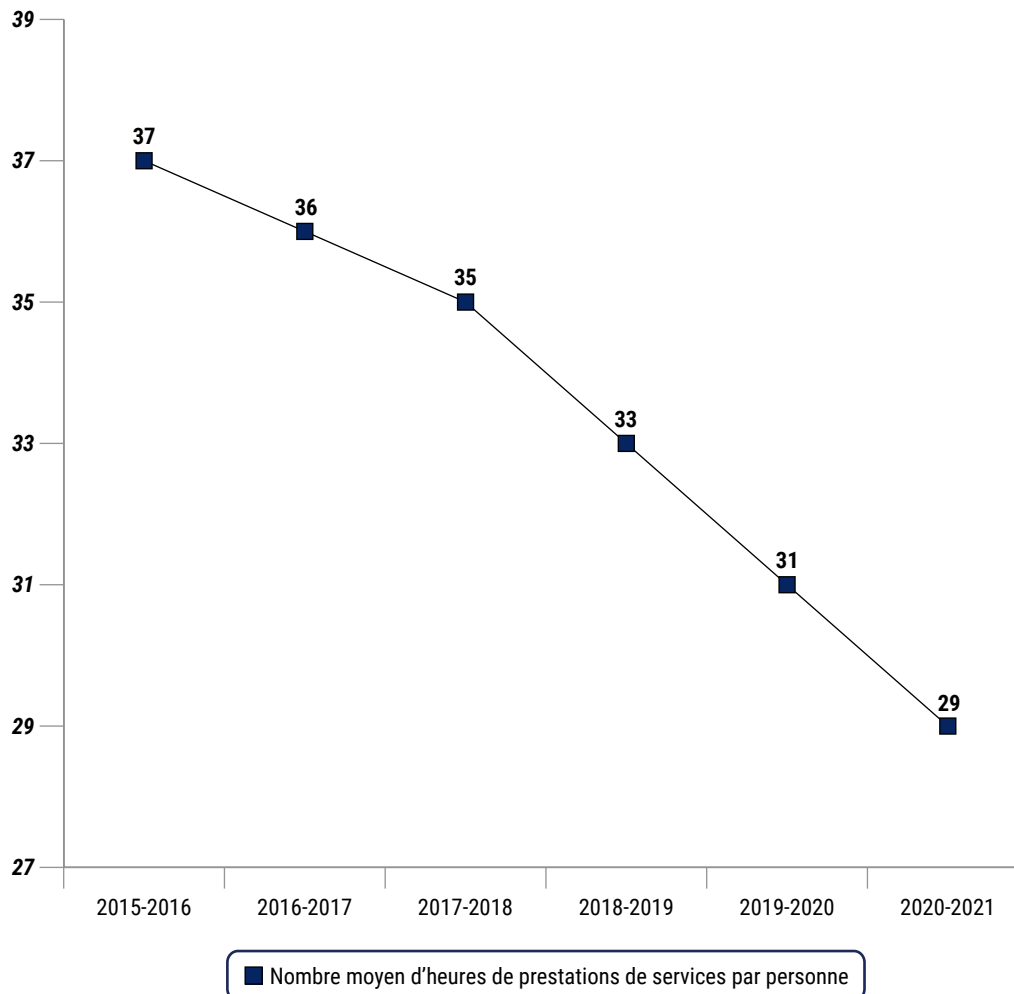


Sources : Données administratives du MSSS, 2019 et 2022, et AS-484 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020, 2020-2021.
Traitement et compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

- Le nombre total d'heures de prestations de services, quant à lui, tend à rester stable entre 2015-2016 et 2020-2021 (476 165 heures en 2015-2016 c. 462 507 heures en 2020-2021) (données non présentées).
- Cependant, le nombre moyen d'heures de prestations de services par personne est en baisse constante, passant de 37 heures en 2015-2016 à 29 heures en 2020-2021, une diminution de 22 % (figure 2). Ceci s'explique par la stabilité du nombre total d'heures de prestations de services et de l'augmentation du nombre de personnes ayant reçu des services.

Figure 2

Nombre moyen d'heures de prestations de services par personne pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, Québec, 2015-2016 à 2020-2021



Sources : Données administratives du MSSS, 2019 et 2022, et AS-484 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020, 2020-2021.
Traitement et compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

Des disparités régionales importantes pour une première prestation de services dans les délais prévus selon les standards d'accès

- Au tableau 6, il est permis d'observer que le taux de respect des délais prévus par les standards d'accès, soit le nombre de demandes ayant été traitées dans les délais prévus divisé par le nombre total de demandes traitées, est relativement stable entre 2016-2017 (78 %) et 2019-2020 (80 %), alors qu'il a diminué à 69 % en 2020-2021. Il est possible que le début de la pandémie explique en partie cette diminution. Rappelons que les standards d'accès pour un premier service de réadaptation sont de 72 heures pour un niveau de priorité urgent, 90 jours pour un niveau de priorité élevé et moins d'un an pour un niveau de priorité modéré.

Tableau 6

Nombre de demandes ayant et n'ayant pas été traitées dans les délais prévus par les standards d'accès et taux de respect des délais pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, Québec, 2016-2017 à 2020-2021

	Nombre de demandes ayant été traitées dans les délais prévus	Nombre de demandes n'ayant pas été traitées dans les délais prévus	Taux de respect des délais prévus par les standards d'accès
	n		%
2016-2017	3 398	938	78,4
2017-2018	3 901	803	82,9
2018-2019	..	..	..
2019-2020	4 501	1 122	80,0
2020-2021	3 449	1 518	69,4

.. Donnée non disponible

Sources : Données administratives du MSSS, GESTRED 10559 2016-2017, 2017-2018, 2019-2020, 2020-2021.

Traitement et compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

- Au niveau régional, il est possible d'observer des disparités importantes dans les taux de respect des délais selon les standards d'accès. Ainsi, en 2020-2021, seulement 6 régions ont un taux de respect des délais supérieur à 90 %, soit Laval (91 %), Chaudière-Appalaches (91 %), Lanaudière (92 %), l'Estrie (94 %), l'Outaouais (97 %) et la Mauricie-Centre-du-Québec (97 %) (tableau 7). À l'opposée, pour 7 régions, les délais sont respectés dans des proportions de 50 % et moins, incluant 3 régions avec un taux inférieur à 40 %, soit la Côte-Nord (28 %), la Montérégie (32 %) et la Gaspésie-Îles-de-la-Madelaine (37 %).
- En observant les données entre 2016-2017 et 2020-2021, il est permis de constater que la majorité des régions ayant un taux de respect des délais élevé ont tendance à le maintenir d'une année à l'autre.
- La plupart des autres régions tendent à voir leur taux de respect des délais fluctuer de manière plus importante :
 - Le Bas-Saint-Laurent et le Saguenay-Lac-Saint-Jean, qui ont connu une hausse importante de leur taux de respect des délais lors de la première année de la pandémie, passant respectivement de 5 % à 42 % et de 19 % à 43 % entre 2019-2020 et 2020-2021.
 - La Montérégie, dont le taux de respect des délais est en baisse constante et drastique depuis 2016-2017, passant de 96 % à 32 %.
 - Les régions des Laurentides (93 % c. 78 %), de Montréal (87 % c. 52 %), de l'Abitibi-Témiscamingue (67 % c. 50 %) et de la Capitale-Nationale (77 % c. 49 %) ont également connu des baisses notables entre 2019-2020 et 2020-2021.

Tableau 7

Taux de respect des délais pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, par région administrative, Québec, 2016-2017 à 2020-2021

	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
	%				
Bas-Saint-Laurent	28,4	13,8	13,2	5,1	42,0
Saguenay-Lac-Saint-Jean	25,0	37,6	..	18,8	43,2
Capitale-Nationale	24,4	65,2	88,6	77,2	49,4
Mauricie-Centre-du-Québec	100,0	98,4	97,2	98,3	97,2
Estrie	98,0	97,8	99,3	97,0	94,0
Montréal	73,7	94,3	..	87,2	52,1
Outaouais	84,0	96,7	97,9	99,6	96,9
Abitibi-Témiscamingue	62,0	67,1	..	66,7	50,0
Côte-Nord	46,2	38,3	..	24,1	28,0
Gaspésie-Îles-de-la-Madelaine	34,1	30,4	56,1	31,0	37,0
Chaudière-Appalaches	68,3	96,4	94,5	91,6	91,4
Laval	98,5	98,2	96,6	94,4	91,0
Lanaudière	94,6	95,5	..	98,6	92,2
Laurentides	77,6	94,7	94,0	93,0	78,2
Montérégie	96,0	64,6	..	42,3	31,9

.. Donnée non disponible

Sources : Données administratives du MSSS, GESTRED 10559 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020, 2020-2021.

Traitement et compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

- Sur l'ensemble des demandes traitées en 2020-2021, 9 % d'entre elles ont été traitées dans un délai supérieur à 40 jours par rapport aux standards d'accès établis pour leur niveau de priorité (données non présentées). Au niveau régional, en 2020-2021, 13 % des demandes dans la Capitale-Nationale ont des délais supérieurs à 40 jours, 16 % pour Montréal, 21 % en Montérégie et 22 % pour la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (données non présentées).
- En 2020-2021, parmi les demandes n'ayant pas été traitées dans les délais prévus, la majorité d'entre elles (61 %) ont été traitées dans un délai supérieur à 40 jours par rapport aux standards d'accès établis pour leur niveau de priorité (tableau 8).

Tableau 8

Durée de l'attente supplémentaire pour les demandes n'ayant pas été traitées dans les délais prévus par les standards d'accès pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, Québec, 2020-2021

	Nombre de demandes n'ayant pas été traitées dans les délais prévus n	Proportion de demandes n'ayant pas été traitées dans les délais prévus %
40 jours et moins	291	39,0
1 à 5 jours	54	7,2
6 à 25 jours	149	19,9
26 à 40 jours	88	11,8
Plus de 40 jours	456	61,0
Total¹	747	100,0

1. Au moment de la collecte de données, 771 dossiers étaient toujours en attente de traitement et avaient dépassé les délais prévus par les standards d'accès.

Source : Données administratives du MSSS, GESTRED 10559 2020-2021.

Traitement et compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

Le manque de ressources dans les services d'orthophonie du RSSS, et plus particulièrement des orthophonistes : une situation qui perdure depuis de nombreuses années

- Selon les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office, il y a présentement une rareté de main-d'œuvre dans les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage du RSSS, plus particulièrement concernant les orthophonistes.
- Ce constat est observé depuis de nombreuses années et est appuyé, entre autres, par le rapport annuel d'activités 2018-2019 du Protecteur du citoyen (2019), qui note que l'augmentation des demandes de services en orthophonie fait en sorte que les ressources existantes ne comblent plus les besoins.
 - En conséquence, toujours selon ce rapport du Protecteur du citoyen (2019), plusieurs centres de réadaptation, qui offrent des services majoritairement à des enfants de 2 à 5 ans, vont diminuer l'intensité des services ou y mettre fin lorsque l'enfant atteint l'âge scolaire, en tenant pour acquis que le réseau de l'éducation prendra la relève.
 - Le Protecteur du citoyen (2019) rappelait au MSSS que les services offerts dans le milieu scolaire visent à soutenir la mission éducative et ne peuvent pas remplacer ceux proposés par les établissements du RSSS, qui ont pour mission de favoriser l'autonomie des personnes dans leurs activités de la vie quotidienne et en société.

- Dans un avis émis en 2017 sur l'organisation du continuum et de la dispensation des services aux enfants âgés de 2 à 9 ans ayant un trouble développemental du langage, l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) note que l'accès aux services de réadaptation pose problème et que les délais et le nombre d'enfants en attente sont importants. De plus, l'INESSS (2017) rapporte que l'offre de services en réadaptation varie grandement selon les régions, ce dont les données présentées plus haut font état. L'INESSS observe également des lacunes dans l'arrimage et la collaboration entre les établissements des différents secteurs, ce qui compromettrait la continuité des services pour les enfants.
- Toujours selon l'avis de l'INESSS (2017), un sondage effectué en 2015 auprès de parents d'enfants ayant reçu des services de réadaptation en orthophonie permet d'illustrer certains enjeux :
 - 93 % des parents étaient d'avis que l'offre de services orthophoniques devrait être améliorée;
 - la majorité des parents sont insatisfaits des délais d'attente et des difficultés pour accéder aux services en orthophonie en centre de réadaptation.
 - 60 % des parents ont eu recours à des services orthophoniques privés. Parmi ceux-ci, 43 % des parents l'ont fait en raison des délais d'attente trop longs au public et 23 % à cause de la quantité insuffisante d'interventions offerte au public.
 - les parents soulignaient que la transition des services lorsque l'enfant accède au milieu scolaire n'est pas harmonieuse et qu'il semble que plus l'enfant vieillit, plus l'accès aux services est difficile.

Des critères d'admissibilité ciblant uniquement les enfants ayant des incapacités graves

- Les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office estiment que les critères d'admissibilité posent un problème, alors que seules les personnes dont les incapacités sont les plus graves, voire ayant certains diagnostics, ont accès aux services. Un échantillonnage de sites Web de CISSS et CIUSSS effectué par l'Office montre que sur les huit établissements du RSSS échantillonnés¹⁶, cinq d'entre eux offraient leurs services seulement aux enfants ayant un diagnostic tels qu'un trouble développemental du langage (trouble primaire du langage ou dysphasie) ou une dyspraxie verbale, par exemple.
- Ainsi, les enfants qui ne correspondent pas aux critères d'admissibilité émis par les services de réadaptation des CISSS et des CIUSSS n'ont tout simplement pas accès à ces services. À moyen ou long terme, il y a un risque à l'effet que des enfants, qui n'ont pas reçu les services requis au bon moment, voient leurs incapacités s'aggraver et développent des difficultés scolaires et sociales.
- Dans son avis de 2017, l'INESSS recommandait de développer un modèle de continuum de services aligné sur les besoins des enfants plutôt qu'axé sur leur diagnostic.
- Le MSSS n'a pas été en mesure de fournir à l'Office des données sur le nombre de demandes refusées et les raisons de ces refus.
- L'Office ne dispose pas non plus de données sur les références pouvant être faites au réseau de l'éducation et jusqu'à quel point ces enfants sont effectivement pris en charge par le réseau scolaire.

.....

16. Les services échantillonnés sont ceux des CISSS de Chaudière-Appalaches, de la Gaspésie, de Laval, de la Montérégie-Ouest et de l'Outaouais, et des CIUSSS de la Capitale-Nationale, du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec.

Un écart grandissant entre l'offre de services spécialisés de réadaptation en déficience du langage et les besoins des personnes handicapées et, en particulier, des enfants handicapés

- Au cours de la période 2015-2016 à 2020-2021, les dépenses annuelles pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage et le nombre de personnes, pour la plupart des enfants, ayant reçu ces services ont connu une augmentation similaire. Toutefois, le nombre moyen d'heures de prestations de services par personne est continuellement en baisse.
- Les données sur le taux de respect des délais prévus par les standards d'accès montrent des disparités régionales importantes et qui persistent dans le temps, alors que ce sont fréquemment les mêmes régions qui ont de faibles taux de respect des délais.
- Les données administratives du MSSS, les observations des conseillères et conseillers de l'Office et du Protecteur du citoyen permettent de croire que l'écart entre l'offre de services spécialisés de réadaptation en déficience du langage et les besoins des personnes handicapées n'est pas causé principalement par un manque de financement, mais plutôt par un manque de ressources dans les services d'orthophonie du RSSS, et plus particulièrement des orthophonistes.
- Dans un sondage effectué en 2015 et cité par l'INESSS (2017) auprès de parents d'enfants ayant recours à des services de réadaptation en orthophonie, la majorité sont insatisfaits des délais d'attente et des difficultés d'accès aux services. La majorité d'entre eux se sont également tournés vers le secteur privé pour obtenir des services.
- Les observations des conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office à propos des critères d'admissibilité trop restrictifs sont préoccupantes et permettent de supposer que les besoins de services de nombreuses personnes ayant une déficience du langage, qui sont en majorité des enfants, ne sont pas répondus.

Les services spécialisés de réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage : que doit-on retenir ?

- Les services spécialisés de réadaptation en déficience auditive et en déficience visuelle semblent répondre adéquatement aux besoins des personnes handicapées. Il sera important de vérifier, lorsque ces données seront disponibles, si les diminutions observées en 2020-2021 concernant le nombre moyen d'heures de services et le taux de respect des délais d'accès étaient circonstanciées à la première année de la pandémie ou si elles se sont poursuivies en 2021-2022.
- Entre 2015-2016 et 2020-2021, les dépenses annuelles pour les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage ont augmenté à un rythme similaire au nombre de personnes ayant reçu des services (24 % c. 23 %). Au cours de cette même période, le nombre de personnes en attente d'un premier service a cependant augmenté beaucoup plus rapidement que le nombre de nouvelles demandes reçues (variation de 74 % c. -3,5 % respectivement).

- Le nombre d'heures de prestations de services tend à rester stable au cours de la période, comparativement au nombre de personnes ayant reçu des services qui lui est en augmentation, ce qui fait que le nombre moyen d'heures de services par personne est en baisse constante, passant de 37 heures en 2015-2016 à 29 heures en 2020-2021.
- Entre 2016-2017 et 2019-2020, le taux de respect des délais prévus selon les standards d'accès pour l'obtention d'un premier service était relativement stable, autour de 80 %, mais a connu une baisse en 2020-2021 pour s'établir à 69 %. Les données régionales permettent d'observer des disparités régionales importantes et durables dans le temps, alors que ce sont souvent les mêmes régions qui ont des taux de respect des délais supérieurs à 90 % ou inférieurs à 50 %.
- Les données administratives du MSSS, les observations des conseillères et conseillers en intégration de l'Office et du Protecteur du citoyen (2019) permettent de conclure que le manque de ressources dans les services d'orthophonie, et d'orthophonistes dans le RSSS, serait la cause principale de la diminution du nombre moyen d'heures de prestations de services par personne et des disparités régionales persistantes en ce qui a trait au respect des délais d'accès aux services.

Actions gouvernementales en cours et à venir

- Le MSSS a entrepris des travaux pour définir une gamme de services intégrés et hiérarchisés pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un TSA (MSSS 2021). Cette gamme de services a également pour objectif d'outiller les établissements du RSSS et leurs partenaires afin qu'ils puissent mettre en œuvre les orientations ministérielles et favoriser une équité provinciale sans égard au lieu de résidence.
- Aucune mesure spécifique aux services spécialisés de réadaptation n'a été identifiée dans le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2022 du MSSS.

Préoccupations de l'Office des personnes handicapées du Québec

- Un des résultats attendus de la politique À part entière (Office 2009b) vise à offrir aux personnes handicapées la possibilité de s'exprimer et de communiquer adéquatement avec autrui, peu importe les moyens de communication utilisés.
- L'Office est grandement préoccupé par le manque de ressources dans les services d'orthophonie, dont les orthophonistes, dans les services spécialisés de réadaptation en déficience du langage, ce qui apparaît être la cause principale des délais d'attente. Cette situation est connue depuis de nombreuses années.
- L'Office est également grandement préoccupé par les critères d'admissibilité trop restrictifs pour l'obtention de tels services de réadaptation au Québec, car la clientèle est majoritairement constituée d'enfants, mettant ainsi à risque la réussite scolaire et le développement social de certains d'entre eux. Pour les enfants qui sont pris en charge, les délais d'attente qui retardent le début du suivi ont aussi un impact sur les familles et le niveau de service requis en raison de la possible détérioration de leur condition.

- Sans en connaître le nombre exact, l'Office ne peut qu'être préoccupé par le fait que de nombreuses familles se tournent vers le privé afin d'obtenir des services pour leur enfant, leur occasionnant ainsi des coûts supplémentaires et remet plus largement en question le principe d'accès équitable aux services.

ANNEXE I

LISTE DES PROGRAMMES TRANSFÉRÉS PAR L'OFFICE ENTRE 1989 ET 2006

Programme	Date	Organisme receveur
Services de maintien à domicile (aide physique et domestique)	Juillet 1989	MSSS
Frais de déplacement (transport, repas, hébergement, accompagnement)	Octobre 1989	MSSS
Services de soutien à la famille (gardiennage, garderie, répit, dépannage)	Août 1991	MSSS
Adaptation de domicile	Octobre 1991	SHQ
Services éducatifs (accompagnement, prise de notes, interprétation, aides techniques)	Avril 1992	Ministère de l'Éducation
Aides techniques en déficience auditive (aides à l'audition)	Avril 1993	MSSS et RAMQ
Aides techniques en déficience visuelle (aides à la communication orale et écrite, aides à la vision, informatique)	Novembre 1996	MSSS et RAMQ
Services d'interprétation visuelle	Avril 1996	CISSS et CIUSSS ¹⁷
Accompagnement en loisir (accompagnement et camps)	Avril 1997	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation ¹⁸
Adaptation de véhicule	Juillet 1997	SAAQ
Vignette de stationnement	Juillet 1997	SAAQ
Équipements spécialisés, fournitures médicales en déficience motrice, organique et de la parole	Octobre 1998	MSSS
Contrat d'intégration au travail	Avril 2001	MESS
Soutien aux organismes de promotion	Avril 2002	Principalement au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux CISSS et CIUSSS ¹⁹
Subventions aux entreprises adaptées	Avril 2006	MESS

17. Au moment du transfert, les responsabilités aujourd'hui attribuées aux CISSS et aux CIUSSS relevaient des régies régionales de la santé et des services sociaux.

18. Au moment du transfert, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation se nommait ministère des Affaires municipales.

19. Au moment du transfert, les responsabilités aujourd'hui attribuées aux CISSS et aux CIUSSS relevaient des régies régionales de la santé et des services sociaux.

ANNEXE II

Liste des programmes retenus pour analyse

Programmes	Ministère et organisme public responsable des orientations (Administration, si différente)
Activités permettant de vivre à domicile	
Partie 1 : Soutien aux familles	
Programme de soutien aux familles	MSSS (RSSS)
Partie 2 : Soutien à domicile	
Services de soutien à domicile : aide à domicile	MSSS (RSSS)
Services de soutien à domicile : services professionnels	MSSS (RSSS)
Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD) • <i>L'aide variable</i>	MSSS (RAMQ)
Partie 3 : Aides techniques et fournitures médicales	
Programme sur les aides à la vie quotidienne et à la vie domestique (équipements AVQ-AVD)	MSSS (RSSS)
Programme d'aides matérielles pour les fonctions d'élimination	MSSS (RSSS)
Programme relatif à l'appareillage pour les personnes stomisées	MSSS (RAMQ)
Habitation	
Partie 1 : Adaptation de domicile	
Programme d'adaptation de domicile (PAD)	SHQ
Partie 2 : Modèles résidentiels hybrides	
Programme AccèsLogis Québec	SHQ
Partie 3 : Ressources résidentielles d'hébergement	
Programme d'hébergement en ressources intermédiaires (ressources non institutionnelles) • <i>Ressources intermédiaires</i> • <i>Ressources de type familial</i>	MSSS (RSSS)
Programme d'hébergement en centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)	MSSS (RSSS)

Programmes	Ministère et organisme public responsable des orientations (Administration, si différente)
Communications	
Partie 1 : Aides auditives	
Programme d'aides auditives	MSSS (RAMQ)
Partie 2 : Aides visuelles	
Programme d'aides visuelles	MSSS (RAMQ)
Partie 3 : Aides à la communication	
Programme ministériel sur les aides techniques à la communication	MSSS (Centre de réadaptation Marie Enfant)
Partie 4 : Réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage	
Services spécialisés de réadaptation • <i>Déficience auditive</i>	MSSS (RSSS)
Services spécialisés de réadaptation • <i>Déficience visuelle</i>	MSSS (RSSS)
Services spécialisés de réadaptation • <i>Déficience du langage</i>	MSSS (RSSS)
Déplacements	
Partie 1 : Adaptation de véhicule et vignette de stationnement	
Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées	MTMD (SAAQ)
Vignette de stationnement pour personnes handicapées	MTMD (SAAQ)
Partie 2 : Politique d'admissibilité au transport adapté et programme de subvention au transport adapté	
Politique d'admissibilité au transport adapté et programme de subvention au transport adapté	MTMD
Partie 3 : Programme transport-hébergement	
Programme transport-hébergement	MSSS (RSSS)
Partie 4 : Aides techniques et assistance animalière à la mobilité	
Programme d'appareils suppléant à une déficience physique	MSSS (RAMQ)
Programme d'attribution des triporteurs et des quadriporteurs	MSSS (Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ), Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal (IRGLM))

Programmes	Ministère et organisme public responsable des orientations (Administration, si différente)
Programme d'attribution des ambulateurs	MSSS (IRDPQ, IRGLM)
Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés	MSSS (IRDPQ, IRGLM)
Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité	MSSS (IRDPQ, IRGLM)
Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures	MSSS (RSSS)
Partie 5 : Réadaptation en déficience motrice	
Services spécialisés de réadaptation • <i>Déficience motrice</i>	MSSS (RSSS)
Réadaptation en DI-TSA et santé mentale	
Services spécialisés de réadaptation • <i>Services d'adaptation et de réadaptation à la personne en DI-TSA</i>	MSSS (RSSS)
Services de soutien spécialisés pour personnes ayant une DI ou un TSA • <i>Services d'assistance éducative spécialisée à la famille et aux proches – DI et TSA</i>	MSSS (RSSS)
Services d'intégration sociale et professionnelle • <i>Soutien dans la communauté aux personnes souffrant d'un trouble mental grave</i>	MSSS (RSSS)

ANNEXE III

MARCHE À SUIVRE POUR OBTENIR UNE AIDE AUDITIVE (RAMQ 2020)

Étape 1

La personne doit se procurer les documents requis pour bénéficier du programme.

Prothèse auditive

Documents requis	Spécialistes à consulter
Audiogramme, qui évalue le degré de la perte auditive	11 ans et moins : non requis 12 à 64 ans : ORL ou audiologiste 65 ans ou plus : audiologiste
Attestation de la nécessité d'une prothèse auditive	11 ans et moins : audiologiste 12 à 64 ans : ORL ou audiologiste 65 ans ou plus : audiologiste

Aide à l'audition

Documents requis	Spécialistes à consulter
Audiogramme, qui évalue le degré de la perte auditive	Audiologiste
Évaluation globale des déficiences et des incapacités	Audiologiste ou orthophoniste
Recommandation d'une aide de suppléance à l'audition	Audiologiste

Étape 2

La personne doit se procurer le document complémentaire requis, le cas échéant :

Statut	Documents requis
Étudiant	Attestation de fréquentation scolaire démontrant qu'elle suit un programme d'étude reconnu.
Travailleur	Attestation démontrant qu'elle effectue un travail qui lui procure un salaire ou un avantage, par exemple si elle est : • Un travailleur autonome; • Un travailleur bénéficiant de soutien à l'intégration et au maintien en emploi; • Un stagiaire en processus de développement de l'employabilité.
Personne ayant une déficience visuelle en plus de la déficience auditive	Une attestation de la déficience visuelle provenant d'un établissement reconnu

Étape 3

Avec les documents requis, la personne doit rencontrer le spécialiste qui répondra à son besoin :

- Un audioprothésiste du Québec pour obtenir une prothèse auditive;
- Un distributeur du Québec pour obtenir une aide de suppléance à l'audition.

La personne doit voir le spécialiste au plus tard un an après l'émission des documents exigés pour s'assurer qu'ils demeurent valides.

ANNEXE IV

GUIDES D'ENTREVUE

Entrevue auprès de la RAMQ pour les programmes d'aides auditives et d'aides visuelles

Objectif de l'entrevue

Cette entrevue vise à recueillir vos observations en tant que responsable de programmes, afin de saisir le contexte et les principaux enjeux relatifs aux financements, à l'organisation et à la coordination de ces programmes au regard des besoins essentiels de personnes handicapées. Votre connaissance sensible du programme à titre d'administrateur des programmes constitue une richesse à nos yeux et nous vous remercions d'avoir accepté de nous rencontrer pour discuter de quelques thèmes relatifs à ces programmes.

Thèmes abordés quant au Programme aides auditives

1. Financement du programme, admissibilité et types d'équipements prêtés.
2. Développement technologique, inventaires des aides techniques et expertise des professionnels.
3. Organisation du programme et coordination avec les partenaires.

Thèmes abordés quant au Programme aides visuelles

1. Financement du programme, admissibilité et type d'équipements subventionnés.
2. Développement technologique et besoins des clientèles admissibles.
3. Organisation du programme et coordination avec les partenaires.

Entrevue auprès du MSSS pour le PMATCOM

Objectif de l'entrevue

Cette entrevue vise à recueillir vos observations en tant que responsable de programme, afin de saisir le contexte et les principaux enjeux relatifs aux financements, à l'organisation et à la coordination de ce programme, au regard des besoins essentiels de personnes handicapées. Votre connaissance sensible du programme à titre d'administrateur des programmes constitue une richesse à nos yeux et nous vous remercions d'avoir accepté de nous rencontrer pour discuter de quelques thèmes relatifs à ces programmes.

Thèmes abordés

1. Financement du programme, admissibilité et besoins des clientèles;
Budget du programme, besoins non comblés, critères d'admissibilité, etc.
2. Développement technologique, expertise des professionnels et inventaires des aides techniques;
Suivi du développement technologique, expertise des professionnels, etc.
3. Organisation du programme et coordination avec les partenaires;
Moyens de coordination avec le MSSS et le réseau, accès aux professionnels pour une évaluation, etc.
4. Enjeux à souligner, avancées récentes et perspectives d'avenir.

ANNEXE V

QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES ORGANISMES DU MILIEU ASSOCIATIF DES PERSONNES HANDICAPÉES

Objectif du questionnaire

Le présent questionnaire a pour objectif de recueillir vos observations afin de mieux cerner les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans le cadre des programmes et mesures identifiés en communications, ces obstacles étant susceptibles d'entraîner des besoins essentiels non comblés.

Consignes

- Complétez chaque question en utilisant les espaces réservés à cet effet.
- Ce questionnaire s'adresse aux personnes de votre organisation qui ont une bonne connaissance de ces sujets. Au besoin, il est possible de répartir les sections du questionnaire entre diverses personnes.
- Vous retrouverez en annexe une description sommaire de chaque programme.
- Votre organisation ne doit retourner qu'un seul questionnaire rempli.
- Veuillez vous assurer de sauvegarder le questionnaire avant de nous le retourner.
- Pour toute question relative à cette démarche, vous pouvez communiquer avec madame Isabelle Émond, directrice de l'évaluation, des analyses et des statistiques, au 1 866 680-1930, poste 18553.
- Retournez le questionnaire d'ici le 19 novembre 2021 à madame Isabelle Émond à l'adresse courriel isabelle.emond@ophq.gouv.qc.ca.

Communications

Programme d'aides auditives

Le **programme d'aides auditives** s'adresse aux personnes couvertes par le régime d'assurance maladie du Québec ayant une déficience auditive. Il prend en charge les frais d'achat, de réparation et de remplacement de prothèses auditives et d'aides de suppléance à l'audition pour les personnes admissibles.

Question 1

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes ayant une incapacité auditive en ce qui concerne l'obtention d'aides auditives (équipements attribués, délais, disparités régionales, etc.) ?

Question 2

Selon vous, est-ce que ces obstacles sont causés par un manque de financement et/ou des problèmes d'organisation ou de coordination du programme ?

Question 3

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au Programme d'aides auditives ?

Programme d'aides visuelles

Le **programme d'aides visuelles** s'adresse aux personnes couvertes par le régime d'assurance maladie du Québec ayant une déficience visuelle (ces personnes peuvent avoir une basse vision ou être fonctionnellement aveugles). Le programme prévoit le prêt d'aides visant à soutenir leurs activités de lecture et d'écriture, en plus de faciliter leur orientation et leur mobilité, notamment dans un contexte d'apprentissage ou dans l'exercice d'une activité rémunérée ou bénévole.

Question 1

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes ayant une incapacité visuelle en ce qui concerne l'obtention d'aides visuelles (équipements attribués, délais, disparités régionales, etc.) ?

Question 2

Selon vous, est-ce que ces obstacles sont causés par un manque de financement et/ou des problèmes d'organisation ou de coordination du programme ?

Question 3

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au Programme d'aides visuelles ?

Programme ministériel des aides techniques à la communication (PMATCOM)

Question 1

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes ayant besoin de suppléance à la communication en lien avec le PMATCOM (équipements attribués, délais, disparité régionale, etc.) ?

Question 2

Selon vous, est-ce que ces obstacles sont causés par un manque de financement et/ou des problèmes d'organisation ou de coordination du programme ?

Question 3

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au PMATCOM ?

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

BLAIS, François, Daniel GARDNER ET André LAREAU (2004). *Un système de compensation plus équitable pour les personnes handicapées : rapport final du groupe d'experts mandaté par l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, Direction des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 442 p.

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE CHAUDIÈRE-APPALACHES (2023). *Soins et services : déficience du langage*. [En ligne]. [<https://www.cisssca.com/soins-et-services/deficience-et-handicap/deficience-physique/deficience-du-langage>]. (Consulté le 28 février 2023).

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA GASPÉSIE (2023). *Soins et services : déficience du langage*. [En ligne]. [<https://www.cisss-gaspesie.gouv.qc.ca/soins-et-services/deficiences-et-handicaps/deficience-du-langage/>]. (Consulté le 28 février 2023).

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST (2023). *Services spécialisés d'adaptation et de réadaptation en déficience physique (DP) : déficience motrice (DM), déficience langagière (DL) ou déficience auditive (DA)*. [En ligne]. [<https://www.santemonteregie.qc.ca/services-specialises-dadaptation-et-de-readaptation-en-deficience-physique-dp-deficience-motrice-dm>]. (Consulté le 28 février 2023).

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LAVAL (2023). *Déficience du langage*. [En ligne]. [<https://www.lavalensante.com/hjr-jrh/programmes-et-services-de-lhopital-juif-de-readaptation/enfants-et-adolescents/deficience-du-langage/>]. (Consulté le 28 février 2023).

CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS (2023). *Vivre avec une déficience ou un handicap : déficience physique*. [En ligne]. [<https://cisss-outaouais.gouv.qc.ca/obtenir-un-service/vivre-avec-une-deficience-ou-un-handicap/deficience-physique-visuelle-auditive-motrice-ou-du-langage-dp/>]. (Consulté le 9 janvier 2023).

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE (2023). *Services : déficience et handicap : déficience du langage*. [En ligne]. [<https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/services/deficience-handicap/deficience-langage>]. (Consulté le 28 février 2023).

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE-ET-DU-CENTRE-DU-QUÉBEC (2023). *Soins et services : déficience physique chez les enfants*. [En ligne]. [<https://ciusssmcq.ca/soins-et-services/soins-et-services-offerts/famille-petite-enfance-jeunesse/deficience-physique-chez-les-enfants/#langage>]. (Consulté le 28 février 2023).

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (2023). *Soins et services : déficience physique (sensorielle, langage, auditive et motrice)*. [En ligne]. [<https://ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca/soins-et-services/deficience-physique-sensorielle-langage-auditive-et-motrice/diagnostic-recu-deficience-physique-deficience-auditive-ou-du-langage>]. (Consulté le 28 février 2023).

COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2022a). *Politique 4.05 : les services professionnels de réadaptation*, Québec, 2 p.

- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2022b). *Politique 4.15 : les aides techniques en réadaptation* [En ligne]. [https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/4_15_aides_techniques_readaptation.pdf]. (Consulté le 3 août 2022)
- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2022c). *Politique 5.04 : les prothèses et orthèses* [En ligne]. [www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/politique-5-04_0.pdf]. (Consulté le 3 août 2022)
- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2019). *Soins et traitements privés et aides techniques : orientations : aides techniques : aides à la communication*. 1 p.
- COMMISSION D'ÉTUDE SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (2000). *Les solutions émergentes : rapport et recommandations*, [En ligne]. [publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2000/00-109.pdf]. (Consulté le 5 novembre 2020).
- FOUGEYROLLAS, Patrick, et autres (2005). *Les personnes ayant des incapacités : encore plus pauvres et à part... qu'égal : les facteurs personnels et environnementaux associés à l'appauvrissement des personnes ayant des incapacités et de leur famille*, [En ligne]. [<https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2484575>]. (Consulté le 5 novembre 2020).
- FOUGEYROLLAS, Patrick, et autres (1999). *La compensation des coûts supplémentaires : équité dans la couverture des besoins liés aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap*, Québec, Laboratoire de recherche sociale, 138 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2022). *Ressources matérielles*, [En ligne]. [<https://www.quebec.ca/education/aide-financiere-aux-etudes/allocation-besoins-particuliers-adultes/formes-soutien/ressources-materielles>] (Consulté le 9 février 2023).
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2006). *Règlement sur les aides auditives et les services assurés, Loi sur l'assurance maladie; chapitre A-29, à jour au 1^{er} mars 2022*, [En ligne]. [<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/A-29,%20r.%202>]. (Consulté le 2 août 2022)
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2005). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ., c. E20.1, à jour au 1^{er} mars 2015*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 69 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1988). *Compensation des limitations fonctionnelles des personnes handicapées : décision no 88-151*, Conseil des ministres, 1 p.
- INSTITUT NATIONAL D'EXCELLENCE EN SANTÉ ET EN SERVICES SOCIAUX (2017). *Organisation du continuum et de la dispensation des services aux enfants âgés de 2 à 9 ans présentant un trouble développemental du langage (trouble primaire du langage)*, Québec, 107 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2023). *Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses : 2022-2023*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 50 p.

- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020a). *Les dépenses des ménages comprenant une personne avec incapacité : une analyse selon les données de l'enquête sur les dépenses des ménages*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 75 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020b). *Plan stratégique 2020-2024*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 34 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017a). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : rapport synthèse sur les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements (accès aux transports et accessibilité des bâtiments et des lieux publics)*, Secrétariat général, L'Office, 120 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017b). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les communications*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 120 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017c). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les déplacements*
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017d). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : l'habitation*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 248 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017e). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les activités permettant de vivre à domicile*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 154 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009a). *Les trente ans de l'Office des personnes handicapées du Québec 1978-2008*, Drummondville, 99 p. [Document interne].
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009b). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, 69 p.
- PROGRAMME MINISTÉRIEL DES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION (2023a). *Clientèle*. [En ligne]. [<https://www.pmatcom.qc.ca/clientele.html>]. (Consulté le 26 janvier 2023).
- PROGRAMME MINISTÉRIEL DES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION (2023b). *Historique*. [En ligne]. [<https://www.pmatcom.qc.ca/historique.html>]. (Consulté le 25 janvier 2023).
- PROGRAMME MINISTÉRIEL DES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION (2023c). *À qui s'adresser*. [En ligne]. [<https://www.pmatcom.qc.ca/a-qui-adresser.html>]. (Consulté le 26 janvier 2023).
- PROGRAMME MINISTÉRIEL DES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION (2023d). *Traitement des demandes*. [En ligne]. [<https://www.pmatcom.qc.ca/traitement-des-demandes.html>]. (Consulté le 26 janvier 2023).
- PROGRAMME MINISTÉRIEL DES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION (2023e). *Renouveler votre prêt*. [En ligne]. [<https://www.pmatcom.qc.ca/renouveler-votre-pret.html>]. (Consulté le 26 janvier 2023).

PROGRAMME MINISTÉRIEL DES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION (2023f). *Vos besoins ont changé*. [En ligne]. [<https://www.pmatcom.qc.ca/vos-besoins-ont-changes.html>]. (Consulté le 26 janvier 2023).

PROTECTEUR DU CITOYEN (2019). *Rapport annuel d'activités 2018-2019*, Québec, 117 p.

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2021). *Pour une intégration des soins et des services pour les personnes ayant une déficience : gamme de services pour les personnes ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme*, Québec, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 30 p.

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2018). *Programme ministériel sur les aides techniques à la communication : Guide d'attribution*, Québec, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 27 p.

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2013). *L'autonomie pour tous : livre blanc sur la création d'une assurance autonomie*, [En ligne]. [www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.BII.DocumentGenerique_72745]. (Consulté le 5 novembre 2020).

QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2008). *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience*, Québec, 45 p.

QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (2018) *Commissions scolaires : règles budgétaires pour les investissements pour les années scolaires 2018-2019 à 2020-2021*. [En ligne]. [http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/PSG/ress_financieres/rb/RB_Investissements_18-19.pdf]. (Consulté le 9 février 2023).

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2021). *Ce que vous devez savoir sur les aides visuelles qui vous sont prêtées*, 5p.

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2020a). *Aides auditives*. [En ligne]. [<https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/aides-auditives>]. (Consulté le 28 juillet 2022).

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2020b). *Aides visuelles*. [En ligne]. [www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/aides-visuelles]. (Consulté le 23 novembre 2022).

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2020c). *Établissements reconnus spécialisés dans la réadaptation pour les personnes ayant une déficience visuelle*. [En ligne]. [<https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/aides-visuelles/etablissements-reconnus-readaptation-deficience-visuelle>]. (Consulté le 24 novembre 2022).

RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2020d). *Programmes des aides techniques et de l'aide financière (au 31 mars 2020)*. Direction générale des programmes hors du Québec, des aides techniques et financière, 3 p.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2021a). *Manuel des directives : remboursements de certains frais : orthèses et prothèses*, [En ligne]. [<https://saaq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/acces-information/manuel-remboursements-ortheses-protheses.pdf>]. (Consulté le 3 août 2022).

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2021b). *Manuel des directives : indemnisation des dommages corporels : réadaptation : services professionnels*, Québec, 27 p.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2011). *Manuel des directives : indemnisation des dommages corporels : réadaptations : appareils et équipements spécialisés*, [En ligne]. [<https://saaq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/acces-information/manuel-readaptation-specialises.pdf>]. (Consulté le 24 novembre 2022)

*Office des personnes
handicapées*

Québec

