

Centre de réadaptation MARIE ENFANT

**PROGRAMME MINISTÉRIEL DES AIDES
TECHNIQUES À LA COMMUNICATION
(PMATCom)**

GUIDE D'ATTRIBUTION

Centre de réadaptation Marie-Enfant
Gestionnaire du programme ministériel des
aides techniques à la communication

MAI 2005

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	1
1. INTRODUCTION.....	2
2. OBJECTIFS	3
3. PRINCIPES D'ATTRIBUTION DES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION.....	3
4. CLIENTÈLES ET PROBLÉMATIQUES.....	5
5. CATÉGORIES D'AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION	8
5.1 Les catégories d'aides techniques :.....	8
5.2 Cheminement d'une nouvelle demande.....	8
5.3 Demande de réparation d'aides techniques à la communication.....	12
5.4 Demande de révision	13
6. NIVEAUX DE RESPONSABILITÉ DANS LE PROCESSUS D'ATTRIBUTION	14
7. MODALITÉS D'ACHATS ET DE PAIEMENTS.....	15
8. MODALITÉS DE RÉCUPÉRATION	15
9. BANQUES D'AIDES TECHNIQUES	16
ANNEXE A	17
ANNEXE B	34

Note: Afin de faciliter la lecture du texte, un seul genre a été retenu pour identifier le féminin et le masculin.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont participé à la révision du guide d'attribution. Leurs suggestions et leurs commentaires ont permis de préciser le contenu.

Nous désirons souligner plus particulièrement la contribution des personnes suivantes :

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Monsieur Pierre-Ulrich Carreau, répondant du programme ministériel des aides techniques à la communication

Centre de réadaptation MARIE ENFANT

Programme ministériel des aides techniques à la communication

Madame Suzanne Gagnon, responsable du programme

Madame Sylvie Clément, coordonnatrice clinique du programme

MEMBRES EXPERTS DES COMITÉS D'ATTRIBUTION

Madame Elsa Chan, orthophoniste

Madame Rési Contardo, ergothérapeute

Madame Élisabeth Clark, ergothérapeute

Centre de réadaptation Marie Enfant

Madame Louise De Serres, ergothérapeute

Madame Nathalie Martel, ergothérapeute

Institut de réadaptation de Montréal

Madame Marie Julien, orthophoniste

Centre hospitalier Jacques-Viger

Madame Louise Pagé, ergothérapeute pédiatrie

Madame Louise Lefort-Leblanc, orthophoniste adulte

Monsieur Érik Langlois, ergothérapeute adulte

Institut de réadaptation en déficience physique de Québec

Madame Johanne St-Cyr, orthophoniste

Centre de réadaptation Estrie

Madame Dale Szlamkowicz, ergothérapeute

Madame Sophie Garon, ergothérapeute

Madame Nicole Arsenault, orthophoniste

Centre de réadaptation Lucie-Bruneau

Madame Ilana Roitman, ergothérapeute

Centre de réadaptation Mackay

Madame Michelle Bourque, orthophoniste

Madame Marie-Paule Gagné, ergothérapeute

Madame Paula Stone, ergothérapeute

Centre de réadaptation Constance Lethbridge

1. INTRODUCTION

- L'implantation du programme ministériel des aides techniques à la communication fait suite au transfert des activités de l'Office des personnes handicapées du Québec (O.P.H.Q.) au ministère de la Santé et des Services sociaux (M.S.S.S.), relativement à l'attribution d'aides techniques à la communication pour les personnes répondant à la définition de personnes handicapées selon la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées.
- Ce programme financier est spécialisé dans les aides techniques à la communication afin de mieux répondre aux besoins de l'ensemble de la population du Québec dans ce domaine. Il comprend les catégories d'aides techniques à la communication suivantes : les **aides techniques à la communication orale, non orale, écrite et à la téléphonie**. Les **modes d'accès** et les **systèmes de montage** sont également défrayés par ce programme lorsque requis pour l'utilisation des différentes catégories d'aides techniques sus mentionnées. A la suite des recommandations d'un groupe d'experts sur les **aides techniques visant le contrôle de l'environnement**, ce type d'aides techniques a été intégré au programme ministériel des aides techniques à la communication, en raison des compétences professionnelles requises pour les attribuer et de la nécessité d'intégrer de façon optimale les différentes technologies en réponse aux besoins d'un même individu.
- Depuis le 1er octobre 1998, la gestion de ce programme a été confiée à l'**Hôpital Marie Enfant**, établissement fiduciaire désigné par le ministère de la Santé et des Services sociaux à la suite d'un appel d'offres.
- Le guide d'attribution des aides techniques à la communication, version 2005, élaboré par le fiduciaire vise à guider les intervenants dans leurs demandes d'attribution des aides techniques. Il s'inspire du guide de gestion sur les aides techniques à la communication diffusé en juillet 1998 par le ministère de la Santé et des Services sociaux, à la suite des travaux d'un comité d'experts dans le domaine de la communication et du guide d'attribution version 1999 .
- Les principales modifications touchent :
 1. La section accès à l'ordinateur , qui est distincte de la communication écrite
 2. Le guide d'évaluation et de rédaction des demandes selon chacune des catégories
 3. De nouveaux formulaires

2. OBJECTIFS

- **Le guide d'attribution révisé vise à :**
 - Documenter l'attribution des aides techniques à la clientèle admissible dans le but de réaliser des habitudes de vie;
 - Harmoniser les critères d'attribution des aides techniques à travers la province;
 - Supporter les intervenants dans leurs démarches.

3. PRINCIPES D'ATTRIBUTION DES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION

- **Principes d'appareillage**
 - Les professionnels et les établissements qui auront à intervenir dans le processus d'attribution des aides techniques à la communication devront respecter les principes d'appareillage émis dans l'avis numéro 15 du Conseil Consultatif sur les Aides Techniques (1991)¹ à savoir le pairage aide technique/personne selon ses besoins, l'information à l'utilisateur, l'entraînement et le suivi post-attribution.
- **Justification des besoins de la clientèle**
 - Le fait de présenter une déficience admissible au programme ministériel d'aides techniques à la communication ne donne pas nécessairement accès à un financement d'aides techniques. En effet, le professionnel qui recommande une aide technique doit faire la démonstration que la déficience permanente est susceptible d'entraîner des incapacités significatives et persistantes à la communication et que cette aide technique est nécessaire pour pallier ces incapacités, en tenant compte de l'évolution des besoins de l'utilisateur. **Une aide technique simple, peu coûteuse et facilement disponible sur le marché doit être privilégiée**. La notion de « commercialement disponible » s'applique ainsi aux téléphones, casques d'écoute, accessoires pour l'utilisation de l'ordinateur, télécommandes standards, etc...
- **Motivation et capacités de l'utilisateur**
 - La motivation de l'utilisateur à vouloir communiquer avec une aide technique à la communication doit être démontrée;
 - Il en va de même pour les compétences de l'utilisateur ainsi que son potentiel à utiliser les aides techniques à la communication;
- **Complémentarité**
 - Les programmes d'aides techniques pour les personnes handicapées relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux ne financent que la différence entre le coût remboursé par les assureurs privés ou le ministère de la Solidarité Sociale (MSS) et le coût réel des aides et des fournitures ;
 - Pour être éligible à ce financement, l'utilisateur et l'assureur privé doivent accepter cependant de céder la propriété de ces aides au fiduciaire des aides techniques à la communication.

¹ **Conseil consultatif sur les aides technologiques (1991)**. Les aides techniques à la communication pour les personnes ayant une déficience motrice. Avis numéro 15.

- **Prêt d'aides techniques**
 - Les aides techniques à la communication sont la propriété du fiduciaire. Elles sont attribuées à titre de **prêt** à des usagers et devront être récupérées lorsqu'elles ne sont plus utilisées ; ré-attribuées si possible, suite à une valorisation appropriée ;
 - L'attribution d'une aide usagée est privilégiée lorsqu'elle répond aux besoins de l'utilisateur ;
 - Le financement accordé pour une aide spécifique ne doit en aucun temps être utilisé pour acquérir un autre type d'aide.

- **Coût maximal de réparation**
 - De façon générale, le coût de réparation ou de mise à jour d'une aide technique ne peut dépasser 50 % du coût d'achat à la valeur actuelle de l'aide ou d'un produit équivalent lorsque non disponible ;
 - Si l'appareil du client est irréparable il y aura échange pour un appareil similaire en inventaire. Si aucune alternative n'est disponible une réévaluation devra être réalisée pour pouvoir attribuer une nouvelle technologie.

- **Remplacement des aides techniques**
 - Les aides techniques à la communication peuvent être remplacées dans les conditions suivantes : présence de changements significatifs et documentés dans les capacités, les besoins ou l'environnement de l'utilisateur ; aides ne fonctionnant plus dans des conditions d'utilisation normale, même après réparation ;
 - L'évolution technologique à elle seule, ne peut justifier un changement d'appareil ;
 - 5 ans post-attribution, le client pourrait être éligible à un renouvellement d'appareil si ses besoins ont changé et si la technologie répond d'avantage à ses besoins .

- **Responsabilité de l'utilisateur**
 - L'utilisateur doit s'assurer de l'entretien régulier des aides techniques octroyées et assumer les frais encourus (exemples : nettoyage de l'équipement, vérification de la charge des batteries, changement des piles ordinaires, etc.)
 - Il doit aviser son assureur de la présence d'une aide technique coûteuse; s'il est en hébergement il doit aviser l'administration de l'établissement;
 - En vertu de l'entente conclue avec l'utilisateur lors de l'attribution, il est également de la responsabilité de ce dernier, d'assumer les coûts de remplacement en cas de vol, de perte ou de négligence;
 - Il doit nous aviser d'un changement d'adresse (le formulaire est intégré dans une pochette dans la boîte des aides techniques).

- **Responsabilité des intervenants à l'origine d'une demande d'aides techniques**

Les intervenants à l'origine d'une demande d'aides techniques à la communication et leur établissement s'engagent à :

 - Assurer la supervision de l'entraînement de l'utilisateur, l'installation et de la programmation de l'appareil si requis, le suivi et au besoin, de la formation d'une personne de l'environnement de l'utilisateur ;
 - Informer également le fiduciaire des aides techniques à réparer ;
 - Récupérer les aides non-utilisées et les font parvenir au fiduciaire ;
 - Aviser des changements d'adresse de la clientèle ;
 - Aviser du changement d'intervenant auprès de son client ;
 - Récupérer des aides attribuées pour la téléphonie et le contrôle de l'environnement des clients qui doivent être hébergés, après avoir reçu des aides dans ces catégories

4. CLIENTÈLES ET PROBLÉMATIQUES

4.1 Admissibles :

- Les clientèles admissibles sont celles pour qui l'utilisation d'une aide technique à la communication orale, non orale, écrite, à la téléphonie et au contrôle de l'environnement est **indispensable** à la compensation d'une incapacité significative et persistante à parler, à écrire, à utiliser l'ordinateur, à utiliser un téléphone et les appareils électriques afin de permettre la réalisation des habitudes de vie. Cette incapacité peut être associée à/ou causée par une ou plusieurs déficiences ou problématiques :
 - **déficience motrice**
 - **déficience du langage et de la parole**
 - **déficience intellectuelle**
 - **trouble envahissant du développement.**
- Ces clientèles sont considérées admissibles peu importe leur âge ou leur statut résidentiel (couverture pour la clientèle hébergée des aides techniques à la communication orale, non orale et écrite bien que clientèle exclue initialement dans le Mémoire approuvé par le Conseil des Ministres du Gouvernement du Québec le 18 septembre 1996).
- Les activités de loisirs reliées à l'utilisation de l'ordinateur sont également admissibles, en autant qu'ils s'agissent d'activités significatives et régulières, qui améliorent de façon significative l'autonomie. Par ailleurs, seul un **mode d'accès (1 mode clavier et 1 mode souris)** est défrayé par le fiduciaire pour la participation aux activités de loisirs .

4.2 Non admissibles

- **Non admissibles : Couverture par d'autres organismes**
 - Les besoins, les aides et les clients déjà couverts par d'autres programmes gouvernementaux tels que les programmes de la Commission de la Santé et de la Sécurité du travail (CSST), de la Société de l'Assurance Automobile du Québec (SAAQ), du Fonds d'Indemnisation des Victimes d'Actes Criminels (IVAC), du ministère de la Solidarité Sociale (MSS) et du programme d'intégration au travail de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) ainsi que les programmes d'instances diverses telles que celles de juridiction fédérale (Anciens combattants, etc.) ;
 - L'adaptation d'équipements octroyés par d'autres programmes est non-admissible : adaptation de contrôle de lit électrique(AVQ-AVD), d'intercom (PAD), d'ouvre porte (PAD) etc...
 - Les besoins, les aides et les clients couverts entièrement par des assureurs privés ;
 - Les personnes présentant une déficience auditive ou visuelle, pour les aides techniques à la communication spécifiquement requises à cause de ces déficiences et qui sont couvertes par les programmes de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) ;
 - Les personnes fréquentant une institution d'enseignement pour ce qui est de leurs besoins actuellement considérés par les programmes du ministère de l'Éducation (MEQ) (programme d'allocation pour les personnes ayant déficience fonctionnelle

majeure, programme pour les commissions scolaires) et pour les équipements couverts par ces programmes ;

- Les personnes ayant subi une laryngectomie totale ou partielle, une glossectomie ou autres interventions chirurgicales à la tête ou au cou qui sont couvertes par un autre programme du réseau de la Santé et des Services sociaux.
- **Non admissibles : Types de déficiences ou de problèmes**
 - Les personnes présentant exclusivement une déficience auditive ou visuelle ;
 - Les personnes présentant des déficiences temporaires .
- **Non admissibles : Statut**
 - Les personnes hébergées ou résidant dans une ressource intermédiaire (clientèles admises ou inscrites à l'intérieur d'un établissement du réseau de la Santé et des Services sociaux et non admissibles aux services des CLSC) pour les besoins en téléphonie et en contrôle de l'environnement. (CHSLD, Résidences, Îlots résidentiels, foyer de groupe.) Annexe « Ressources intermédiaires : cadre de référence »
 - En cas de changement de statut, les intervenants sont responsables de récupérer les aides prêtées.
- **Non admissibles : Contextes d'utilisation**
 - Les aides techniques utilisées dans le cadre de bénévolat à court terme sans objectif d'intégration professionnelle, sociale et communautaire ;
 - Les aides techniques utilisées exclusivement pour les problèmes d'apprentissage et pour la stimulation perceptivo-cognitive ou linguistique.
- **Non admissibles : Catégories et niveaux d'aides techniques**
 - Les fournitures récurrentes (exemples : feuilles de papier, cartouches d'imprimante, piles régulières, etc.) ;
 - Les **aides techniques à la signalisation** pour les situations d'urgence (exemples : cloche d'appel et intercom, systèmes d'appels d'urgence et antifugue couvertes par le programme AVQ-AVD) ;
 - Les **aides techniques à la communication écrite pour l'aspect expressif de niveau 1** : adaptations simples visant le support à l'écriture et vendues commercialement (exemples : stabilisateur de papier ; adaptations de crayons, de fournitures de bureau, outils de mesure, calculatrice, ciseaux, imprimantes, etc.), d'unité d'enregistrement et d'audition (dictaphone, etc.) ou d'agenda électronique ; support ou orthèse d'écriture etc ;
 - Les **aides techniques à la communication écrite pour l'aspect réceptif de niveau 1** : adaptations simples visant le support à la lecture et vendues commercialement (exemples : supports de document (lutrin) ou de moniteur) ;
 - La conception et la fabrication des *tableaux de communication* entrant dans la catégorie des **aides techniques à la communication non orale**. (incluant le support informatique, les photocopies, la plastification, les photographies, etc.). Les établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux qui ont à faire régulièrement la conception, la fabrication et le renouvellement de plusieurs tableaux pictographiques pourront cependant obtenir du fiduciaire l'attribution d'un logiciel de réalisation de tels tableaux par période de trois ans (exemples : Paler-pictos , Board Maker, etc.) ;

- Les **systèmes de montage de niveau 1** : fournitures (exemples : attaches de velcro, plastification de tableau, sac simple, cartable, tablette à pince, câbles, fiche adaptateur, système d'alimentation, etc.) et les tablettes / positionnements au fauteuil roulant actuellement couverts par la RAMQ;
 - Les accessoires et équipements qui sont disponibles commercialement et dont les caractéristiques peuvent permettre à certaines personnes de compenser certaines incapacités ne sont pas couverts (ex : casque d'écoute téléphonique, micro ordinateur, téléphones mains-libres, téléphone sans fil, télécopieur etc...) .
- **Non admissibles – Perte et usage excessif, bris.**
- Un client qui a perdu ou brisé son appareil et ne peut le remplacer, ne pourra être éligible à un autre prêt.
- **Non admissibles – Refus**
- Un client qui refuse l'aide technique ou la retourne sans motif ne pourra pas être éligible à un autre prêt.

5. CATÉGORIES D'AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION

5.1 Les catégories d'aides techniques :

Les catégories d'aides subventionnées par le programme ministériel sont les suivantes : la communication orale, non orale, écrite, l'accès à l'ordinateur, la téléphonie et le contrôle de l'environnement. Les modes d'accès et les systèmes de montage ou de transport sont également défrayés lorsque requis pour l'utilisation des différentes catégories d'aides techniques à la communication. A l'annexe A, vous trouverez pour chacune de ces catégories d'aides techniques : la définition, les critères d'attribution généraux ainsi que les niveaux d'attribution, en fonction de la complexité des aides ainsi que des connaissances professionnelles et clinico-techniques exigées.

5.2 Cheminement d'une nouvelle demande

Un usager désirant obtenir une ou des aides techniques à la communication doit présenter sa demande à un intervenant œuvrant à l'intérieur d'un établissement du réseau de la Santé et des Services sociaux.

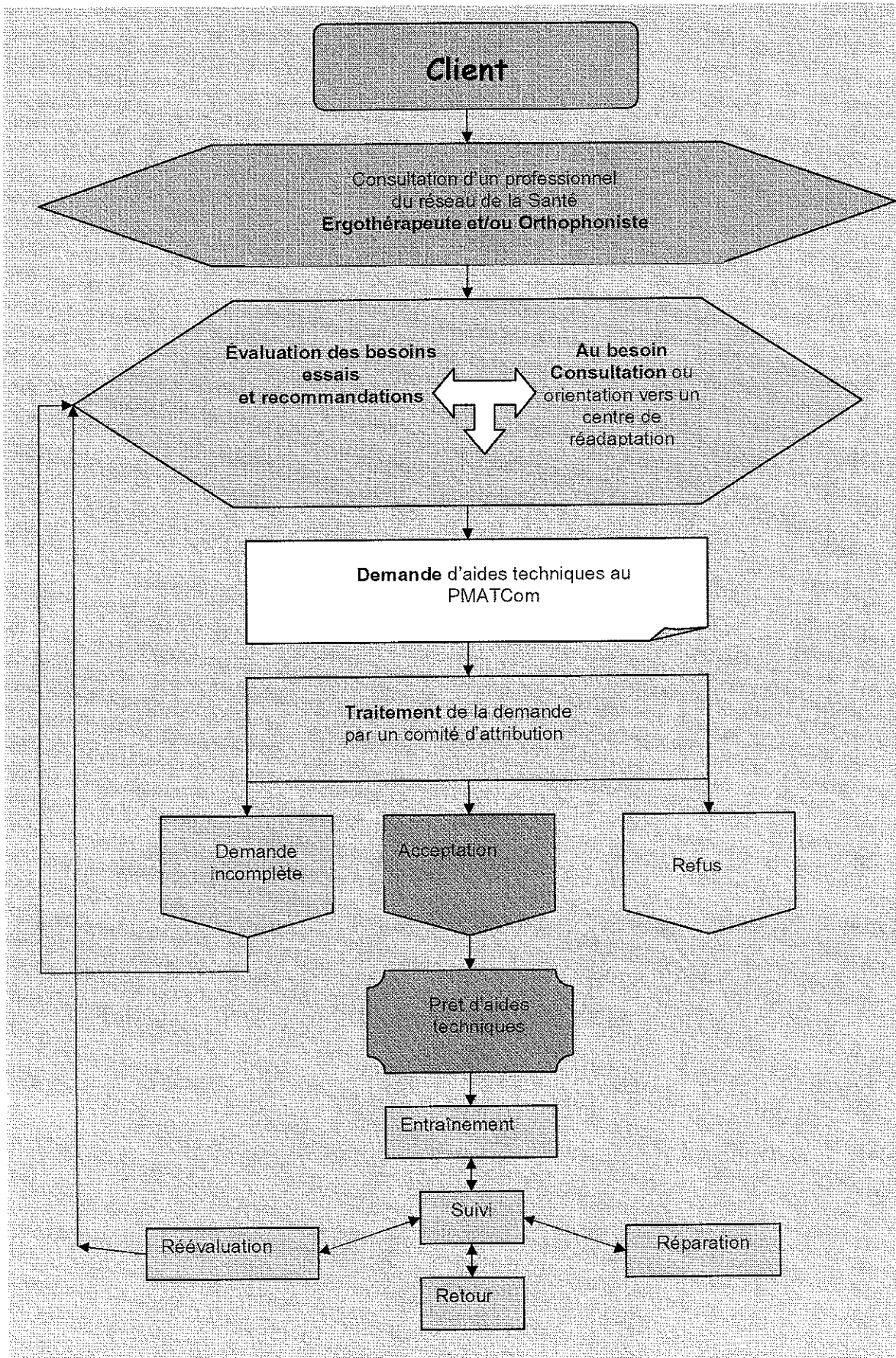
L'intervenant doit procéder à :

- une évaluation des besoins de l'utilisateur ;
- réaliser des essais cliniques avec ce dernier, même à l'intérieur de son milieu de vie si requis, avant de faire parvenir une demande d'attribution d'aides techniques au fiduciaire;
- Par sa demande il s'engage à assurer la supervision de l'entraînement de l'utilisateur, de l'installation et de la programmation de l'appareil si requis, du suivi et au besoin, de la formation d'une personne de l'environnement de l'utilisateur;
- Il doit identifier son supérieur immédiat et l'indiquer sur le formulaire de demande afin de nous permettre de faire un suivi ponctuel de nos équipements.

L'intervenant doit faire la démonstration :

- qu'une déficience permanente est susceptible d'entraîner des incapacités significatives et persistantes en ce qui a trait à la communication;
- que les aides techniques recommandées sont nécessaires pour pallier ces incapacités afin de permettre la réalisation des habitudes de vie;
- et doit tenir compte de son niveau de connaissance des différentes catégories et niveaux de complexité d'aides techniques à la communication avant de recommander une aide. Consulter au besoin son répondant régional ou un centre ressource.

Illustration de la démarche (page suivante)



Les étapes :

5.2.1 Envoi de la demande

- L'intervenant doit compléter le formulaire de demande d'aides techniques à la communication (voir annexe B) et y inclure les recommandations et les justifications (consulter les guides de rédaction pour plus d'information) ;
- Il doit joindre une copie des évaluations pertinentes et annexer les soumissions pour l'installation;
- Il doit faire parvenir ces documents au fiduciaire à l'attention de :

Madame Sylvie Clément, coordonnatrice clinique
Programme ministériel des aides techniques à la communication
Centre de réadaptation Marie Enfant
5200, rue Bélanger Est, Montréal (Québec) H1T 1C9
Téléphone : 514-374-1710 poste 8445
Télécopieur : 514-374-0938

5.2.2 Réception de la demande

- Le fiduciaire reçoit les demandes d'attribution d'aides techniques à la communication et vérifie la présence ainsi que la pertinence des documents reçus ;
- Les demandes sont traitées par ordre d'arrivée. Une priorité est cependant accordée à la clientèle présentant une maladie dégénérative à évolution rapide en raison de l'urgence habituelle de ces demandes ;
- Si une demande est incomplète, le fiduciaire contacte l'intervenant afin d'obtenir les informations manquantes ;

**** Toute demande incomplète entraînera des délais dans le traitement de cette demande*****

- Les dossiers complets et pertinents sont dirigés aux experts des comités d'attribution selon la catégorie d'aides techniques demandées.

5.2.3 Analyse de la demande par les comités d'attribution

- Les experts des comités d'attribution analysent et discutent de chacune des demandes d'aides techniques ;
- Selon la pertinence des informations reçues, ils peuvent demander à l'intervenant demandeur des informations complémentaires et recommander des essais cliniques ou l'évaluation dans un centre d'expertise. L'intervenant est informé de ces orientations par télécopie;
- Après analyse de chacune des demandes, les experts formulent au fiduciaire des recommandations d'attribution d'aides techniques.

5.2.4 Décision d'attribution

- Après étude des recommandations des comités d'attribution, le fiduciaire décide de l'attribution ou non des aides techniques demandées ;
- Acceptation : l'intervenant reçoit du fiduciaire une confirmation écrite de l'acceptation par télécopie, puis par lettre. L'utilisateur reçoit une confirmation écrite de l'attribution.

- **Refus** : l'intervenant et l'utilisateur reçoivent du fiduciaire un avis écrit avec les motifs du refus. Les principaux motifs de refus sont les suivants :
 - aides techniques couvertes par d'autres organismes ;
 - clientèles et contextes d'utilisation non admissibles ;
 - catégories et niveaux d'aides non défrayés par le fiduciaire ;
 - pièces au dossier ne démontrant pas la nécessité de l'aide à la communication recommandée ;
- Le délai maximal prescrit par le ministère pour rendre une décision d'attribution est de deux mois, lorsque le dossier de la demande est complet.

5.2.5 Attribution des aides techniques

- Le fiduciaire fournit ou achète les aides techniques (valorisées ou neuves selon les disponibilités) recommandées par les comités d'attribution ;
- Elles sont acheminées à l'établissement pour que l'intervenant puisse assurer la supervision de l'entraînement de l'utilisateur, l'installation et la programmation de l'appareil si requis, le suivi et au besoin, la formation d'une personne de l'environnement de l'utilisateur ;
- A la livraison des aides techniques, l'intervenant présente à l'utilisateur les conditions du prêt d'équipement et lui fait signer le formulaire d'inscription du prêt de l'équipement. Il fait parvenir ce formulaire au fiduciaire ;
- Si les aides techniques ont été expédiées directement du fournisseur, ou si l'aide technique est fabriquée par un service d'aide technique ou un laboratoire, un collant avec numéro d'inventaire sera fourni par le fiduciaire; il devra être apposé par l'intervenant sur les aides afin d'en faciliter la récupération. Il fera parvenir au fiduciaire les documents sur la garantie de l'équipement.

5.2.6 Suivi post-attribution

- Une fois l'aide attribuée, l'intervenant ou un répondant de l'établissement doit effectuer un contrôle (téléphone, lettre ou visite) aux six à douze mois afin de s'assurer de la pertinence de l'aide, de son utilisation, de son bon fonctionnement et de l'atteinte des objectifs fixés lors de l'attribution. Un relevé annuel sera acheminé aux établissements de façon à supporter la démarche de suivi ;
- Dans la négative, il faut envisager la réparation, la récupération, le remplacement ou une réévaluation des besoins ;
- Le fiduciaire peut ponctuellement faire un contrôle du suivi post-attribution.

5.2.7 Remplacement

Les aides techniques à la communication peuvent être remplacées dans les conditions suivantes :

- Présence de changements significatifs documentés, dans les capacités, les besoins ou l'environnement de l'utilisateur ; aides ne fonctionnant plus dans des conditions d'utilisation normale, même après réparation.
- L'évolution technologique à elle seule ne peut justifier un changement d'appareil.
- 5 ans post-attribution le client pourrait être éligible à un renouvellement d'appareil si ses besoins ont changé et si la technologie répond davantage à ses besoins .

- Un client qui refuse l'appareil recommandé ne pourra être éligible à un autre prêt;
- Un client qui s'est fait voler, a perdu ou brisé son appareil et ne peut le remplacer, ne pourra être éligible à un autre prêt ;
- Le programme n'est pas tenu d'intégrer les différents besoins dans un même équipement si les besoins peuvent ou sont déjà répondus par différentes technologies;
- Une réévaluation du portrait global de l'utilisateur et du besoin d'aides techniques est requise avant d'attribuer un remplacement d'équipement ;
- L'aide technique non utilisée doit être récupérée et retournée au programme.

5.3 Demande de réparation d'aides techniques à la communication

5.3.1. Envoi de la demande

- L'intervenant doit compléter le formulaire de demande d'aides techniques à la communication (voir annexe B) et préciser la réparation requise, la raison du bris et les coûts ;
- Il doit annexer les soumissions pertinentes pour les items personnalisés ou les systèmes de montage ;
- Il doit faire parvenir ces documents au fiduciaire ;

5.3.2. Réception et analyse de la demande

- Le fiduciaire reçoit les demandes d'attribution d'aides techniques à la communication, vérifie la présence ainsi que la pertinence des documents reçus et les analyse.

5.3.3 Décision

- Le fiduciaire décide des réparations à effectuer. L'intervenant doit attendre la décision du fiduciaire avant de faire réparer l'appareil ou de le retourner au fournisseur, s'il est encore sous garantie. **Aucun remboursement de facture ne sera autorisé;**
- Selon le coût estimé des réparations, le fiduciaire peut refuser une demande de réparation et recommander le remplacement de l'aide technique par une aide équivalente en inventaire. Une réévaluation du portrait global de l'utilisateur et du besoin d'aides techniques est requise avant d'attribuer un remplacement d'équipement. L'aide technique à réparer doit également être récupérée ;
- La réparation sera à la charge de l'utilisateur, si la cause du mauvais fonctionnement ou du bris est de nature volontaire, due à de la négligence ou à un manque d'entretien.

5.3.4 Coût maximal de réparation

- De façon générale, le coût de réparation ou de mise à jour d'une aide technique ne peut dépasser 50 % du coût d'achat à la valeur actuelle de l'aide ou d'un produit équivalent lorsque non disponible;
- Si l'appareil du client est irrécupérable il y aura échange pour un appareil similaire en inventaire. Si aucune alternative n'est disponible une réévaluation devra être réalisée pour pouvoir attribuer une nouvelle technologie.

5.4 Demande de révision

Dans le cas d'un refus, un intervenant ou un usager peut faire une demande écrite de révision. Il fait parvenir au fiduciaire la documentation pertinente ou les nouvelles informations qui permettraient au comité d'attribution de réviser ses recommandations. Le fiduciaire dispose de modalités permettant l'analyse de la demande de révision.

Procédure de révision des demandes litigieuses

En tout temps

- Lorsqu'un dossier est incomplet, une télécopie est envoyée pour demander l'information à l'intervenant qui a fait la demande. Nous ajouterons au besoin, le guide d'évaluation et de rédaction pour la catégorie d'aide demandée;
- Pour éviter des délais, lorsque des précisions sont reçues sur un dossier, la demande est étudiée par le comité suivant la réception de l'information;
- Si l'information ne permet pas de prendre une décision après deux études du dossier, nous procéderons à un refus par manque d'informations ou de justifications.

Lorsqu'une révision de la décision est demandée (suite à un refus)

- Le dossier doit être présenté à un comité différent, pour une étude plus neutre de la demande;
- Le demandeur doit nous résumer la demande et faire ressortir les points ou les éléments qui n'ont pas été mentionnés précédemment pour compléter la demande ;
- Le demandeur peut demander l'aide de la coordonnatrice ou d'un professionnel de son choix . Le comité d'attribution peut aussi choisir de le contacter pour discuter de la demande;
- Si la décision est impossible à prendre : Il sera prévu une période d'étude de dossiers lors des rencontres administratives des experts (2 ou 3 dans l'année) pour analyser les demandes litigieuses et prendre un vote majoritaire. Si le demandeur est membre des comités il ne peut être présent. Il est suggéré qu'un responsable administratif soit présent pour pouvoir trancher, au besoin;
- La possibilité de référer le client et son thérapeute à un centre d'expertise doit être envisagée;
- Dans le cas où un litige demeure ou que le demandeur ou le client n'est pas satisfait, la procédure de plainte à l'établissement via le commissaire aux plaintes est toujours disponible.

6. NIVEAUX DE RESPONSABILITÉ DANS LE PROCESSUS D'ATTRIBUTION DES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION

Plusieurs partenaires participent au processus d'attribution des aides techniques à la communication. Les rôles et responsabilités spécifiques de chacun en relation avec le processus d'attribution des aides sont les suivants :

- **Ministère de la Santé et des Services sociaux**
Ministère responsable de l'élaboration du guide de gestion des aides techniques à la communication et de sa mise à jour ainsi que de l'évaluation de son application (programme ministériel des aides techniques à la communication).
- **Établissement fiduciaire : centre de réadaptation Marie Enfant**
Établissement, désigné par la Ministre de la Santé et des Services sociaux, assumant la responsabilité de la gestion du programme ministériel des aides techniques à la communication, incluant la gestion de l'enveloppe budgétaire confiée par le Ministère. Il désigne les experts des comités d'attribution, coordonne les activités de ces comités et autorise l'attribution des aides techniques aux usagers.
- **Comités d'attribution**
Les comités d'attribution procèdent à l'analyse des aides techniques demandées et recommandent au fiduciaire les attributions d'aides requises. Ils sont composés d'experts dans le domaine des aides techniques à la communication issus de différents établissements du réseau de la Santé et des Services sociaux au Québec. Huit comités d'attribution ont été formés : quatre sur la **communication non orale / orale** et quatre sur la **communication écrite**, la **téléphonie** et le **contrôle de l'environnement**.
- **Agences**
Organismes responsables de la planification du développement des services requis pour l'implantation du programme ministériel des aides techniques à la communication, ainsi que du suivi de son évolution dans chacune des 18 régions administratives du Québec.
- **Centres ressources**
Établissements de réadaptation qui sont identifiés pour offrir le soutien aux intervenants de tout établissement appartenant au réseau de la Santé et des Services sociaux concernant les aides techniques à la communication. Le soutien peut se traduire par des consultations, des évaluations, des conseils pour des problématiques complexes qui demandent des aides techniques simples à complexes.
Critères de désignation :
 - Présence d'une équipe multidisciplinaire expérimentée;
 - Expertise développée depuis plus de trois ans;
 - Dispense des services d'évaluation et d'attribution des aides techniques à la communication à un volume élevé de clientèle de sa région ;
 - Possède l'infrastructure et les moyens pour accueillir la clientèle de d'autres régions (ex : possibilité de déplacement, téléadaptation);

La désignation est de trois ans et devra être réévaluée après chaque terme. Il peut exister plusieurs centres ressources au Québec.

À noter que l'établissement désigné comme centre ressource n'est pas automatiquement désigné pour offrir des services surspécialisés au niveau des aides techniques à la

communication .Si le centre est également désigné par le MSSS pour les services surspécialisés, il devra répondre aux responsabilités des centres offrant des services de surspécialisation (ex :expertise de pointe, concentration de clientèle, veille technologique formation, enseignement, recherche, etc....)

▪ **Répondants régionaux**

Établissements spécialisés dans le domaine de l'adaptation et de la réadaptation en déficience motrice ou du langage et de la parole, désignés par les agences régionales représentant chacun une région administrative du Québec pour le programme ministériel des aides techniques à la communication. Ils peuvent offrir des interventions de base dans le domaine des aides techniques à la communication pour la clientèle de leur région, par une équipe interdisciplinaire avec service d'aides techniques.

▪ **Ensemble des centres référents**

Établissements des réseaux de la Santé et des Services sociaux ou de l'Éducation du Québec pouvant, selon l'expertise de ses intervenants dans le domaine de la communication et les besoins des usagers, acheminer au fiduciaire les demandes d'aides techniques à la communication. Ces établissements s'engagent à assurer les interventions professionnelles requises visant la transmission de l'information à l'utilisateur, l'entraînement et le suivi post-attribution. De plus, les centres référents doivent informer le fiduciaire des aides techniques à réparer, à remplacer ou à récupérer. Enfin, ils sont responsables d'apposer un numéro d'inventaire sur les aides techniques et de faire parvenir au fiduciaire le formulaire d'inscription du prêt de l'équipement à l'utilisateur ainsi que les documents sur la garantie de l'équipement octroyée par le fournisseur.

7. MODALITÉS D'ACHATS ET DE PAIEMENTS

Le PMATCOM procède par bon de commande autant avec les fournisseurs que les centres de réadaptation . Il est nécessaire de fournir une soumission, pour les équipements fabriqués ou adaptés spécifiquement pour le client. Lors d'une recommandation, il est essentiel de donner suffisamment d'information pour nous permettre de procéder efficacement aux achats. Pour les systèmes de contrôle de l'environnement, il est nécessaire de nous fournir la soumission, chaque installation étant personnalisée. Si l'aide technique est une nouveauté, nous pourrions vous demander des précisions sur les coordonnées du fournisseur des aides recommandées . Ce nouvel équipement devra faire l'objet de tests d'évaluation par des comités de cliniciens avant d'être autorisé et inscrit sur la liste.

8. MODALITÉS DE RÉCUPÉRATION

Si l'aide technique n'est plus utilisée, l'établissement doit informer le fiduciaire qui verra à identifier la meilleure façon de la récupérer. Elle sera alors inscrite sur la liste de disponibilité provinciale d'aides techniques à la communication. Le fiduciaire s'assurera au meilleur de ses connaissances de l'intégrité, du fonctionnement et de la valorisation de l'appareil avant de le réassigner.

9. BANQUE D'AIDES TECHNIQUES

Le fiduciaire prête une banque d'équipements aux centres ressources et aux centres répondants régionaux qui acceptent le mandat de répondant , afin de leur permettre de faire les essais des aides techniques, avec leurs clients. Pour les cliniciens qui ont besoin d'équipement pour une évaluation , s'adresser aux distributeurs, au répondant régional ou aux centres ressources. Le marché des aides techniques étant très actif, le programme doit évaluer les nouveautés avant de les rendre disponibles .

ANNEXE A

**CRITÈRES D'ATTRIBUTION ET NIVEAUX DE COMPLEXITÉ DES AIDES
TECHNIQUES À LA COMMUNICATION
ET DES SYSTÈMES DE MONTAGE OU TRANSPORT**

5.1 Aides techniques à la communication orale

DÉFINITION : Appareils conçus pour permettre l'usage de la parole à un niveau fonctionnel (exemples : Amplificateur de voix, Amplificateur avec clarification (Speech Enhancer), Élévateur vélopalatin, etc.).

CRITÈRES D'ATTRIBUTION :

- **Capacité** à articuler de façon suffisante, à opérer l'équipement recommandé de manière autonome ou à comprendre le fonctionnement attendu de l'équipement;
- **Incapacité** à se faire comprendre dans les différents milieux de vie de l'utilisateur (troubles permanents et significatifs de l'intensité de la voix, de la résonance ou de la prosodie) ;
- **Besoin** de communiquer par la parole ;

EXIGENCES : Évaluation par un orthophoniste ayant des connaissances avec les équipements réguliers et alternatifs dans ce domaine. L'ergothérapeute peut être consulté pour l'accès ou l'installation de l'aide technique.

Niveau 1 : Aides simples

L'essai de l'appareil en présence du professionnel permet de démontrer l'efficacité.

Niveau 2 : Aide à la communication dédiée

Une bonne analyse des besoins et des essais avec des aides techniques doit être réalisée :

- *une consultation avec un prosthodontiste est nécessaire pour un élévateur vélopalatin;*
- *pour un amplificateur avec clarification, la demande doit nous parvenir d'un orthophoniste qui a suivi la formation spécifique pour cet appareil. L'évaluation comparative doit comprendre l'essai avec la technologie simple.*

*Pour vous guider dans votre démarche , nous vous suggérons de lire le document « guide d'évaluation et de rédaction des demandes en communication orale » .

Guide d'évaluation et de rédaction des demandes de communication orale

L'objet de ce guide est de favoriser une évaluation complète des besoins et la rédaction du rapport qui nous sera acheminé. L'information transmise doit nous permettre d'apprécier la nature, le degré de sévérité des incapacités et les besoins de la personne ainsi que les caractéristiques pertinentes de son milieu.

1° Compléter le **formulaire de demande** d'aides techniques incluant au verso les recommandations et les justifications.

2° Joindre **les éléments d'évaluation pertinents** dans lesquels nous pourrions retrouver :

✎ Description globale de l'utilisateur :

- langue d'usage;
- diagnostic médical et conclusion du rapport orthophonique, pronostic;
- les capacités motrices, sensorielles;
- les capacités cognitives, sociales;
- le mode de déplacement et contraintes liées au positionnement dans différentes situations de vie;
- l'autonomie personnelle, socio résidentielle, sociale et professionnelle;
- le contexte de vie ;
- les habitudes de vie dont les aides pourront faciliter ou rendre possible la réalisation;
- interlocuteurs potentiels;
- toute autre information pertinente à l'usage de l'aide.

✎ Description de la communication actuelle

- description de la parole : respiration, phonation, résonance, articulation, prosodie;
- description générale du langage réceptif et expressif;
- intelligibilité et compréhensibilité;
- contrôle salivaire.

✎ Essais cliniques et analyse des résultats;

- appareils essayés (quelles aides ont été essayées, dans quel contexte);
- type de micro;
- manipulation de l'appareil et autonomie pour l'installer;
- résultats;
- utilisation de l'aide au téléphone (au besoin);
- capacité d'apprendre à utiliser l'aide technique ;
- appréciation de l'utilisateur;
- appréciation des interlocuteurs privilégiés;

✎ Recommandations

- aides techniques recommandées avec les justifications ;
- mode de transport de l'aide par l'utilisateur;
- système de montage (au besoin);
- installation (dans les différentes pièces s'il y a lieu);
- motivation à faire l'entraînement nécessaire pour utiliser l'aide efficacement;
- supports technique et humain disponibles dans le milieu.

✎ Soumissions

- pour les aides personnalisées ou adaptées et les systèmes de montage.

✎ Nature et responsable du suivi

- intervenants impliqués dans le processus d'entraînement et du suivi .

5.2 Aides techniques de suppléance à la communication orale

DÉFINITION : Appareils ou dispositifs conçus pour répondre aux besoins des personnes ayant des troubles sévères de communication et ne pouvant s'exprimer oralement de façon fonctionnelle

CRITÈRES D'ATTRIBUTION :

- **Capacité** à utiliser une ou diverses stratégies de communication et à opérer l'équipement recommandé de manière autonome ou à comprendre le fonctionnement attendu de l'équipement ;
- **Incapacité** importante, permanente et significative à utiliser la parole ;
- **Besoin** de compenser la communication orale ;

Niveau 1 : Aides simples à la communication :

- enregistrement d'un ou quelques messages vocaux ayant une correspondance unique touche message à sélection directe (Big Mac, Cheap talk, Step by step Chat box).

Critères d'attribution spécifiques : Besoin de communiquer des messages oraux peu nombreux.

Exigences spécifiques : Évaluation par un orthophoniste ou un ergothérapeute ayant des connaissances de base avec les équipements réguliers et alternatifs dans ce domaine. Consultation d'un psychologue au besoin, pour l'évaluation du potentiel cognitif de l'utilisateur.

Niveau 2 : Aides à la communication avec rétroaction auditive ayant une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- entrée alphanumérique avec messages programmables et encodables (Light Writer, Dynawrite) ;
- un ou plusieurs niveaux de programmation (Macaw, Dactyl, Message Mate, etc.) ;
- combinaisons de touches Macaw, Dactyl, Message Mate ;
- écran dynamique simple (Spingboard, Dynamo, Mightymo et Minimo) ;
- appareil à sélection indirecte (Message Mate, Tech Scan , Macaw, Dactyl, Light Writer , Dynawrite) ;

Critères spécifiques d'attribution : Besoin de communiquer des messages oraux variés et nombreux.

Exigences spécifiques : Évaluation par une équipe de professionnels avec un orthophoniste et un ergothérapeute, ayant des connaissances appliquées en communication non orale, des connaissances de base en programmation et pouvant assurer l'entraînement à l'utilisation et le suivi .

Niveau 3 : Aides complexes à la communication ou système intégré ayant une ou plusieurs des caractéristiques suivantes en plus des caractéristiques mentionnées au niveau 2 :

- Organisation complexe d'un vocabulaire étendu ;
- Combinaisons élaborées de touches ;
- Appareils complexes dédiés à la communication (Pathfinder, Ordinateur Tablet ou portable avec mode d'accès indirect) ;
- Aide informatique avec un logiciel de communication (exemples Optimist avec Windbag,

- Mind Express, Speaking dynamiccally pro Eurovocs suite) ;
- branchement à un ou des périphériques informatiques ou autres ;
- devenant un mode d'accès à l'ordinateur ou un contrôle de l'environnement)(exemples : VanGuard, etc.) ;

Critères spécifiques d'attribution : Besoins versatiles de communication dans plusieurs situations et vocabulaire étendu.

Exigences spécifiques : Évaluation par une équipe interdisciplinaire composée de professionnels ayant des connaissances spécialisées en communication non orale et des connaissances pertinentes en informatique, pouvant assurer la programmation, l'entraînement, la supervision de l'installation, le suivi et la formation de l'utilisateur ou d'une personne de son environnement .

Guide d'évaluation et de rédaction des demandes de suppléance à la communication orale

L'objet de ce guide est de favoriser une évaluation complète des besoins et la rédaction du rapport qui nous sera acheminé. L'information transmise doit nous permettre d'apprécier la nature, le degré de sévérité des incapacités et les besoins de la personne ainsi que les caractéristiques pertinentes de son milieu.

1° Compléter le **formulaire de demande** d'aides techniques incluant au verso les recommandations et les justifications.

2° Joindre **les éléments d'évaluation pertinents** dans lesquels nous pourrions retrouver :

✍ Description globale de l'utilisateur incluant :

- diagnostic médical et conclusion du rapport orthophonique, pronostic;
- les capacités motrices, sensorielles; - les capacités cognitives et sociales;
- le mode de déplacement et contraintes liées au positionnement dans différentes situations de vie;
- l'autonomie personnelle, socio résidentielle, sociale et professionnelle;
- le contexte de vie ;
- habitudes de vie dont les aides pourront faciliter ou rendre possible la réalisation;
- interlocuteurs potentiels;
- toute autre information pertinente à l'usage de l'aide.

✍ Description des capacités spécifiques à l'utilisation de l'aide technique

- langues comprises et langues parlées; - écriture(qualité, endurance);
- langage oral réceptif et expressif; - langage écrit réceptif et expressif;
- mode de communication actuel;
- capacité motrice en rapport avec l'activation de l'aide (rejoindre les cibles, contrôler l'appareil).

✍ Situation de handicap et besoins actuels

✍ Essais cliniques et analyse des résultats:

- appareils essayés (quelles aides ont été essayées, dans quel contexte) ;
- préciser le nombre de cases utilisés;
- le choix de représentation graphique; lettres, mots, symboles, images, photos,
- dimensions des cibles, noir ou couleurs;
- caractéristiques du vocabulaire; quantité connue ou reconnue, quantité discriminée à la fois, capacité de faire des combinaisons, de catégoriser, de mémoriser le vocabulaire non-visible, de naviguer entre les pages si c'est un système dynamique;
- utilisation de prédicteur de mots, d'abréviation ou de combinaison de lettres;
- les modes d'accès et l'autonomie dans la manipulation de l'aide;
- positions d'utilisation;
- les résultats des essais;
- installation sécuritaire et déplacement sécuritaire avec l'aide technique;
- utilisation de l'aide avec le téléphone ;
- capacités d'apprentissage pour l'utilisation de l'aide;
- contrôle salivaire;
- appréciation de l'utilisateur;
- appréciation des interlocuteurs familiaux.

✍ Recommandations

- aides techniques recommandées avec les justifications ;
- mode d'accès retenu;
- mode de transport ;
- système de montage;
- l'installation (dans les différentes situations d'utilisation);
- motivation à faire l'entraînement nécessaire pour utiliser l'aide efficacement;
- supports technique et humain disponibles dans le milieu;
- programmation et entraînement nécessaires à l'intégration dans les milieux de vie.

✍ Soumissions

- pour les aides personnalisées ou adaptées et les systèmes de montage

✍ Nature et responsable du suivi

- -Intervenants impliqués dans le processus d'entraînement et du suivi

5.3 Aides techniques à la communication écrite

5.3.1 Aspect expressif (écriture)

DÉFINITION : Appareils ou accessoires utilisés pour compenser un problème d'expression écrite permettant ainsi à l'utilisateur d'écrire d'une manière fonctionnelle.

CRITÈRES D'ATTRIBUTION :

- **Capacité** ou potentiel à utiliser un langage graphique, à utiliser l'équipement recommandé de manière autonome ou à comprendre le fonctionnement attendu de l'équipement ;
- **Incapacité** à écrire de façon manuscrite dans un contexte de productivité pouvant entraîner des préjudices dans l'exercice des rôles sociaux ;
- **Besoin** de produire ou d'utiliser des écrits sur une base régulière .

Niveau 1: Aides simples à la communication **non défrayées par le fiduciaire** (voir p. 3 : catégories et niveaux d'aides techniques non admissibles).

Niveau 2: Aides dédiées à l'écriture, conçues pour pallier l'écriture manuscrite (exemples : Link, Alpha Smart Keyboard, dactylo, appareil Blackburn etc.) .

Critères spécifiques d'attribution : Capacité à utiliser l'équipement recommandé et incapacité à écrire de façon manuscrite.

Exigences spécifiques : Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances appliquées dans les aides techniques à la communication écrite. Consultation au besoin d'un orthophoniste pour l'aspect linguistique du langage écrit, ainsi que d'un psychologue pour l'évaluation du potentiel cognitif de l'utilisateur.

Niveau 3: Aides informatiques: se référer à la section informatique

Guide d'évaluation et de rédaction des demandes de communication écrite

L'objet de ce guide est de favoriser une évaluation complète des besoins et faciliter la rédaction du rapport qui nous sera acheminé. L'information transmise doit nous permettre d'apprécier la nature, le degré de sévérité des incapacités et les besoins de la personne ainsi que les caractéristiques pertinentes de son milieu.

1° Compléter le **formulaire de demande** d'aides techniques incluant au verso les recommandations et les justifications.

2° Joindre **les rapports d'évaluation pertinents** dans lesquels nous pourrions retrouver :

✂ Description globale de l'utilisateur incluant :

- diagnostic médical ;
- les capacités motrices, sensorielles, cognitives ;
- mode de communication actuel
- technologie disponible dans le milieu;
- le mode de déplacement et contraintes liées au positionnement dans différentes situations de vie;
- l'autonomie personnelle, socio résidentielle, sociale et professionnelle;
- le contexte de vie et habitudes de vie dont les aides pourront faciliter ou rendre possible la réalisation;
- toute autre information pertinente à l'usage de l'aide.

✂ Description des capacités spécifiques à l'utilisation de l'aide technique:

- langues comprises et parlées, langues écrites;
- compréhension orale;
- compréhension écrite (mots, phrases, textes) (consultation en orthophonie au besoin);
- écriture (qualité et endurance);
- capacité motrice en rapport avec l'activation de l'aide.

✂ Situation de handicap et besoins actuels:

- mode actuel d'écriture;
- incapacités actuelles;
- besoins (dans quel contexte);
- quantité de production écrite à réaliser.

✂ Essais cliniques et analyse des résultats:

- appareils essayés (quelles aides ont été essayées, dans quel contexte);
- les modes d'accès dans les différentes situations ;
- les résultats;
- capacité d'apprendre à utiliser l'aide technique et le cas échéant, à l'entretenir;
- appréciation de l'utilisateur.

✂ Recommandations :

- aides techniques recommandées avec les justifications ;
- mode de transport ;
- système de montage ;
- l'installation (dans les différentes pièces s'il y a lieu);
- motivation à faire l'entraînement nécessaire pour utiliser l'aide efficacement;
- supports technique et humain disponibles dans le milieu.

✂ Soumissions:

- pour les aides personnalisées ou adaptées et les systèmes de montage.

✂ Nature et responsable du suivi :

- intervenants impliqués dans le processus d'entraînement et du suivi.

5.3.2 Aspect réceptif (lecture)

DÉFINITION : Appareils ou accessoires utilisés pour compenser un problème de réception écrite permettant ainsi à l'utilisateur de lire d'une manière fonctionnelle.

CRITÈRES D'ATTRIBUTION :

- **Capacité** ou potentiel à utiliser le langage écrit, à utiliser l'équipement recommandé de manière autonome ou à comprendre le fonctionnement attendu de l'équipement ;
- **Incapacité** à manipuler ou à utiliser les livres, les revues et autres documents imprimés ;
- **Besoin** d'avoir accès à du matériel écrit sur une base régulière .

Niveau 1 : Aides simples à la communication **non défrayées par le fiduciaire** (voir p. 3 : catégories et niveaux d'aides techniques non admissibles).

Niveau 2 : Aides dédiées à la lecture, conçues pour pallier une ou des incapacités à la lecture (exemples : système de livre électronique, etc.).

Critères spécifiques d'attribution : Capacité à utiliser l'équipement recommandé et incapacité à manipuler les livres ainsi que les revues.

Exigences spécifiques : : Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances appliquées dans les modes d'accès et les aides techniques à la communication écrite.

Niveau 3 : Accessoires informatiques adaptés à la lecture utilisant un ordinateur multimédia (exemples : logiciels de reconnaissance graphique, lecture à l'écran avec synthèse de voix).

Critères spécifiques d'attribution : Besoin quotidien d'avoir accès au matériel écrit et capacité à utiliser un dispositif complexe.

Exigences spécifiques : Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances spécialisées dans ce domaine et pouvant assurer l'entraînement de l'utilisateur, la supervision de l'installation, le suivi et au besoin la formation d'une personne de l'environnement de l'utilisateur. Consultation au besoin d'un orthophoniste pour l'aspect linguistique du langage écrit ainsi que d'un psychologue pour l'évaluation du potentiel cognitif de l'utilisateur.

5.3.3 Mode d'accès à l'ordinateur

DÉFINITION : Accessoires ou dispositifs permettant à l'utilisateur d'accéder et de contrôler les fonctions de l'ordinateur lors d'activités régulières, ludiques ou de loisirs.

CRITÈRES D'ATTRIBUTION :

- **Capacité** à utiliser l'équipement recommandé de manière autonome;
- **Incapacité** à utiliser les périphériques réguliers (clavier, souris);
- **Besoin** d'utiliser l'ordinateur pour les jeux, les courriels, l'Internet ou l'écriture.

Niveau 1: Aides simples

(Ex: Clavier adapté, souris adaptée, protège touches, interrupteurs, ne demandant pas de configuration particulière).

Critères spécifiques d'attribution : Incapacité à utiliser directement l'équipement régulier
Exigences spécifiques : Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances dans le domaine des modes d'accès.

Niveau 2: Aides de complexité modérées dédiées à l'accès à l'ordinateur

(Ex: émulateur de souris, clavier à l'écran, prédicteurs de mots demandant une personnalisation de la configuration)

Critères spécifiques d'attribution : Capacité à utiliser l'équipement recommandé par accès direct
Exigences spécifiques : Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances appliquées dans les modes d'accès à l'ordinateur. Entraînement et suivi requis

Niveau 3: Aides informatiques complexes intégrant l'utilisation de l'ordinateur et un mode d'accès alternatif indirect ou intégrant plusieurs technologies (Ex: code morse reconnaissance vocale, système oculaire ou une programmation personnalisée).

Critères spécifiques d'attribution : capacité à utiliser un dispositif complexe, connaissance des fonctions de l'ordinateur.

Exigences spécifiques :

Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances spécialisées dans ce domaine et pouvant assurer l'entraînement de l'utilisateur, la supervision de l'installation, le suivi et au besoin, la formation d'une personne de l'environnement de l'utilisateur. Consultation au besoin d'un orthophoniste pour l'aspect linguistique du langage écrit ainsi que d'un psychologue pour l'évaluation du potentiel cognitif de l'utilisateur.

Guide d'évaluation et de rédaction des demandes d'accès à l'ordinateur

L'objet de ce guide est de favoriser une évaluation complète des besoins et la rédaction du rapport qui nous sera acheminé. L'information transmise doit nous permettre d'apprécier la nature, le degré de sévérité des incapacités et les besoins de la personne ainsi que les caractéristiques pertinentes de son milieu.

1° Compléter le **formulaire de demande** d'aides techniques incluant au verso les recommandations et les justifications.

2° Joindre **les éléments d'évaluation pertinents** dans lesquels nous pourrions retrouver :

✎ Description globale de l'utilisateur incluant :

- diagnostic médical ;
- les capacités motrices, sensorielles, cognitives ;
- mode de communication actuel;
- technologie disponible dans le milieu;
- le mode de déplacement, contraintes liées au positionnement dans différentes situations de vie;
- l'autonomie personnelle, socio résidentielle, sociale et professionnelle;
- le contexte de vie et habitudes de vie dont les aides pourront faciliter ou rendre possible la réalisation;
- toute autre information pertinente à l'usage de l'aide.

✎ Description des capacités spécifiques à l'utilisation de l'aide technique:

- langues comprises et parlées, langues écrites;
- compréhension orale;
- compréhension écrite (mots, phrases, textes) (consultation en orthophonie au besoin);
- écriture (qualité et endurance);
- capacité motrice en rapport avec l'activation de l'aide;

✎ Situation de handicap et besoins actuels:

- mode actuel d'accès à l'ordinateur (clavier et souris);
- incapacités actuelles avec les composantes du système;
- caractéristiques de l'ordinateur actuel;
- autonomie (ouvrir-fermer l'ordinateur, manipuler les CD, les disquettes, l'imprimante et le papier);
- expérience dans l'utilisation de l'informatique (clavier, souris, fonctions de base des logiciels, naviguer, courriels ...);
- besoins et objectifs d'utilisation.

✎ Essais cliniques et analyse des résultats:

- appareils essayés (quelles aides ont été essayées, dans quel contexte);
- les modes d'accès dans les différentes situations ;
- les résultats;
- capacité d'apprendre à utiliser l'aide technique et le cas échéant, à l'entretenir;
- appréciation de l'utilisateur.

✎ Recommandations

- aides techniques recommandées avec les justifications ;
- mode de transport ;
- système de montage;
- l'installation (dans les différentes pièces s'il y a lieu);
- motivation à faire l'entraînement nécessaire pour utiliser l'aide efficacement;
- supports technique et humain disponibles dans le milieu.

✎ Soumissions:

- pour les aides personnalisées ou adaptées et les systèmes de montage.

✎ Nature et responsable du suivi :

- Intervenants impliqués dans le processus d'entraînement et du suivi.

5.4 Aides techniques à la téléphonie

DÉFINITION : Appareils ou accessoires permettant l'accès et l'utilisation des services de la téléphonie.

CRITÈRES D'ATTRIBUTION :

- **Capacité** à opérer les téléphones, les fonctions, les adaptations ou les accessoires d'une manière autonome ou à comprendre le fonctionnement attendu de l'équipement ;
- **Incapacité** à utiliser les téléphones réguliers;
- **Besoin** de communiquer par téléphone d'une manière autonome et d'utiliser une ou plusieurs fonctions du téléphone selon les niveaux d'attribution .

Niveau 1 : non-couvert Appareils simples ou téléphones ayant des caractéristiques particulières permettant de compenser une ou des incapacités (exemples : téléphone mains libres, casque d'écoute, commercialement disponible...).

Critères spécifiques d'attribution : Capacité à utiliser une adaptation simple, une fonction alternative ou des caractéristiques particulières;

Exigences spécifiques : Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances de base sur les équipements réguliers et alternatifs dans ce domaine. Consultation d'un orthophoniste au besoin pour les problèmes d'intelligibilité.

Niveau 2 Appareils adaptés ou accessoires demandant une programmation, conçus pour pallier à une ou des incapacités physiques (exemples : ATME pour des personnes non orales, téléphone dialogue RC 200, téléphone adapté avec accès par balayage).

Critères spécifiques d'attribution : Besoin d'utiliser les services téléphoniques et incapacité à utiliser les téléphones à caractéristiques particulières (niveau 1).

Exigences spécifiques : Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances appliquées dans la téléphonie et les modes d'accès. Support technique pertinent afin de s'assurer de la compatibilité des équipements avec les autres appareils au domicile de l'utilisateur. Consultation d'un orthophoniste au besoin pour les problèmes d'intelligibilité.

Niveau 3 Appareils complexes de téléphonie ou composantes téléphoniques intégrées avec d'autres appareils pouvant inclure d'autres fonctions que la téléphonie (exemples : carte fax modem avec téléphone contrôle de l'environnement intégrant le téléphone, etc.).

Critères spécifiques d'attribution : Besoin de contrôler plusieurs fonctions du téléphone et de son environnement et capacité à utiliser un dispositif complexe ou les accessoires téléphoniques complémentaires dans des situations variées.

Exigences spécifiques : Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances spécialisées dans ce domaine et pouvant assurer l'entraînement de l'utilisateur, la supervision de l'installation, le suivi et au besoin la formation d'une personne de l'environnement de l'utilisateur. Consultation d'un orthophoniste au besoin pour les problèmes d'intelligibilité. Support technique pertinent pouvant répondre aux besoins liés à des installations intégrant différents systèmes informatiques, domotiques, etc.

Guide d'évaluation et de rédaction des demandes de téléphonie

L'objet de ce guide est de favoriser une évaluation complète des besoins et la rédaction du rapport qui nous sera acheminé. L'information transmise doit nous permettre d'apprécier la nature, le degré de sévérité des incapacités et les besoins de la personne ainsi que les caractéristiques pertinentes de son milieu.

1° Compléter le **formulaire de demande** d'aides techniques incluant au verso les recommandations et les justifications.

2° Joindre **les éléments d'évaluation pertinents** dans lesquels nous pourrions retrouver :

✍ Description globale de l'utilisateur incluant :

- diagnostic médical ;
- capacités motrices, sensorielles, cognitives et de communication;
- mode de déplacement et contraintes liées au positionnement dans différentes situations de vie;
- autonomie personnelle, socio résidentielle, sociale et professionnelle;
- contexte de vie et habitudes de vie dont les aides pourront faciliter ou rendre possible la réalisation;
- toute autre information pertinente à l'usage de l'aide;

✍ Description des capacités spécifiques à utilisation de l'aide technique

- mode de communication actuel ;
- intelligibilité;
- capacité motrice en rapport avec l'activation de l'aide : s'approcher, décrocher et raccrocher, tenir le combiné, rejoindre et actionner les touches, utiliser les numéros en mémoire, utilisation du mode mains-libres, mettre et enlever un casque d'écoute au besoin, utilisation de la messagerie vocale...

✍ Situation de handicap et besoins:

- incapacités actuelles avec le téléphone;
- besoins / fréquences d'utilisation ;
- interlocuteurs actuels et potentiels;

✍ Essais cliniques et les résultats:

- appareils essayés (quelles aides ont été essayées, dans quel contexte);
- les modes d'accès ;
- les résultats;
- capacité d'apprendre à utiliser l'aide technique;
- appréciation de l'utilisateur.

✍ Recommandations :

- aides techniques recommandées avec les justifications ;
- mode de transport du téléphone (au besoin);
- système de montage (au besoin);
- installation (dans les différentes pièces s'il y a lieu);
- motivation à faire l'entraînement nécessaire pour utiliser l'aide efficacement;
- supports technique et humain disponibles dans le milieu.

✍ Soumissions :

- pour les aides personnalisées ou adaptées et les systèmes de montage.

✍ Nature et responsable du suivi :

- intervenants impliqués dans le processus d'entraînement et du suivi.

5.5 Aides techniques pour le contrôle de l'environnement

DÉFINITION : Appareils ou accessoires permettant d'utiliser des objets ou les fonctions d'appareils électriques ou électroniques nécessaires à l'autonomie de base dans un domicile.

CRITÈRES D'ATTRIBUTION :

- **Capacité** à utiliser l'équipement recommandé de manière autonome ;
- **Incapacité** à rejoindre ou à utiliser les interfaces de contrôle standards disponibles commercialement permettant la mise en marche, l'arrêt, la graduation et l'accès de plusieurs appareils;
- **Besoin** de contrôler les fonctions des appareils d'une manière autonome. Les usagers doivent passer une partie de la journée seuls ou démontrer que l'utilisation du SCE diminuera l'aide humaine requise;

Niveau 1 : Adaptations simples ou remplacements d'interfaces de contrôle standard permettant la mise en marche, l'arrêt, la graduation et l'accès à au moins un appareil ou au moins à une fonction, d'un appareil électrique ou électronique (exemples : télécommande spécialisée , X-10 activé par sélection directe, . Techpartner, etc) .

NB : Prendre note que la demande de contrôle du lit électrique doit être prioritairement faite lors de la demande de lit électrique au programme AVQ-AVD. Si le contrôle doit nécessairement être intégré au système de contrôle de l'environnement, s'informer du type de lit compatible avant de recommander le lit. Les thermostats programmables sont couverts par le programme PAD .

Critères spécifiques d'attribution: Capacité à utiliser un dispositif alternatif simple et incapacité à utiliser les interfaces standards.

Exigences spécifiques : Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances de base sur les équipements réguliers et alternatifs dans ce domaine.

Niveau 2 : Appareils simples de contrôle de l'environnement ou accessoires conçus pour pallier à une ou des incapacités permettant la mise en marche, l'arrêt, la graduation et l'accès à des fonctions d'appareils électriques ou électroniques (exemples : AbleNet TV, Ultra 4, X-10 par sélection indirecte, Relax II, Mini-Relax, Power Link, etc.).

Critères spécifiques d'attribution : Capacité à utiliser un appareil simple de contrôle de l'environnement et incapacité à utiliser les interfaces de contrôle standards pour contrôler plusieurs appareils ou plusieurs fonctions d'un appareil.

Exigences spécifiques : Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances appliquées dans le domaine des modes d'accès et la programmation des systèmes de contrôle de l'environnement.

Niveau 3 : Appareils complexes de contrôle de l'environnement, systèmes combinés ou intégrés permettant de mettre en marche, d'arrêter, de graduer ou d'accéder à plusieurs fonctions d'un ou de plusieurs appareils électriques ou électroniques du domicile (exemples : Quartet, Ménestrel...)

Critères spécifiques d'attribution : Capacité à utiliser un dispositif complexe et incapacité à utiliser plusieurs fonctions de plusieurs appareils, dans un ou plusieurs lieux différents.

Exigences spécifiques : Évaluation par un ergothérapeute ayant des connaissances spécialisées dans ce domaine et pouvant assurer l'entraînement de l'utilisateur, la supervision de l'installation, le suivi et la formation d'une personne de son environnement. Accès possible également à des ressources techniques pertinentes en électronique, mécanique et informatique.

Pour vous guider dans votre démarche , nous vous suggérons de lire le document « guide d'évaluation et de rédaction des demandes en contrôle de l'environnement » à la page suivante. En contrôle de l'environnement de niveau 3, l'évaluation technique du domicile peut

être essentielle à la réussite de l'installation . En effet les interférences du réseau électrique modifient parfois le choix des périphériques , plusieurs techniciens sont habiletés à faire ces évaluations . Votre rôle en tant qu'intervenant, est principalement à établir les besoins du client , face à cette technologie et d'établir ce qui est essentiel que le client contrôle par lui même et ce, avant même la visite du représentant. Un système trop chargé est plus long à contrôler et plus complexe ; évitez de le surcharger inutilement. Tenir également compte des capacités d'apprentissage du client . Par exemple inutile de donner accès à la programmation du vidéo. Si le client ne comprenait pas la procédure avant ... ou s'il ne maîtrise pas les autres fonctions du vidéo....introduire les fonctions progressivement.

Guide d'évaluation et de rédaction des demandes de contrôle de l'environnement

L'objet de ce guide est de favoriser une évaluation complète des besoins et la rédaction du rapport qui nous sera acheminé. Les systèmes de contrôle de l'environnement sont réservés aux clients à domicile qui n'arrivent pas actuellement à contrôler de façon fonctionnelle différents aspects de leur environnement.

1° Compléter le **formulaire de demande** d'aides techniques incluant au verso les recommandations et les justifications.

2° Joindre **les éléments d'évaluation** pertinents dans lesquels nous pourrions retrouver :

☞ Description globale de l'utilisateur incluant :

- les capacités motrices, sensorielles, cognitives et de communication;
- le mode de déplacement et contraintes liées au positionnement dans différentes situations de vie;
- l'autonomie personnelle, socio résidentielle, sociale et professionnelle;
- le contexte de vie et habitudes de vie dont les aides pourront faciliter ou rendre possible la réalisation;
- toute autre information pertinente à l'usage de l'aide.

☞ Description des capacités spécifiques en rapport avec l'utilisation de l'aide technique:

- capacités visuelles dans les positions d'utilisation (voir dans la pénombre, s'il y a installation au lit.)
- capacités cognitives : attention, anticipation, mémoire...

☞ Situation de handicap et besoins:

- type de milieu résidentiel avec nombre d'étages, nombre de pièces auxquelles l'utilisateur a accès;
- identification du besoin et des différentes situations (pièces) et position d'utilisation ;
- listes d'appareils actuellement au domicile pouvant être contrôlés si le besoin est présent.

Lampes	Radio		
Plafonniers	Système de sons(modèle)		
	Télévision (modèle)		
Téléphone	Vidéo (modèle)		
	DVD (modèle)		

- Décrire les fonctions des appareils à contrôler, le mode d'accès et la position d'utilisation

***Il est **essentiel** de bien faire la différence entre ce qui est essentiel, que le client contrôle par lui-même versus ce qui pourrait être contrôlé par le contrôle de l'environnement, mais ne fait pas partie de ses besoins, ou ce qui est généralement contrôlé par les autres occupants de la maison. L'objectif est de ne pas surcharger les appareils de contrôle de l'environnement avec des fonctions qui ne seront pas utilisées, ou si rarement, qu'il est préférable de demander de l'aide à ce moment ...

☞ Essais cliniques et analyse des résultats:

- appareils essayés (dans quel contexte);
- les modes d'accès dans les différentes positions d'utilisation;
- les résultats des essais ;
- capacité d'apprendre à utiliser l'aide technique;
- appréciation de l'utilisateur.

☞ Recommandations :

- aides techniques recommandées avec les justifications ;
- l'installation (dans les différentes pièces s'il y a lieu);
- motivation à faire l'entraînement nécessaire pour utiliser l'aide efficacement;
- support technique et humain disponibles dans le milieu.

☞ Soumissions

☞ Nature et responsable du suivi :

- *Intervenants impliqués dans l'entraînement et le suivi.*

5.6 Systèmes de montage ou de transport

DÉFINITION : Ensemble de pièces conçues ou adaptées pour transporter, protéger ou positionner de façon ergonomique les appareils, les accessoires ou les modes d'accès des usagers (exemples : sac protecteur spécialisé, support, structure mécanique, etc.).

CRITÈRES D'ATTRIBUTION :

- **Capacité** à bénéficier d'un système de montage ou de transport ;
- **Incapacité** à utiliser ou à transporter les aides techniques simples ou complexes si elles ne sont pas fixées à un système de montage;
- **Besoin** d'utiliser une ou des aides techniques dans différentes situations selon les niveaux d'attribution ;

Niveau 1 : Fournitures non défrayées par le fiduciaire (voir p. 3 : catégories et niveaux d'aides techniques non admissibles).

Niveau 2 : Adaptations simples (exemples : support mécanique simple, adaptation de cabaret ou de tablette, etc.).

Critères spécifiques d'attribution : Besoin d'utiliser son ou ses aides dans différentes situations et incapacité à utiliser les aides sans une adaptation.

Exigences spécifiques : Recommandation d'un ergothérapeute ayant des connaissances appliquées dans le domaine des aides techniques à la communication, des modes d'accès et des systèmes de montage ainsi que support d'un service d'aide technique pertinent.

Niveau 3 : Appareils complexes de montage, systèmes intégrés avec d'autres composantes (exemples : support mécanique complexe, bras Daessy, conception de pièces, assemblage de plusieurs composantes, etc.).

Critères spécifiques d'attribution : Incapacité à utiliser les modes d'installation standards pour contrôler une ou des aides techniques de même que besoin d'autonomie.

Exigences spécifiques : Évaluation par un ergothérapeute et un technicien ou mécanicien ayant des connaissances spécialisées dans ce domaine et pouvant assurer l'entraînement de l'utilisateur, la supervision de l'installation, le suivi et la formation d'une personne de son environnement.

N.B. Le nombre de système de montage défrayé par le fiduciaire est fonction des besoins de chaque usager. Les frais de main d'œuvre doivent faire partie du coût du système de montage. Ils sont estimés à un maximum de trois heures par système de montage, sauf dans les cas où il faut procéder à de la fabrication sur mesure.

ANNEXE B

Formulaires