

**Santé
Services
Sociaux**

Programme ministériel sur les aides techniques à la communication

Guide d'attribution

Avril 2026

Cette publication a été réalisée par le Sous-ministériat des Services sociaux, santé mentale et réadaptation en collaboration avec la Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse : Quebec.ca/publications-santé-services-sociaux

Pour plus d'information : Quebec.ca/gouv/santé-services-sociaux

Dépôt légal – 2026

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-555-03588-1 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2026

REMERCIEMENTS

Nous remercions chaleureusement les personnes des entités suivantes pour leur précieuse collaboration à la révision du présent guide d'attribution :

Sous-ministériat aux services sociaux, ministère de la Santé et des Services sociaux

Centre de réadaptation Marie Enfant du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine

Direction générale santé mentale, dépendance, neurodiversité et déficience physique, Santé Québec

Ergothérapeutes et orthophonistes spécialistes dans l'attribution d'aides techniques à la communication dans le réseau de la santé et des services sociaux, Santé Québec

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1	1
1. OUVERTURE	1
2. OBJECTIFS	1
3. PRINCIPES DIRECTEURS	1
3.1 Principes de gestion du PMATCom	1
3.2 Principes d'attribution des aides techniques	2
3.3 Principes de réparation et de remplacement	2
4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ	3
4.1 Personne admissible	3
4.2 Exclusions	3
5. MODALITÉS D'ATTRIBUTION DES AIDES TECHNIQUES	5
5.1 Étapes à franchir par l'ergothérapeute ou l'orthophoniste (ci-après nommé le professionnel) dans le cadre de la demande	5
5.2 Étapes à franchir par l'établissement pour l'attribution, la prise en charge ou le suivi	6
5.3 Étapes à franchir par l'établissement pour les réparations et le remplacement (voir schéma annexe 2)	7
6. MODALITÉS EN CAS DE REFUS	7
7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	8
PARTIE 2	12
MODALITÉS D'ATTRIBUTION SPÉCIFIQUES À CHAQUE CATÉGORIE D'AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION	12
1. AIDE TECHNIQUE À LA COMMUNICATION ORALE	12
2. AIDE TECHNIQUE DE SUPPLÉANCE À LA COMMUNICATION ORALE	12
3. MODE D'ACCÈS À L'ORDINATEUR, À LA TABLETTE ET AU TÉLÉPHONE INTELLIGENT	13
4. TÉLÉPHONIE FILAIRE ADAPTÉE	14
5. SYSTÈME DE CONTRÔLE DE L'ENVIRONNEMENT (SCE)	14
6. SYSTÈMES DE MONTAGE ET INTERRUPTEURS	16
ANNEXE 1 : CHEMINEMENT DE LA DEMANDE D'AIDE TECHNIQUE	18
ANNEXE 2 : PROCÉDURE DE DEMANDE DE RÉPARATION D'UNE AIDE TECHNIQUE	

.....	19
ANNEXE 3 : MODALITÉS DE TRANSPORT DES AIDES TECHNIQUES VERS LE MANDATAIRE	20
ANNEXE 4 : PROCÉDURES POUR L'AJOUT D'AIDES TECHNIQUES À LA LISTE.....	21

DÉFINITIONS ET ACRONYMES

AIDE TECHNIQUE (AT) : Appareil adapté ou spécialement conçu pour soutenir, maintenir ou remplacer une partie du corps ou une fonction déficiente, utilisé par une personne dans le but de compenser une incapacité en maximisant son autonomie.

AIDE TECHNIQUE À LA COMMUNICATION ORALE : Appareil, composant ou complément conçu pour rendre l'usage de la parole à un niveau fonctionnel (ex. : amplificateur de voix).

AIDE TECHNIQUE DE SUPPLÉANCE À LA COMMUNICATION ORALE : Appareil, composant ou complément conçu pour remplacer la parole et permettre de communiquer ses besoins de façon orale.

AIDE TECHNIQUE / MODE D'ACCÈS À L'ORDINATEUR, À LA TABLETTE OU AU TÉLÉPHONE INTELLIGENT : Dispositif, composant ou complément permettant l'utilisation des fonctions de l'ordinateur, de la tablette ou du téléphone (ex. : souris adaptée, interfaces, stylet adapté).

AIDE TECHNIQUE DE TÉLÉPHONIE FILAIRE ADAPTÉE : Appareil, composant ou complément permettant l'accès et l'utilisation des services de la téléphonie.

COMPLÉMENT : Accessoire à la fois nécessaire à l'utilisation de l'aide technique et requis pour un usage fonctionnel. Le complément n'est pas une catégorie d'aide technique.

COMPOSANT : Partie constituante d'une aide technique.

CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux.

CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux.

ÉTABLISSEMENT : Réfère à un établissement public du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

ÉQUIPE DES AIDES TECHNOLOGIQUES : Équipe du réseau de la santé spécialisée dans les aides techniques à la communication desservant le territoire de son CISSS ou CIUSSS, ou encore celui d'un autre établissement à la suite d'une entente de services.

INTERFACE : Dispositif qui permet d'établir la jonction entre deux composants.

MANDATAIRE : Établissement du réseau de la santé et des services sociaux désigné par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour remplir la fonction d'administrateur du PMATCom.

MAISON DES AÎNÉS (MDA) et CENTRE HOSPITALIER DE SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD) : Lieu d'hébergement pour la clientèle de 65 ans et plus présentant des besoins multiples et ne pouvant pas demeurer à domicile ou dans une ressource d'hébergement en raison de la lourdeur des services nécessaires à sa sécurité et son bien-être.

MAISON ALTERNATIVE (MA) : Les maisons alternatives hébergent des personnes adultes ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, présentant un profil ISO-SMAF spécifique entre 8 et 14 et ne pouvant demeurer seules à domicile.

MDA-MA : Abréviation signifiant une mixité de types d'hébergement en fonction du profil des clientèles visées dans les deux milieux de vie cités précédemment.

MSSS : Le ministère de la Santé et des Services sociaux est responsable des politiques et orientations des programmes-services du réseau de la santé et des services sociaux.

PROFESSIONNEL : Dans ce guide, ce terme désigne l'ergothérapeute ou l'orthophoniste.

RAMQ : Régie de l'assurance maladie du Québec.

RÉCUPÉRATION : Ensemble des opérations de collecte des aides techniques inutilisées en vue de les valoriser ou de les retirer.

RESSOURCE DE TYPE FAMILIAL (RTF) : Une ou deux personnes accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf personnes en difficulté qui leur sont confiées par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie favorisant une relation de type parental dans un contexte familial¹.

RESSOURCE INTERMÉDIAIRE (RI) : Travailleur autonome ou personne morale ou société de personnes qui est reconnu(e) pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers par ailleurs inscrits aux services d'un établissement public en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur offrant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition².

RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux.

SANTÉ QUÉBEC : Santé Québec est une société d'État chargée de coordonner les opérations du réseau de la santé et des services sociaux québécois.

SAT : Service des aides techniques dans les établissements du RSSS.

SITUATION DE HANDICAP : « Correspond à la réduction de la réalisation ou à l'incapacité à réaliser des habitudes de vie, résultant de l'interaction entre les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques

¹ Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 312.

² Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 302.

personnelles) et les facteurs environnementaux (les facilitateurs et les obstacles) »³.

SYSTÈME DE CONTRÔLE DE L'ENVIRONNEMENT (SCE) : Appareil, composant ou complément permettant de contrôler des fonctions des appareils électriques ou électroniques essentiels à l'autonomie de base dans un domicile.

SYSTÈME DE MONTAGE POUR LES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION : Accessoires ou ensemble d'accessoires organisés pour permettre l'utilisation des aides techniques de suppléance à la communication, de téléphonie ou de contrôle de l'environnement.

VALORISATION : Ensemble des procédés visant à tirer parti de façon maximale d'une aide ou d'une partie d'aide technique, en favorisant sa récupération, son nettoyage, sa remise en état en vue de sa réattribution.

³ Tiré du modèle conceptuel du modèle de développement humain – Processus de production du handicap (2010)

PARTIE 1

1. COUVERTURE

Le Programme ministériel des aides techniques à la communication (PMATCom) couvre les aides techniques nécessaires aux besoins des usagers ayant une déficience permanente entraînant des incapacités sur le plan de la communication avec autrui ou son environnement. Il attribue sous forme de prêts des aides techniques dans les catégories suivantes :

- Aides techniques à la communication orale;
- Aides techniques de suppléance à la communication orale;
- Modes d'accès à l'ordinateur, à la tablette et au téléphone intelligent;
- Téléphonie filaire adaptée;
- Contrôle de l'environnement.

La partie 2 décrit les critères d'attribution spécifiques pour chaque catégorie d'aide technique.

La gestion de ce programme est confiée par le MSSS à un établissement mandataire, soit actuellement le Centre de réadaptation Marie Enfant du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine.

2. OBJECTIFS

Ce programme vise notamment à :

- améliorer l'autonomie des personnes ayant une déficience permanente entraînant des incapacités significatives et persistantes à la communication avec autrui ou son environnement, par le prêt d'aides techniques;
- s'assurer de l'uniformité et de l'harmonisation des critères d'attribution et de distribution des aides techniques nécessaires à l'autonomie des personnes admissibles.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Les aides techniques doivent faciliter l'intégration ou le maintien dans la communauté des personnes ayant des incapacités significatives et persistantes. Pour atteindre cet objectif, on doit tenir compte des principes qui suivent.

3.1 Principes de gestion du PMATCom

- Tout en étant complémentaire aux autres programmes ministériels, le PMATCom doit s'assurer de maintenir l'universalité, l'accessibilité et la

gratuité des aides techniques.

- Toutes les aides techniques prêtées sont récupérées, valorisées et réattribuées.
- L'aide technique récupérée et prête au réemploi doit prioritairement être attribuée au moment du prêt.
- Une aide technique neuve n'est attribuée que si aucune aide récupérée similaire répondant aux besoins de l'utilisateur n'est disponible au moment du prêt.
- Le PMATCom n'est pas tenu de répondre aux différents besoins dans une même aide si les besoins peuvent être ou sont déjà comblés par différentes technologies et si cela ne crée pas de nouvelle situation de handicap.

3.2 Principes d'attribution des aides techniques

- La demande doit respecter les principes directeurs et les critères d'admissibilité.
- Seules les demandes dont l'aide technique recommandée est sur la liste du PMATCom seront analysées. Cette liste peut être consultée sur le site du PMATCom à www.PMATCom.qc.ca.
- L'aide technique doit répondre aux besoins essentiels de la personne et être utilisée, habituellement, à chaque jour. De plus, elle doit représenter la solution la plus simple et la plus économique. Les besoins occasionnels, ponctuels ou non fréquents, ne sont pas couverts. Des exemples sont précisés en partie 2 de ce document.
- Une aide technique est accordée prioritairement aux personnes présentant une maladie dégénérative à évolution rapide.
- Les essais des aides techniques doivent être effectués et documentés dans les formulaires du PMATCom.
- Le respect du principe de l'attribution d'une seule aide technique dans une même catégorie pour un même besoin doit s'appliquer, sauf exception.
- L'attribution fondée sur le seul motif de loisirs est exclue. Voir la partie 2 pour des précisions sur les exclusions.

3.3 Principes de réparation et de remplacement

- Les aides techniques doivent être prioritairement réparées.
- Une aide technique ne peut pas être remplacée tant qu'elle est fonctionnelle et qu'elle répond aux besoins de l'utilisateur.
- L'aide technique est remplacée lorsque l'évaluation détermine que l'utilisateur vit un changement de condition et que cette aide ne répond plus

à ses besoins fonctionnels.

- L'évolution technologique des aides ne peut justifier un changement d'appareil. Néanmoins, l'utilisateur pourrait être admissible à un remplacement si l'ensemble des besoins admissibles n'a pu être satisfait par l'aide technique attribuée initialement.
- La décision de remplacement d'une aide technique hors d'usage ou désuète appartient au mandataire du programme.

4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

4.1 Personne admissible

- Est admissible la personne détenant une carte d'assurance maladie du Québec valide pour qui l'utilisation d'une aide technique est essentielle pour parler, pour utiliser l'ordinateur, le téléphone ou les appareils électriques dans le but de communiquer avec autrui ou avec son environnement. L'incapacité doit être causée par une ou plusieurs déficiences permanentes ou problématiques suivantes, ou y être associée :
 - Déficience motrice;
 - Déficience du langage;
 - Déficience intellectuelle;
 - Trouble du spectre de l'autisme.
- La personne présentant des incapacités de l'appareil phonatoire reliées à une atteinte neurologique centrale (ex. : paralysie cérébrale, accident vasculaire cérébral) ou une atteinte neurodégénérative (ex. : sclérose latérale amyotrophique, dystrophie musculaire de Duchenne, sclérose en plaques, syndrome d'enfermement) a accès au PMATCom.
- La personne doit vivre à son domicile, en MA, en RTF ou en RI pour être admissible à toutes les catégories d'aides techniques du PMATCom.
- La personne hébergée en CHSLD ou en MDA est admissible aux aides techniques à la communication, sauf pour les catégories suivantes : téléphonie filaire adaptée et contrôle de l'environnement.
- Pour l'enfant admissible d'âge préscolaire, la demande doit être acheminée au mandataire avant le 15 août précédant son entrée à l'école.
- L'enfant scolarisé âgé de 12 ans et plus est admissible au PMATCom uniquement pour les besoins de téléphonie filaire adaptée, de mode d'accès au téléphone cellulaire ou de contrôle de l'environnement pour son domicile.

4.2 Exclusions

Sont exclues du programme :

- les personnes qui ont des déficiences ou des incapacités temporaires;

- les personnes bénéficiant, pour des aides de même type, de la couverture d'un autre programme national ou fédéral, notamment lorsqu'il est administré par :
 - le ministère des Anciens Combattants;
 - la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ);
 - la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST);
 - ou la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC);
- les personnes couvertes par les programmes d'assurances privées ou par tout autre organisme ou ressource remboursant le coût de l'aide technique;
- les personnes fréquentant une institution d'enseignement et dont les besoins de communication doivent être pris en charge par les programmes et mesures des ministères de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. Voir l'[outil d'information sur les ATIC](#). À noter que l'enfant scolarisé âgé de 12 ans et plus est admissible au PMATCom pour les besoins de téléphonie filaire adaptée, de mode d'accès au téléphone cellulaire ou de contrôle de l'environnement pour son domicile;
- les personnes qui travaillent et qui nécessitent une aide technique uniquement dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions;
- les personnes qui présentent des incapacités de l'appareil phonatoire reliées à une pathologie de la sphère ORL. Voir le guide de gestion du programme des services aux laryngectomisés et programme d'aide à la communication (SAL-PAC) pour cette clientèle.

Ex. : laryngectomie totale ou partielle, glossectomie, trachéotomie ou autre opération importante de la sphère ORL; séquelle de cancer, par exemple une paralysie des cordes vocales à la suite d'atteinte nerveuse locale post-chirurgicale;

- les personnes admises dans une unité de soins palliatifs dans un centre de soins (ex. : hôpital, CHSLD, MDA ou maison de soins palliatifs) au moment de la première demande;
- les systèmes liés à la signalisation pour les situations d'urgence (ex. : cloche d'appel et intercom, systèmes d'appels d'urgence et antifugues couverts par d'autres programmes);
- l'appareil ou système de contrôle de l'environnement (ou sa manette de contrôle) qui ne fait pas partie de la liste des aides techniques au PMATCom (ex. : lit motorisé et module de lit adapté, ouvre-porte électrique, ascenseur, plate-forme élévatrice, cloche d'appel).

À noter qu'il est possible pour le PMATCOM de couvrir des frais d'adaptation de la manette de contrôle lorsque nécessaire (adaptation de la télécommande de la télévision ou de la télécommande d'ouvre-porte);

- les personnes ayant été évaluées par un mécanisme d'accès à l'hébergement d'un CISSS ou d'un CIUSSS et qui répondent à la

définition d'« admis » à un hébergement de longue durée (CHSLD ou MDA). Ces personnes n'ont pas accès au système de contrôle de l'environnement et à la téléphonie filaire adaptée;

- les personnes qui nécessitent des aides techniques uniquement pour les problèmes d'apprentissage ou pour la stimulation perceptivo-cognitive ou linguistique;
- les personnes présentant exclusivement une déficience visuelle ou auditive.

5. MODALITÉS D'ATTRIBUTION DES AIDES TECHNIQUES

Les ergothérapeutes ou les orthophonistes possédant des connaissances dans le domaine des aides techniques régulières et alternatives peuvent acheminer les demandes au mandataire. Pour accepter une demande d'un ergothérapeute ou orthophoniste du privé, une personne répondante du réseau public, membre de l'équipe impliquée auprès de l'utilisateur, doit être présente au dossier afin d'assurer le suivi de l'attribution.

Un diagnostic médical confirmant la permanence de la déficience doit être consigné au dossier de l'utilisateur et être précisé sur le formulaire du PMATCom.

L'illustration du cheminement de la demande d'aide technique se trouve dans l'annexe 1.

5.1 Étapes à franchir par l'ergothérapeute ou l'orthophoniste (ci-après nommé le professionnel) dans le cadre de la demande

Pour effectuer une demande, le professionnel doit :

- procéder à une évaluation des besoins en aides techniques de l'utilisateur et les consigner au dossier de ce dernier;
- consulter, lorsque requis, le professionnel ayant une expertise spécifique dans le domaine concerné;
- réaliser des essais avec l'aide technique recommandée, avant d'acheminer une demande au mandataire;
- déterminer l'aide technique la plus simple qui répondra aux besoins de l'utilisateur;
- informer l'utilisateur de l'aide technique recommandée à laquelle il est admissible;
- informer l'utilisateur sur les conditions du prêt et s'assurer qu'il acceptera de l'utiliser;
- s'assurer de compléter les trois sections du formulaire de demande d'aide technique (section 1, section 2 selon le ou les besoins, ainsi que section 3). Les formulaires sont disponibles sur le site Internet du [PMATCom](#). L'inscription du professionnel à la plate-forme est obligatoire pour avoir accès aux formulaires cliniques du site du PMATCom.
- Joindre si nécessaire, une copie des soumissions (système de montage,

installation, adaptation de manette);

- Faire parvenir les formulaires cliniques du site du PMATCom dûment remplis au mandataire par courriel au PMATCom.hsj@ssss.gouv.qc.ca.

5.2 Étapes à franchir par l'établissement pour l'attribution, la prise en charge ou le suivi

5.2.1 Pour l'attribution, l'établissement doit :

- informer l'utilisateur des conditions du prêt des aides techniques lors de la prise de possession;
- obtenir obligatoirement la signature de l'utilisateur ou de la personne autorisée, ainsi que celle d'un représentant de l'établissement, au formulaire d'inscription de prêt, et ceci, lors de la remise de l'aide technique;
- retourner au mandataire du PMATCom le formulaire dûment rempli et signé;
- s'assurer de la programmation, de l'installation, de l'entraînement et du suivi post-attribution de l'aide technique. Fournir l'information pertinente à l'utilisateur et, au besoin, former une personne de son environnement;
- apposer un autocollant précisant le numéro d'inventaire qui est fourni par le mandataire lorsque les aides techniques sont fabriquées par un service d'aide technique.

5.2.2 Pour la prise en charge d'un appareil (don⁴), l'établissement doit :

- compléter le formulaire de don disponible sur le site du [PMATCom](#).
- apposer un autocollant précisant le numéro d'inventaire qui est fourni par le mandataire.

5.2.3 Pour le suivi, l'établissement doit :

- procéder à la récupération des aides techniques non utilisées (ex. : décès de l'utilisateur), détruire toute information nominative, acheminer les aides techniques au mandataire et utiliser le « Formulaire de retour d'équipement » disponible sur le site du [PMATCom](#).
- informer le mandataire de tout changement d'adresse domiciliaire ou de statut résidentiel de l'utilisateur et utiliser le formulaire « Avis de changement d'adresse » disponible sur le site du [PMATCom](#).

⁴ Lorsqu'un don d'appareil est fait au PMATCom (ex. : appareil fourni par le réseau scolaire et laissé à l'utilisateur à la fin de son parcours scolaire), le mandataire peut poursuivre la fourniture des services de réparation pour cet appareil s'il fait partie de la liste admissible. Il s'agit ainsi d'une prise en charge.

- informer le mandataire du transfert de responsabilité à un autre intervenant ou un autre établissement et utiliser le formulaire « Avis de changement d'intervenant » disponible sur le site du [PMATCom](#).

5.3 Étapes à franchir par l'établissement pour les réparations et le remplacement (voir schéma annexe 2)

5.3.1 En cas de bris ou de défectuosité, l'établissement doit :

- vérifier la cause du bris et informer le mandataire à l'aide du formulaire « Demande de réparation » dûment complété, disponible sur le site du PMATCom;
- recevoir de la part du mandataire les consignes de réparation, soit;
 - retourner l'aide technique au mandataire avec le formulaire de réparation, ou
 - envoyer l'aide technique au fournisseur directement pour réparation s'il y a entente avec le mandataire.

Selon l'orientation prise par le mandataire, l'aide sera réparée ou remplacée par une aide technique équivalente. Si une aide technique équivalente n'est pas disponible, le professionnel devra procéder à de nouveaux essais pour déterminer l'aide technique appropriée et respecter les critères d'attribution du guide.

5.3.2 En cas de changement de condition de l'utilisateur justifiant un changement d'équipement :

Le professionnel de la santé doit vérifier pourquoi l'aide technique à la communication ne répond plus aux besoins de l'utilisateur et documenter ce changement au dossier.

Pour toute demande de remplacement d'une aide technique en raison d'un changement dans la condition de la personne, les modalités d'attribution initiales s'appliquent (voir 5.1).

6. MODALITÉS EN CAS DE REFUS

- Pour toute demande refusée, le mandataire doit informer le professionnel des motifs du refus par courriel et en envoyer une copie au coordonnateur clinique, au besoin.
- Lorsque jugé pertinent, l'établissement demandeur fournira au mandataire toute l'information additionnelle qui pourrait l'amener à revoir sa décision.
- Lorsque le refus est maintenu, l'utilisateur ou son représentant peut s'adresser au [commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CHU de Sainte-Justine](#). L'utilisateur ou son représentant peut formuler la plainte par téléphone, par courriel ou sur le Web en remplissant le

formulaire suivant : [Formulaire de plainte](#).

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

7.1 Responsabilités de l'utilisateur ou de son représentant

L'utilisateur doit consentir et collaborer à l'évaluation d'un ergothérapeute ou d'un orthophoniste. L'utilisateur a l'obligation de transmettre des renseignements complets et conformes à sa situation.

Il doit démontrer une volonté à suivre les apprentissages et à réaliser l'entraînement nécessaire pour utiliser l'aide technique qui lui sera attribuée sous forme de prêt.

L'utilisateur ou son représentant doit obligatoirement signer le formulaire d'inscription de prêt lorsqu'une aide technique lui est attribuée. En cas de refus, aucune aide technique ne lui sera remise.

De plus, il s'engage à :

- utiliser l'aide technique et en prendre soin comme s'il s'agissait de son propre bien, de façon sécuritaire, responsable et aux fins desquelles elle a été conçue;
- conserver son aide dans un lieu approprié et sécuritaire afin d'en prévenir la dégradation;
- pourvoir à l'entretien régulier de son aide (garder l'aide propre et changer les batteries, lorsque nécessaire);
- conserver l'aide attribuée et refuser de la donner, de la modifier, de la prêter, de la vendre ou de l'échanger;
- remplir et retourner au mandataire le formulaire annuel de renouvellement de prêt;
- informer le mandataire, ainsi que le programme en aides technologiques ayant fourni l'équipement, de tout changement d'adresse de résidence;
- retourner au mandataire les aides pour la téléphonie filaire ou le contrôle de l'environnement lorsque l'utilisateur déménage ou est admis en CHSLD ou en MDA;
- signifier à son établissement tout bris ou dysfonctionnement de l'aide;
- retourner à l'établissement l'aide technique propre, non utilisée, avec tous les composants et accessoires. De la même manière, à la suite du décès de l'utilisateur, l'aide technique doit être retournée à l'établissement;
- prendre en charge les coûts de remplacement en cas de feu, de vol, de perte ou de négligence, ou contracter une assurance personnelle visant ces biens. Lorsque l'utilisateur ou l'assureur refuse de payer l'aide de remplacement, le prêt est suspendu pour une période de deux ans. Cette période cesse lorsque l'utilisateur rembourse le coût de l'aide technique, selon les conditions convenues avec le mandataire.

L'utilisateur qui refuse l'aide technique qui lui est prêtée par le mandataire, ou qui la retourne sans motif, ne sera plus admissible à un autre prêt pour le même besoin pendant deux ans, à moins que sa condition ou son contexte de vie ne changent.

L'utilisateur qui ne se conforme pas aux exigences de ce programme en est exclu, et l'aide technique attribuée antérieurement doit être retournée.

7.2 Rôles et responsabilités de l'établissement demandeur

L'établissement demandeur doit répondre aux besoins des usagers dans les délais d'accès prescrits par Santé Québec.

L'établissement demandeur doit suivre les différentes modalités d'attribution. Il est responsable de l'application du guide, tel que spécifié aux articles 5.1, 5.2 et 5.3.

L'équipe des aides technologiques qui dessert le territoire de l'établissement demandeur assume un rôle de soutien aux intervenants impliqués.

En fonction de l'organisation des services en place, elle peut soit prendre en charge l'utilisateur, soit soutenir les intervenants traitants d'autres programmes cliniques. Dans ce deuxième contexte, l'équipe des aides technologiques peut être sollicitée pour du soutien clinique en raison de son expertise dans le domaine (accompagnement clinique ou technique, support à l'évaluation, à la rédaction et à l'entraînement).

7.3 Rôles et responsabilités du mandataire

7.3.1 Réception de la demande

Les rôles du mandataire consistent à :

- recevoir les demandes d'attribution d'aides techniques;
- valider la conformité des documents reçus.

7.3.2 Analyse de la demande et attribution de l'aide

Les rôles du mandataire consistent à :

- analyser la pertinence de la demande reçue et complétée, dans un délai maximal de 30 jours ouvrables;
- formuler une demande d'information complémentaire, lorsque nécessaire;
- confirmer à l'intervenant, par courriel, les demandes acceptées;
- envoyer à l'utilisateur une lettre d'acceptation du prêt d'aide technique;
- expédier l'aide technique à l'intervenant demandeur, accompagnée des conditions du prêt ainsi que de son formulaire d'inscription;

- s'assurer de la réception de l'inscription des prêts et de leur renouvellement annuel.

Le mandataire peut recourir à l'avis externe d'un intervenant spécialisé dans le domaine des aides techniques pour l'analyse de certaines demandes. Le mandataire se réserve le droit d'obtenir un suivi post-attribution dans certaines situations.

Si l'aide technique autorisée n'est pas disponible, le mandataire doit proposer une aide technique équivalente disponible en réserve et qui répond aux besoins de l'utilisateur, avant d'effectuer tout achat.

Une demande d'aide technique est refusée lorsque :

- elle ne se trouve pas dans une catégorie de la liste de PMATCom;
- le lien entre le besoin identifié et l'aide technique recommandée n'est pas suffisamment documenté;
- le principe d'attribution de l'aide technique le plus simple et le plus économique n'est pas respecté;
- l'information complémentaire reçue ne justifie pas le prêt de l'aide technique.

Lorsque la demande est refusée, le mandataire transmet un courriel à l'intervenant demandeur en expliquant le motif du refus. Une communication verbale ou écrite préalable est souhaitable.

7.3.3 Réparation (voir schéma annexe 2)

Le mandataire doit :

- recevoir l'équipement et analyser la demande de réparation;
- vérifier la garantie de l'appareil et s'assurer du suivi de la réparation;
- procéder à la réparation lorsque possible, au besoin autoriser la réparation ou la mise à jour par une entreprise externe;
- voir à remplacer l'aide non fonctionnelle par une aide technique équivalente disponible en réserve, lorsque nécessaire et après entente avec l'intervenant;
- assumer le coût du service de réparation et d'entretien de l'aide lorsque la garantie accordée par le fournisseur ne s'applique pas;
- assumer les frais d'expédition de l'aide technique (voir l'annexe 3).

Le mandataire peut prendre des mesures pour limiter les désagréments causés par l'absence d'aide technique à la communication durant la réparation.

Lorsque la cause du bris ou du dysfonctionnement de l'aide technique est de nature volontaire ou attribuable à la négligence ou à un manque d'entretien de la part de l'utilisateur, le mandataire l'informe qu'il devra couvrir les frais de la réparation ou du remplacement de l'aide technique.

7.3.4 Responsabilités administratives

Les responsabilités du mandataire sont les suivantes :

- Respecter l'enveloppe budgétaire allouée par Santé Québec ainsi que les modalités de gestion financière et en assurer le suivi. Des frais de gestion correspondant à 10 % du budget sont accordés pour l'administration du PMATCom;
- Décider du moyen le plus approprié pour organiser le processus d'achat et de facturation;
- Mettre en place un processus de reddition de comptes annuelle qui peut fournir à Santé Québec les renseignements requis touchant l'administration du PMATCom;
- Lorsqu'une aide technique est retournée par l'utilisateur directement au mandataire, celui-ci avise l'établissement demandeur du retour de l'aide technique;
- Mettre à jour la liste des aides techniques (voir annexe 4) et la rendre accessible sur le site Internet;
- Tenir à jour la banque de données (coordonnées des usagers, des intervenants, équipements prêtés et correspondances) du PMATCom.

PARTIE 2

MODALITÉS D'ATTRIBUTION SPÉCIFIQUES À CHAQUE CATÉGORIE D'AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION

1. AIDE TECHNIQUE À LA COMMUNICATION ORALE

Description : Appareil, composant ou complément conçu pour rendre l'usage de la parole à un niveau fonctionnel (ex. : amplificateur de voix).

Critères d'attribution pour l'utilisateur

- **Incapacité** à se faire entendre dans son milieu de vie en raison d'une atteinte aux paramètres de la parole.
- **Capacité** partielle aux paramètres de la parole (ex. : qualité vocale, résonance, articulation) permettant un langage compréhensible par autrui à l'aide d'un amplificateur.

Exigences

Une évaluation des besoins doit être réalisée par un orthophoniste. Les modèles de microphone et d'amplificateur doivent être justifiés cliniquement et faire partie de la liste du PMATCom.

Exemples d'exclusion

Les besoins ponctuels, notamment pour des séjours de vacances ou pour une utilisation exclusive lorsque l'utilisateur se trouve dans un lieu public (centre commercial, etc.), ne sont pas admissibles.

2. AIDE TECHNIQUE DE SUPPLÉANCE À LA COMMUNICATION ORALE

Description : Appareil, composant ou complément conçu pour remplacer la parole et permettre de communiquer ses besoins de façon orale. Cette catégorie d'équipement inclut les tablettes munies d'applications, les appareils de basse technologie et les appareils dédiés.

Critères d'attribution pour l'utilisateur

- **Incapacité** à communiquer par la parole, les gestes ou les signes de façon fonctionnelle.
- L'aide technique doit servir à des fins d'interaction sociale (avoir des intentions de communication).

Exigences

Une évaluation des besoins doit être réalisée par un orthophoniste. Ce dernier doit s'assurer que les quatre compétences⁵ communicationnelles sont décrites dans le rapport du professionnel (voir le formulaire et guide de rédaction sur le [site web du PMATCom](#)) et que des essais effectués dans le milieu de vie de l'utilisateur ont été concluants.

⁵ Compétences opérationnelles / linguistiques / sociales / stratégiques.

La recommandation doit tenir compte du mode d'accès et de l'installation.

Exemples d'exclusion

Les besoins ponctuels relatifs à des changements de milieu de vie temporaire (convalescence, répit, vacances, etc.) ou à des événements ponctuels ne sont pas couverts.

Dans un souci de saine gestion des fonds publics, nous priorisons l'installation des applications et logiciels sur les appareils du PMATCom. Lors de **situations exceptionnelles**, les applications et les logiciels de communication peuvent être attribués pour les ordinateurs et les tablettes personnels. Les changements d'application et de logiciels suivent les mêmes règles de remplacement que les différentes aides techniques du PMATCom.

3. MODE D'ACCÈS À L'ORDINATEUR, À LA TABLETTE ET AU TÉLÉPHONE INTELLIGENT.

Description : Dispositif, composant ou complément permettant l'utilisation des fonctions de l'ordinateur, de la tablette ou du téléphone intelligent.

Les modes d'accès peuvent être des interrupteurs, des interfaces, des applications / des logiciels ou des périphériques adaptés susceptibles de faciliter l'accès à l'appareil. Il peut s'agir aussi de pointeurs adaptés, de stylets adaptés, de bâton buccal ou de licorne pour faciliter l'accès aux ordinateurs, aux tablettes ou aux téléphones intelligents.

Critères d'attribution pour l'utilisateur

- **Incapacité** à utiliser les souris et les claviers standards ou un écran tactile.
- **Capacité** à utiliser l'aide technique de façon autonome.

Le mode d'accès doit être essentiel à l'utilisation de l'ordinateur, de la tablette ou du téléphone intelligent, indépendamment de l'activité réalisée. L'utilisateur peut utiliser l'appareil pour écrire, effectuer des recherches, etc.

Exigences

Une évaluation des besoins doit être réalisée par un ergothérapeute.

Le PMATCom peut fournir le mode d'accès sur l'appareil personnel de l'utilisateur ou sur l'appareil qu'il lui a fourni si l'utilisateur répond aux critères d'attribution de ce dernier.

Exemples d'exclusion

Un mode d'accès spécifique tel qu'une manette pour jouer à un jeu sur l'ordinateur ou sur la tablette n'est pas reconnu. Cependant, il pourrait être accepté dans ce contexte chez les enfants si un plan de traitement ayant pour objectif le développement d'habiletés est présent.

À moins de situations exceptionnelles (ex. : changement de position rendant impossible l'utilisation de l'appareil de communication), un seul mode d'accès par catégorie d'appareil et par personne est accepté. Trois

catégories d'appareils sont présentes pour les modes d'accès : ordinateur, tablette et téléphone intelligent.

Un prédicteur de mots pour faciliter l'orthographe n'est pas reconnu.

4. TÉLÉPHONIE FILAIRE ADAPTÉE

Description : Appareil permettant l'accès et l'utilisation des services de téléphonie.

Il comprend les appareils fixes adaptés (ex. : téléphone avec amplification vocale, téléphone à balayage ou à gros boutons)

Répond au besoin de communiquer avec une personne, d'effectuer ou de recevoir un appel.

Critères d'attribution pour l'utilisateur

- **Incapacité** à utiliser les téléphones réguliers.
- **Capacité** à utiliser le téléphone filaire adapté de manière autonome.

Cet appareil est réservé aux personnes de 12 ans ou plus résidant à domicile, incluant RPA, RI et MA.

Exigences

Une évaluation des besoins doit être réalisée par un ergothérapeute ou par un orthophoniste si le besoin concerne uniquement l'amplification vocale.

Critère d'exclusion

Usager vivant en milieu d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD, MDA). Lors d'un déménagement dans ces milieux d'hébergement, les équipements de cette catégorie doivent être retournés au mandataire du PMATCom.

5. SYSTÈME DE CONTRÔLE DE L'ENVIRONNEMENT (SCE)

Le SCE comprend les équipements ou solutions numériques suivants :

- Contrôle dédié (ex. : RT-64, Ménestrel)
- Assistant vocal (ex. : Google Home)
- Contrôle d'environnement via une tablette ou un téléphone intelligent (les émetteurs-récepteurs, les contrôleurs, les modules, l'application de SCE). La solution numérique peut être installée sur l'appareil de l'utilisateur ou du PMATCom.
- Contrôle simple d'un appareil via un interrupteur ou un accès direct (ex. :

- Powerlink, manette adaptée)
- Système d'éclairage intelligent (interrupteurs et ampoules connectés).

Critères d'attribution pour l'utilisateur

- **Incapacité** à faire fonctionner directement les appareils électriques ou électroniques, les télécommandes ou les commutateurs de façon fonctionnelle à **l'intérieur du domicile**.
- **Capacité** à actionner le SCE **de manière autonome**.

Exigences

L'utilisateur doit passer une partie de la journée seul ou démontrer que l'utilisation d'un SCE permettra de diminuer le recours à l'aide humaine.

L'intervenant doit faire la distinction entre les besoins essentiels de l'utilisateur et les possibilités des aides techniques. Il doit donc respecter le principe d'attribution de l'aide technique la plus simple et la plus économique dans la réponse aux besoins.

Quant à l'éclairage intérieur, le contrôle de l'environnement doit être envisagé après une recherche de solution telle que la pose de détecteurs de mouvement, de minuteries, etc. Si l'utilisation d'ampoules intelligentes est envisagée, seules les pièces de la maison essentielles à la vie courante sont admissibles au PMATCom. Le nombre total d'ampoules nécessaires ne peut dépasser la douzaine.

La programmation, la mise en place et l'ajustement du SCE à domicile sont assurés par l'établissement. Pour des installations plus complexes, nécessitant un électricien ou un autre corps d'emploi, les frais encourus sont à la charge de l'utilisateur.

Une justification clinique pour chaque composant recommandé doit être présente dans la demande acheminée au PMATCom.

Critère d'exclusion

Utilisateur vivant en milieu d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD, MDA). Lors d'un déménagement dans ces milieux d'hébergement, les SCE doivent être retournés au mandataire du PMATCom.

Particularités pour des adaptations remboursées par d'autres programmes

Les dispositifs de contrôle de porte électrique, de plate-forme élévatrice, d'ascenseur, de lit, de siège auto-souleveur, de bidet, d'intercom, ainsi que les dispositifs de contrôle de systèmes liés à la signalisation pour les situations d'urgences (ex. : cloche d'appel) et le contrôle d'aménagement intérieur (ex. : stores) ou de chauffage sont fournis par d'autres programmes ou par l'utilisateur.

Le PMATCom rembourse l'adaptation personnalisée d'une télécommande de télévision ou d'une télécommande servant à actionner un ouvre-porte jusqu'à un maximum de 100\$.

Advenant que le PMATCom ait déjà fourni des équipements pour SCE dans le cadre d'une demande, il est possible d'utiliser les mêmes modules relais pour actionner d'autres éléments dont ceux cités plus haut.

L'harmonisation et la complémentarité des services associés à l'attribution d'un fauteuil roulant sont mises de l'avant en raison de la dualité fréquente des besoins de communication et de déplacement de l'utilisateur. À la suite d'une démarche du MSSS, en collaboration avec le mandataire du PMATCom et le gestionnaire du programme des appareils suppléant à une déficience physique (RAMQ), il est entendu que les dispositifs suivants sont remboursés par la RAMQ lorsque des besoins de communication sont présents et que l'utilisateur est en fauteuil roulant:

- dispositifs d'accès IR;
- dispositifs d'accès Bluetooth;
- autres dispositifs d'accès pour l'aide technique à la communication (interrupteurs entrée-sortie);
- dispositifs d'alimentation électrique;
- dispositifs de montage (support de montage accessible tant pour les FMO que pour les fauteuils roulants manuels et les bases de positionnement – bases roulantes).

Ces équipements sont remboursés par la RAMQ à condition que l'utilisateur détienne une recommandation écrite d'un professionnel pour l'attribution d'une aide technique à la communication. Vous pouvez vous adresser au SAT couvrant votre territoire au besoin.

6. SYSTÈMES DE MONTAGE ET INTERRUPTEURS

Les systèmes de montage et les interrupteurs sont des compléments aux aides techniques à la communication faisant partie des cinq catégories décrites précédemment.

Un système de montage doit être nécessaire pour tenir un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur portable (même s'il s'agit d'un achat personnel) ou encore pour permettre l'accès à un interrupteur.

Le PMATCom prend en charge les systèmes de montage qui ne sont pas fixés de façon permanente à une aide à la locomotion couverte par la RAMQ.

Ex. : systèmes de montage sur roulettes, ou fixés à une table ou à un lit.

Les systèmes de montage amovibles conçus pour être utilisés à plusieurs endroits (ex. : fauteuil roulant et lit) sont également admissibles au PMATCom.

Tout système de montage fixe installé directement sur une aide à la locomotion couverte par la RAMQ (fauteuil roulant, base de positionnement ou poussette adaptée) est remboursé par la RAMQ.

Le PMATCom fournit les systèmes de montage fixés à une table, à un fauteuil fixe ou au lit.

Il prend en charge également les systèmes de montage amovibles destinés à être utilisés à plus d'un endroit (ex. : fauteuil roulant et lit).

Les usagers qui ont déjà fait l'acquisition personnelle d'un appareil (ex. : ordinateur, tablette ou téléphone intelligent) qui nécessite un système de montage ou un

interrupteur doivent veiller à ce que :

- l'utilisation de leur appareil corresponde à la catégorie d'aide reconnue pour laquelle un système de montage ou un interrupteur est demandé;
- l'ergothérapeute remplisse les sections du formulaire correspondant à l'appareil, y compris l'évaluation et les essais du système de montage ou d'un interrupteur;
- la recommandation priorise un système de montage ou un interrupteur récupérable et réutilisable.

Plus d'un système de montage par appareil, pour un même usager, demeure exceptionnel et nécessite une justification clinique.

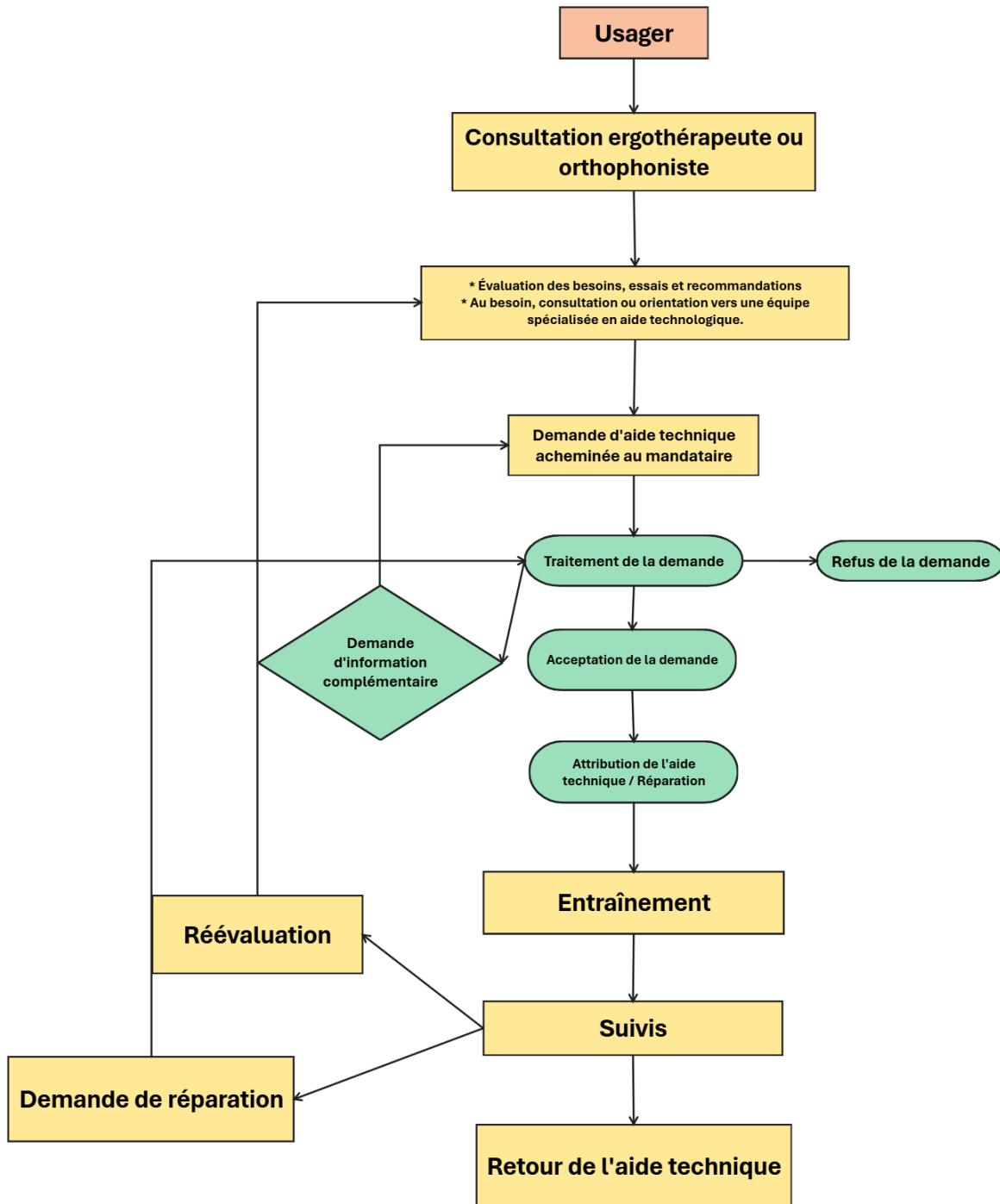
Exigence

Une évaluation des besoins doit être réalisée par un ergothérapeute ayant des connaissances avec les aides techniques régulières et alternatives. Une collaboration étroite entre les équipes des aides technologiques et du service d'aides techniques de l'établissement est recommandée.

ANNEXE 1 : CHEMINEMENT DE LA DEMANDE D'AIDE TECHNIQUE

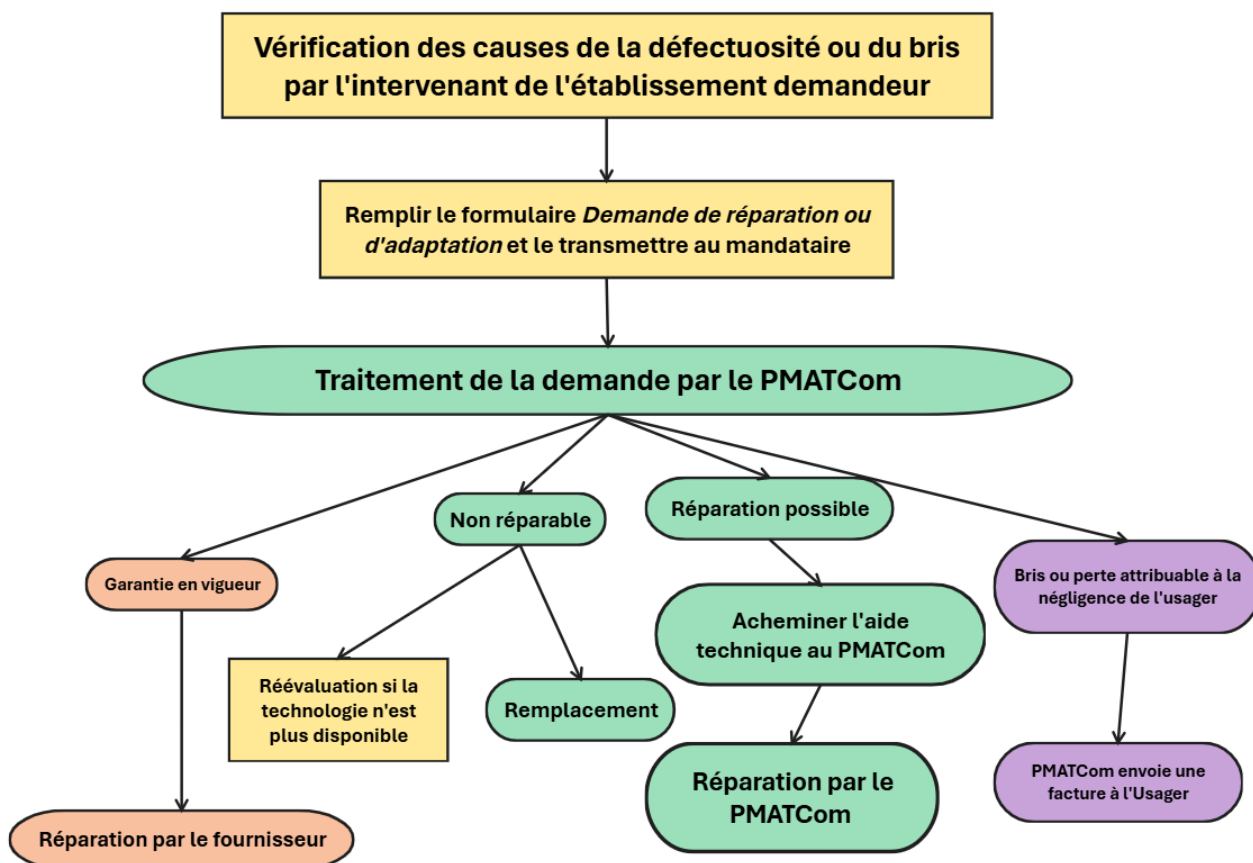
Annexe 1

Cheminement de la demande d'aide technique



ANNEXE 2 : PROCÉDURE DE DEMANDE DE RÉPARATION D'UNE AIDE TECHNIQUE

Annexe 2: Procédure de demande de réparation d'une aide technique par l'établissement demandeur



ANNEXE 3 : MODALITÉS DE TRANSPORT DES AIDES TECHNIQUES VERS LE MANDATAIRE

INFORMATIONS LIÉES À L'EXPÉDITION :

- Les établissements couvrent les frais de transport en livraison standard vers le mandataire.
- Le mandataire couvre les frais de transport en livraison standard vers les établissements ou, exceptionnellement, vers le domicile de l'utilisateur sous certaines conditions.

PROCÉDURE

Pour une aide technique qui n'est plus utilisée par l'utilisateur :

- le « Formulaire de retour définitif d'équipement » doit être rempli et acheminé avec l'aide technique au mandataire;
- tous les frais liés à la désinstallation et à la récupération d'une aide technique sont à la charge de l'établissement. Les frais d'électriciens pour la désinstallation d'un SCE au domicile sont à la charge de l'utilisateur.

L'appareil retourné doit être emballé de manière adéquate afin de prévenir les dommages.

ANNEXE 4 : PROCÉDURES POUR L'AJOUT D'AIDES TECHNIQUES À LA LISTE

Annexe 4:

Procédures pour l'ajout d'aides techniques à la liste du programme

