

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

LES DÉPLACEMENTS



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

**LES DÉPLACEMENTS**

## RÉDACTION

**Agathe Richard-Dallaire**

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

**Marc-André Bilodeau**

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

## COLLABORATION

**Mélanie Deslauriers**

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

**Vanessa Marquis**

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

**Jan Zawilski**

Conseiller

**Florence Bergeron**

Directrice du développement  
et de l'intervention stratégique

**Valéry Thibeault**

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

**Mélanie Drolet**

**Nathalie Bolduc**

**Sophie Lapointe**

**Maude Loubier**

Conseillères  
Direction du développement  
et de l'intervention stratégique

**Valérie Vanasse**

Directrice des services à la population  
et des services administratifs

**Josiane Corbeil**

Conseillère experte aux services à la population  
Direction des services à la population  
et des services administratifs

**André Bovet**

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

**Danielle Gauthier**

**Nancy Janelle**

**Isabelle Desjarlais**

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

## SUPERVISION

**Isabelle Émond**

Directrice de l'évaluation, des analyses  
et des statistiques

## ÉDITION

Secrétariat général, communications  
et affaires juridiques

## RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Sheila Lotay

## DATE

29 août 2023

## APPROBATION

Daniel Jean

Directeur général

## RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU  
QUÉBEC (2023). *Pour une meilleure réponse  
aux besoins essentiels des personnes handicapées :  
une analyse des programmes et pistes de solution :  
les déplacements*, Drummondville, Secrétariat  
général, communications et affaires juridiques,  
L'Office, 137 p.

Dépôt légal – Mars 2025

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-555-00514-3 (version PDF)

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

# REMERCIEMENTS

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

Codirection :

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

Membres :

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

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

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

- Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ)
- Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH)
- Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs (AQEPA)
- Association québécoise des personnes stomisées (AQPS)
- Connexion TCC.QC
- DéPhy Montréal
- Fédération québécoise de l'autisme (FQA)
- Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)
- Réseau communautaire en santé mentale (COSME)

# FAITS SAILLANTS

- Le projet Pour une meilleure réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées fait suite à un mandat du ministre responsable de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Loi)* et vise à analyser le financement, l'organisation et la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées afin de dégager des pistes de solution pour réduire les obstacles qu'elles rencontrent dans l'obtention des services répondant à leurs besoins.
- Le projet se penche sur 31 programmes du gouvernement du Québec qui ont été sélectionnés selon des critères définis afin de produire les travaux les plus utiles pour appuyer l'action gouvernementale. Les programmes sélectionnés contribuent à répondre aux besoins essentiels identifiés dans la politique À part entière que sont les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications, les déplacements ainsi que la réadaptation qui est incluse au projet puisqu'elle est intimement liée à la réponse aux besoins essentiels.
- Le présent rapport porte sur les déplacements et évalue l'écart entre les besoins essentiels des personnes handicapées et l'offre de programmes qui leur sont destinés, en plus d'identifier les causes de cet écart en ce qui a trait au financement, à l'organisation et à la coordination des programmes. Le rapport se penche, plus précisément, sur le Programme d'adaptation de véhicule (MTMD (SAAQ)), la vignette de stationnement pour personnes handicapées (MTMD (SAAQ)), la Politique d'admissibilité au transport adapté et le Programme de subvention au transport adapté (MTMD), le Programme transport-hébergement (MSSS (réseau de la santé et des services sociaux (RSSS))), les six programmes d'aides techniques et assistance animalière à la mobilité (MSSS (RAMQ)), Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ) et Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal (IRGLM), (RSSS)) ainsi qu'à la réadaptation pour les personnes ayant une incapacité liée à motricité (MSSS (RSSS)).

## Les déplacements

Cette section présente les constats au sujet du Programme d'adaptation de véhicule, de la vignette de stationnement, des programmes de subvention au transport adapté, transport-hébergement, d'aides techniques et d'assistance animalière à la mobilité ainsi que des services spécialisés de réadaptation en déficience motrice.

### Programme d'adaptation de véhicule (PAV)

- L'analyse des données recueillies tend à démontrer qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins d'adaptation de véhicule et l'offre du PAV du MTMD administré par la SAAQ.
- Les données populationnelles font ressortir que l'automobile est le mode de transport le plus utilisé par les personnes avec incapacité incluant les personnes avec une incapacité liée à la motricité. Les programmes en soutien à cette utilisation sont donc fondamentaux pour favoriser les déplacements des personnes handicapées.

- Le PAV se démarque par son administration centralisée et une couverture universelle similaire à celles offertes par les régimes d'indemnisation de la SAAQ et de la CNESST.
- Le budget du PAV, qui a été bonifié sur 5 ans depuis 2018, a permis de réduire les délais d'attente liés au traitement des demandes par la SAAQ et semble couvrir toutes les demandes d'adaptations et autres frais admissibles soumis et autorisés.
- Deux principaux enjeux qui pourraient être examinés dans le cadre d'une éventuelle révision du PAV ont été soulevés, soit :
  - Les délais importants pour obtenir une évaluation réalisée par les ergothérapeutes spécialisés du RSSS.
  - Un manque de souplesse dans l'application des modalités d'application du programme qui ne permettrait pas de tenir compte de besoins manifestés par certaines personnes afin d'obtenir des adaptations additionnelles qui offriraient plus d'autonomie.

## **Vignette de stationnement**

- L'analyse des données suggère que le programme de vignette de stationnement pour personnes handicapées du MTMD, administré par la SAAQ, répond aux besoins de sa clientèle et semble accessible malgré la croissance de la demande. Le principal enjeu ressorti est relatif au respect des espaces de stationnements réservés.
- Le programme, dont l'administration est centralisée, connaît une augmentation constante du nombre de vignettes valides en circulation avec un total de 190 873 vignettes en 2020 dont 93 % sont des vignettes permanentes.
- Des mesures du MTMD, de la SAAQ et des municipalités sont mises en place, notamment dans le cadre des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Ces mesures visent à assurer une offre adaptée aux besoins des utilisatrices et utilisateurs de la vignette quant aux conditions liées à la délivrance des vignettes, aux normes relatives aux espaces de stationnement pour personnes handicapées et au respect des espaces de stationnement qui leur sont destinés.

## **Programme de subvention au transport adapté (PSTA)**

- L'analyse des données suggère que la politique d'admissibilité au transport adapté offre une réponse adéquate en rendant accessible l'admission au transport adapté à toutes les personnes handicapées résidant au Québec de façon uniforme et équitable et en assurant une distinction entre l'admissibilité au transport adapté et l'utilisation des services.
- Les parties prenantes consultées soulignent la particularité du transport adapté qui s'avère un service généralement porte-à-porte impliquant une assistance personnalisée différente du transport en commun et collectif régulier.

- Les principaux enjeux qui pourraient être considérés lors des travaux entourant la révision de la politique d'admissibilité au transport adapté qui date de 1998 sont liés :
  - À l'importance de la formation des partenaires impliqués et au respect des conditions de réévaluation des dossiers pour une application adéquate de la politique;
  - À l'assouplissement de certaines règles d'accompagnement;
  - Au manque d'uniformité dans l'application du statut visiteur qui permet l'utilisation des services d'autres régions que celle où la personne a été admise.
- Un écart important est observé entre l'offre municipale de services en transport adapté soutenue par le PSTA du MTMD et les besoins de déplacements de la clientèle admise. Cependant, l'Office ne dispose pas des données permettant de préciser cet écart.
- Selon les données préliminaires de 2020, 123 882 personnes étaient admises au transport adapté dont 65 % d'entre elles étaient âgées de 65 ans et plus. Parmi les personnes admises, 71 344 personnes ont utilisé les services de transport adapté au moins une fois en 2020 pour un total de 7,1 millions de déplacements, ce qui représente une moyenne de 101 déplacements par personne utilisatrice (environ 51 allers-retours).
- Malgré l'augmentation du financement de 44 % entre 2016 et 2022, les services offerts semblent toujours en deçà des besoins réels. L'aide financière est essentiellement basée sur l'utilisation des services de transport adapté des années antérieures dans les limites de l'offre de service des organismes de transport adapté (OTA). Ainsi, des investissements financiers additionnels sont à prévoir en fonction de l'ensemble des besoins de déplacements des personnes handicapées admissibles au transport adapté.
- Bien que l'administration du PSTA soit centralisée au MTMD, la gestion des services de transport adapté est décentralisée. L'organisation des services de transport adapté, caractérisée par une diversité propre à chaque OTA municipal, est complexe et présente de grandes disparités régionales et intrarégionales.
- Les enjeux relatifs à l'offre de service en transport adapté perdurent et semblent avoir été exacerbés dans le contexte de la réforme de l'industrie du taxi et de la rareté de main-d'œuvre. Ces enjeux sont liés à :
  - L'absence ou au peu d'interconnexion entre les territoires desservis;
  - Des régions avec un niveau de service variable et insuffisant;
  - Des lacunes dans la fiabilité du service;
  - Un manque de flexibilité étant donné la nature du service qui ne permet pas de déplacements imprévus;
  - La grande disparité des tarifs à travers la province;
  - La rareté de chauffeurs qualifiés ainsi que la disponibilité variable de véhicules accessibles.
- Considérant la disparité des services de transport adapté organisés par territoire desservi et la diversité des acteurs impliqués, une coordination améliorée aux plans national et régional apparaît nécessaire.

## **Programme transport-hébergement**

- Un écart important est observé entre l'offre du Programme transport-hébergement et les besoins en termes d'aide financière pour les frais de déplacement assumés par les personnes handicapées liés aux soins et services qui leur sont dispensés par un établissement du RSSS. Cependant, l'Office ne dispose pas des données permettant de préciser cet écart.
- Selon les données analysées, les dépenses du Programme transport-hébergement s'avèrent insuffisantes et les montants des frais admissibles pour un remboursement n'ont pas été actualisés depuis 1989.
- En plus de la présence de listes d'attentes, une méconnaissance du programme serait observée tant au niveau des gestionnaires et des intervenants des établissements du RSSS qu'au niveau des personnes handicapées.
- Dans le contexte d'une administration déléguée au RSSS et des orientations du MSSS qui n'ont pas été révisées depuis 30 ans, de nombreuses disparités sont observées en ce qui a trait à l'administration et à l'application du programme dans les différents établissements du réseau qui ont développé leurs propres balises.
- Il apparaît ainsi essentiel que le Programme transport-hébergement soit révisé en fonction des besoins de l'ensemble des personnes handicapées admissibles et d'accès aux soins et services régionaux du RSSS.
- Comme des remboursements pour des déplacements peuvent être offerts de façon complémentaire par trois budgets du fonds consolidé du revenu, un meilleur arrimage devrait aussi être assuré entre les modalités d'application du Programme transport-hébergement avec celles du Programme de solidarité sociale du MESS et de la Politique de déplacement des usagers du MSSS.

## **Programmes d'aides techniques et d'assistance animale à la mobilité**

- L'analyse des données recueillies suggère que, malgré certains enjeux, il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques et assistance animale à la mobilité et l'offre des six programmes du MSSS dont l'un d'entre eux est administré par la RAMQ, quatre autres par l'IRDPO et l'IRGLM et un dernier par les établissements du RSSS. Ces six programmes sont :
  - Le Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (ASDP) qui comprend les fauteuils roulants de même que les orthèses et prothèses et aides à la marche (MSSS (RAMQ));
  - Le Programme d'attribution des triporteurs et des quadriporteurs (MSSS (IRDPO, IRGLM));
  - Le Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés (MSSS (IRDPO, IRGLM));
  - Le Programme d'attribution des ambulateurs (MSSS (IRDPO, IRGLM));
  - Le Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité (MSSS (IRDPO, IRGLM));
  - Le Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures MSSS (RSSS).

- Selon les données d'enquête populationnelle, parmi les personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité liée à la motricité et besoin d'aides techniques au Québec, la plupart des personnes qui ont des besoins en aides techniques à la mobilité et à l'agilité (84 %) voient tous leurs besoins pour ces aides être comblés.
- Les programmes d'aides techniques à la mobilité et d'assistance animalière du MSSS s'avèrent complémentaires et partagent plusieurs similarités dans leur fonctionnement et les ressources impliquées. De plus, les cinq programmes confiés à la RAMQ ainsi qu'à l'IRD PQ et l'IRGLM offrent les bénéficiaires d'une administration centralisée. Enfin, des arrimages ont été réalisés afin que la couverture des programmes du MSSS, de la SAAQ et de la CNESST soit plus uniforme.
- Cependant, la quantité de programmes d'aides techniques à la mobilité et d'assistance animalière de même que la complexité de l'ensemble des modalités à considérer fait ressortir le besoin d'optimisation de ces programmes. D'autant plus que ce sont tous des programmes qui visent à compenser une incapacité motrice et impliquent les mêmes ressources financières et organisationnelles.
- Les enjeux qui devraient être considérés lors des travaux entourant la révision de ces programmes sont liés :
  - Aux délais importants pour obtenir une évaluation réalisée par les professionnelles et professionnels (ergothérapeutes, physiothérapeutes, etc.) des établissements des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS). Des délais en fin de processus liés aux essayages et ajustements sont aussi soulevés;
  - Au choix limité de certaines aides techniques, pour les prothèses et orthèses, les chaussures orthétiques et les triporteurs et quadriporteurs;
  - À l'accès à un deuxième équipement dans certaines conditions du programme ASDP, particulièrement pour les personnes qui ne sont ni aux études ou au travail et lorsqu'un seul appareil est autorisé dans le milieu de vie où la personne l'utilise le plus;
  - Aux critères restrictifs du Programme d'attribution de vélos et tricycles adaptés qui ne s'adresse qu'aux jeunes de moins de 18 ans, qui requièrent que l'enfant puisse démontrer qu'il est capable d'utiliser un vélo de façon autonome et qui ciblent exclusivement le besoin de développement et de maintien des acquis;
  - Aux délais d'attente des écoles de dressage de chiens d'assistance à la motricité, dont l'école principale au Québec est la Fondation Mira. Deux autres principaux enjeux sont aussi soulevés quant au Programme d'assistance animalière pour les personnes avec une incapacité motrice. Un premier est lié à l'absence d'accréditation des organismes de dressage au Québec. Un deuxième est lié aux critères d'exclusion du programme du MSSS qui n'admettent pas le remboursement de frais relatifs à l'utilisation de chiens d'assistance pour les besoins d'autres personnes handicapées (par exemple certaines personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme, un syndrome de la Tourette, etc.).

## **Services spécialisés de réadaptation en déficience motrice**

- L'analyse des données recueillies suggère qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en réadaptation en déficience motrice et l'offre des services spécialisés de réadaptation du MSSS (RSSS).
- Certains enjeux peuvent tout de même être observés, notamment :
  - Le nombre moyen d'heures de prestations de services par personne qui est en légère baisse chaque année depuis 2015-2016;
  - L'augmentation du nombre de personnes en attente d'un premier service qui est beaucoup plus rapide que celle du nombre de nouvelles demandes.

# TABLE DES MATIÈRES

|   |    |
|---|----|
| CONTEXTE ET OBJECTIFS. . . . .  | 1  |
| Les programmes destinés aux personnes handicapées : une responsabilité<br>partagée par une vingtaine de ministères et d'organismes publics . . . . .              | 1  |
| Le financement, l'organisation et la coordination des programmes : des enjeux persistants . . . . .   | 2  |
| Mandat du ministre responsable de la <i>Loi</i> à l'intention de l'Office . . . . .   | 3  |
| Les objectifs, la structure et les livrables du projet . . . . .  | 3  |
| <i>Les objectifs du projet</i> . . . . .  | 4  |
| <i>La structure du projet</i> . . . . .   | 4  |
| <i>Les livrables du projet</i> . . . . .  | 4  |
| <i>Le rapport sur les déplacements</i> . . . . .  | 5  |
| MÉTHODOLOGIE . . . . .  | 6  |
| 31 programmes retenus selon une série de critères. . . . .  | 6  |
| Une démarche d'analyse en plusieurs étapes . . . . .  | 7  |
| <i>Des analyses préliminaires</i> . . . . .   | 7  |
| <i>Un cadre méthodologique</i> . . . . .  | 7  |
| <i>Des collectes de données auprès de diverses parties prenantes</i> . . . . .  | 7  |
| <i>Le portrait de l'offre de programmes et des enjeux observés</i> . . . . .  | 7  |
| <i>Le portrait des besoins des personnes handicapées</i> . . . . .  | 8  |
| <i>L'écart entre les besoins des personnes handicapées et l'offre de programmes : une<br/>        évaluation et une analyse des causes de cet écart</i> . . . . . | 8  |
| Les déplacements . . . . .  | 8  |
| <i>L'offre de programmes liés aux déplacements du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées</i> . . . . .   | 8  |
| <i>Les sources de données et les procédures</i> . . . . .   | 9  |
| Documents liés aux programmes et données administratives . . . . .  | 10 |
| Entrevues semi-dirigées auprès de responsables des programmes dans les ministères<br>et organismes publics. . . . .   | 10 |
| Groupes de discussion auprès des conseillères et des conseillers à l'intégration des<br>personnes handicapées de l'Office . . . . .                               | 11 |
| Questionnaires auprès des organismes du milieu associatif des personnes handicapées . . . . .   | 11 |
| Enquêtes populationnelles et analyse documentaire . . . . .   | 12 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PARTIE 1 : ADAPTATION DE VÉHICULE ET VIGNETTE DE STATIONNEMENT . . . . .</b>   | <b>13</b> |
| <b>Le PAV pour les personnes handicapées (MTMD (SAAQ)). . . . .</b>   | <b>13</b> |
| <i>Un programme centralisé qui fonctionne bien offrant ainsi une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées, malgré deux principaux enjeux . . . . .</i>   | <i>22</i> |
| Le PAV se démarque par sa couverture universelle similaire aux régimes d'indemnisation. . . . .   | 23        |
| Des délais importants pour obtenir une évaluation réalisée par les ergothérapeutes des centres de réadaptation spécialisés du RSSS qui occasionnent un goulot d'étranglement . . . . .  | 26        |
| Malgré un budget bonifié, un manque de souplesse dans l'application des normes ne répondrait pas toujours à certains besoins manifestés . . . . .   | 27        |
| <b>Adaptation de véhicule : Que doit-on retenir ? . . . . .</b>   | <b>28</b> |
| <b>La vignette de stationnement pour personnes handicapées (MTMD (SAAQ)) . . . . .</b>  | <b>28</b> |
| <i>Un programme centralisé qui répond aux besoins des personnes handicapées dont le principal enjeu est le respect des espaces de stationnement leur étant destinés . . . . .</i>   | <i>31</i> |
| <b>Vignette de stationnement pour personnes handicapées : Que doit-on retenir ? . . . . .</b>   | <b>33</b> |
| <b>PARTIE 2 : POLITIQUE D'ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT ADAPTÉ ET PROGRAMME DE SUBVENTION AU TRANSPORT ADAPTÉ . . . . .</b>  | <b>35</b> |
| <b>La Politique d'admissibilité au transport adapté et le PSTA (MTMD) . . . . .</b>   | <b>35</b> |
| <i>La Politique d'admissibilité au transport adapté : un acquis à maintenir et à bonifier . . . . .</i>   | <i>42</i> |
| Le nombre de personnes admises au transport adapté est en augmentation constante au Québec. . . . .   | 43        |
| Une politique qui semble offrir une réponse adéquate en rendant accessible l'admission au transport adapté aux personnes handicapées du Québec, malgré quelques enjeux . . . . .  | 47        |
| <i>Le Programme de subvention au transport adapté : une aide financière basée sur les déplacements réalisés, en soutien d'une offre municipale qui peine à répondre à l'ensemble des besoins de la clientèle admise . . . . .</i> | <i>48</i> |
| Malgré un financement en augmentation, l'offre de services de transport adapté apparaît insuffisante. . . . .   | 48        |
| L'absence ou le peu d'interconnexion entre les territoires desservis par les OTA restreint et complexifie les déplacements des personnes admises . . . . .  | 52        |
| Des régions avec une couverture d'heures de services insuffisante et un manque de fiabilité et de flexibilité qui perdure . . . . .   | 53        |
| De grandes disparités tarifaires selon les régions desservies . . . . .   | 56        |
| Une rareté de main-d'œuvre formée qui affecte la qualité du service et la sécurité de la clientèle . . . . .  | 58        |
| <b>Un écart important entre l'offre municipale de services de transport adapté et les besoins de déplacements de la clientèle admise . . . . .</b>  | <b>59</b> |
| <i>Des investissements financiers additionnels à prévoir en fonction de l'ensemble des besoins de déplacements des personnes admises au transport adapté . . . . .</i>  | <i>59</i> |
| <i>Une organisation complexe à revoir pour garantir une couverture suffisante, des territoires interconnectés, des services fiables et des tarifs uniformisés . . . . .</i>   | <i>60</i> |
| <i>Une coordination à améliorer aux plans national et régional pour une offre de qualité en transport adapté. . . . .</i>   | <i>61</i> |
| <b>La Politique d'admissibilité au transport adapté et le PSTA : Que doit-on retenir ? . . . . .</b>  | <b>62</b> |
| <b>Actions gouvernementales en cours et à venir . . . . .</b>   | <b>64</b> |
| <b>Préoccupations de l'Office . . . . .</b>   | <b>64</b> |

|   |            |
|---|------------|
| <b>PARTIE 3 : PROGRAMME TRANSPORT-HÉBERGEMENT . . . . .</b>   | <b>66</b>  |
| <b>Le Programme transport-hébergement (MSSS (RSSS)) . . . . .</b>   | <b>66</b>  |
| <i>Un programme dont l'administration est déléguée dans le RSSS qui ne répond pas adéquatement aux besoins de soutien pour les frais de déplacement assumés par les personnes handicapées . . . . .</i>   | <i>73</i>  |
| Un financement qui n'a pas été bonifié depuis 30 ans et dont les montants admissibles n'ont pas suivi l'inflation . . . . .   | 74         |
| Un programme méconnu par les intervenants et les personnes handicapées . . . . .  | 76         |
| De grandes disparités régionales dans les encadrements, l'administration et l'application de ce programme . . . . .   | 77         |
| <b>Un écart important entre l'offre du Programme transport-hébergement et les frais de déplacement assumés par les personnes handicapées pour les soins et services du RSSS . . . . .</b>   | <b>79</b>  |
| <i>Des investissements requis pour actualiser les montants admissibles et couvrir une partie des frais de déplacement de toutes les personnes usagères et admissibles . . . . .</i>   | <i>79</i>  |
| <i>Une organisation de programme à revoir, des services à uniformiser et une offre à diffuser . . . . .</i>   | <i>80</i>  |
| <b>Le Programme transport-hébergement : Que doit-on retenir? . . . . .</b>  | <b>80</b>  |
| <b>Actions gouvernementales en cours et à venir . . . . .</b>   | <b>81</b>  |
| <b>Préoccupations de l'Office des personnes handicapées du Québec . . . . .</b>   | <b>81</b>  |
| <b>PARTIE 4 : AIDES TECHNIQUES ET ASSISTANCE ANIMALIÈRE À LA MOBILITÉ. . . . .</b>  | <b>82</b>  |
| <b>Les aides techniques et assistance animalière à la mobilité (MSSS (RAMQ, IRDPQ, IRGLM, RSSS)). . . . .</b>   | <b>82</b>  |
| <i>Des programmes d'aides techniques et assistance animalière à la mobilité qui semblent offrir une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées, malgré quelques enjeux . . . . .</i>   | <i>97</i>  |
| Le Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (MSSS (RAMQ)) : une administration centralisée, mais comportant un enjeu lié aux délais pour les évaluations réalisées par les professionnelles et professionnels dans le RSSS. . . . .  | 99         |
| Le Programme d'attribution des triporteurs et des quadriporteurs (MSSS (IRDPQ, IRGLM)) : une administration centralisée, mais comportant un enjeu lié aux délais pour les évaluations réalisées par les ergothérapeutes dans le RSSS . . . . .  | 100        |
| Le Programme d'attribution des ambulateurs (MSSS (IRDPQ, IRGLM)) : une administration centralisée, mais comportant des enjeux liés aux délais pour les évaluations réalisées par les physiothérapeutes dans le RSSS et au fait que trois programmes distincts offrent le même type d'aide technique . . . . .   | 101        |
| Le Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés (MSSS (IRDPQ, IRGLM)) : une administration centralisée, mais comportant des enjeux liés aux délais pour les évaluations réalisées par les physiothérapeutes dans le RSSS et à des critères restrictifs d'admissibilité . . . . .  | 101        |
| Le Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité (MSSS (IRDPQ, IRGLM)) : une administration centralisée, mais comportant des enjeux liés à l'accès à une seule école reconnue et à un dédoublement dans la gestion des deux programmes pour les chiens guides et d'assistance . . . . .                                 | 102        |
| Le Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures (MSSS (RSSS)) : une administration déléguée comportant des enjeux liés aux délais pour les évaluations réalisées par les professionnelles et professionnels en réadaptation du RSSS, aux listes d'attente pour avoir accès au programme et au choix réduit des modèles offerts . . . . . | 103        |
| <b>Les aides techniques et assistance animalière à la mobilité : Que doit-on retenir? . . . . .</b>   | <b>104</b> |

|  |     |
|--|-----|
| PARTIE 5 : RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE MOTRICE . . . . .  | 106 |
| Les services spécialisés de réadaptation en déficience motrice (MSSS (RSSS)) . . . . .   | 106 |
| <i>Les services spécialisés de réadaptation pour les personnes ayant une déficience motrice<br/>        semblent offrir une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées.</i> . . . . .   | 108 |
| Les services spécialisés de réadaptation en déficience motrice : Que doit-on retenir? . . . . .  | 108 |
| Actions gouvernementales en cours et à venir . . . . .   | 109 |
| <br>ANNEXE I   |     |
| LISTE DES PROGRAMMES TRANSFÉRÉS PAR L'OFFICE ENTRE 1989 ET 2006 . . . . .  | 110 |
| <br>ANNEXE II  |     |
| LISTE DES PROGRAMMES RETENUS POUR ANALYSE . . . . .  | 111 |
| <br>ANNEXE III   |     |
| GUIDE D'ENTREVUE . . . . .   | 114 |
| <br>ANNEXE IV  |     |
| QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES ORGANISMES DU MILIEU ASSOCIATIF<br>DES PERSONNES HANDICAPÉES . . . . .  | 116 |
| <br>ANNEXE V   |     |
| PROFIL DE LA CLIENTÈLE ADMISE AU TRANSPORT ADAPTÉ ET<br>UTILISATION DES SERVICES, PAR RÉGION ADMINISTRATIVE EN 2020 . . . . .  | 122 |
| <br>ANNEXE VI  |     |
| FRAIS DE DÉPLACEMENT, REPAS ET SÉJOUR ADMISSIBLES POUR<br>REMBOURSEMENT DU PROGRAMME TRANSPORT-HÉBERGEMENT DU MSSS<br>(RSSS) ET DES MESURES DE LA SAAQ ET DE LA CNESST, 2023 . . . . .   | 126 |
| <br>ANNEXE VII   |     |
| CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ ET DURÉE DE VIE MINIMALE DES<br>APPAREILS DU PROGRAMME ASDP (MSSS (RAMQ)) ET DU PROGRAMME<br>D'ATTRIBUTION DES TQP (MSSS (IRD PQ, IRGLM)). . . . .  | 128 |
| <br>ANNEXE VIII  |     |
| NOMBRE D'USAGÈRES ET USAGERS DESSERVIS ET DÉPENSES DES<br>PROGRAMMES D'AIDES TECHNIQUES ET D'ASSISTANCE ANIMALIÈRE<br>À LA MOBILITÉ DU MSSS, 2016-2017 À 2020-2021 . . . . .   | 130 |
| <br>ANNEXE IX  |     |
| NOMBRE DE PERSONNES DESSERVIES, DE PERSONNES EN ATTENTE<br>D'UN PREMIER SERVICE ET DE NOUVELLES DEMANDES, NOMBRE MOYEN<br>D'HEURES DE PRESTATION DE SERVICES ET DÉPENSES DES SERVICES<br>DE RÉADAPTATION POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE<br>MOTRICE, 2015-2016 À 2020-2021 . . . . . | 132 |
| <br>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES. . . . .   | 133 |

# LISTE DES TABLEAUX

|  |     |
|--|-----|
| 1. Le PAV du MTMD administré par la SAAQ et les mesures d'adaptation de véhicule de la SAAQ et de la CNESST . . . . .  | 14  |
| 2. Nombre de demandes reçues ou prises en charge et dépenses globales du PAV du MTMD (SAAQ) et des mesures d'adaptation de véhicule de la SAAQ et de la CNESST, Québec, 2016 à 2020 . . . . .  | 25  |
| 3. Le Programme de vignette de stationnement pour personnes handicapées du MTMD (SAAQ) . . . . .   | 29  |
| 4. Nombre de vignettes en circulation, nombre de nouvelles demandes acceptées et refusées et dépenses globales, Québec, 2016 à 2020 . . . . .  | 32  |
| 5. La Politique d'admissibilité au transport adapté et le PSTA du MTMD . . . . .   | 36  |
| 6. Profil de la clientèle admise au transport adapté, Québec, 2016 à 2020 . . . . .  | 45  |
| 7. Utilisation des services de transport adapté par la clientèle, Québec, 2016 à 2020 . . . . .  | 46  |
| 8. Évolution des dépenses prévues et des modalités d'application du PSTA, Québec, 2016 à 2022 . . . . .  | 50  |
| 9. Évolution des sources de revenus, des dépenses et du coût moyen par passager des services de transport adapté, Québec, 2016 à 2020 . . . . .  | 51  |
| 10. Déplacements totaux et déplacements hors territoire, Québec, 2016 à 2020 . . . . .   | 53  |
| 11. Évolution du nombre de personnes utilisatrices, du nombre de déplacements total et du nombre moyen de déplacements par personne utilisatrice des services de transport adapté, Québec, 2013 à 2020 . . . . .   | 54  |
| 12. Tarif moyen minimum et maximum au passage et mensuel, par région administrative, 2020 . . . . .  | 57  |
| 13. Le Programme transport-hébergement du MSSS (RSSS) et les mesures pour le remboursement des frais de déplacements et de séjours de la SAAQ et de la CNESST . . . . .  | 67  |
| 14. Nombre de prestataires distincts et dépenses, prestations spéciales spécifiques et régulières versées aux prestataires du Programme de solidarité sociale pour les frais de transport et de séjour, Québec, 2019-2020 . . . . .  | 72  |
| 15. Nombre d'utilisateurs, dépenses et coût moyen par utilisateur du Programme transport-hébergement, par type d'utilisateurs, Québec, 2016-2017 à 2020-2021 . . . . .   | 75  |
| 16. Le programme ASDP confié à la RAMQ et les mesures liées aux remboursements d'aides techniques à la mobilité de la SAAQ et de la CNESST . . . . .   | 84  |
| 17. Les cinq programmes d'attribution de triporteurs et quadriporteurs, d'ambulateurs, de vélos et tricycles adaptés, de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité et d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures du MSSS . . . . . | 90  |
| 18. Nombre de prestataires distincts et dépenses, prestations spéciales spécifiques versées aux prestataires du Programme de solidarité sociale pour subvenir aux coûts de chaussures, orthèses, prothèses et autres aides à la mobilité, Québec, 2019-2020 . . . . .  | 95  |
| 19. Les services spécialisés de réadaptation en déficience motrice du MSSS (RSSS). . . . .   | 106 |

# LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

|              |   |
|--------------|---|
| ANCEM        | Association nationale des concessionnaires d'équipements de mobilité du Canada  |
| ASDP         | Appareils suppléant à une déficience physique   |
| AQRIPH       | Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées  |
| ARTM         | Autorité régionale de transport métropolitain   |
| ARUTAQ       | Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec  |
| AVQ-AVD      | Aides à la vie quotidienne et à la vie domestique   |
| BRATA        | Bureau de révision au transport adapté  |
| CAM          | Chien d'assistance à la motricité   |
| CISSS        | Centre intégré de santé et de services sociaux  |
| CIUSSS       | Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux  |
| CIUSSS CN    | CIUSSS de la Capitale-Nationale   |
| CIUSSS CSMTL | CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal   |
| CNESST       | Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail  |
| COPHAN       | Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec   |
| DI           | Déficience intellectuelle   |
| DP           | Déficience physique   |
| DP-DI-TSA    | Programme-services en déficience physique, déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme                             |
| ECI          | Enquête canadienne sur l'incapacité   |
| ESG          | Enquête sociale générale  |
| FQA          | Fédération québécoise de l'autisme  |
| IRDPO        | Institut de réadaptation en déficience physique de Québec   |
| IRGLM        | Institut de réadaptation Gingras-Lindsay-de-Montréal  |
| LAA          | <i>Loi sur l'assurance automobile</i>   |
| LATMP        | <i>Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles</i>  |
| Loi          | <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> |

|           |   |
|-----------|---|
| MESS      | Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale                 |
| MSSS      | Ministère de la Santé et des Services sociaux                     |
| MRC       | Municipalité régionale de comté                                   |
| MTMD      | Ministère des Transports et de la Mobilité durable                |
| OBNL      | Organisme à but non lucratif                                      |
| OEQ       | Ordre des ergothérapeutes du Québec                               |
| Office    | Office des personnes handicapées du Québec                        |
| OTA       | Organisme de transport adapté                                     |
| PAPH      | Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées          |
| PAV       | Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées |
| Politique | Politique d'admissibilité au transport adapté                     |
| PDU       | Politique de déplacement des usagers du MSSS                      |
| PPH       | Processus de production du handicap                               |
| PSTA :    | Programme de subvention au transport adapté                       |
| PSVCA     | Programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles      |
| RAMQ      | Régie de l'assurance maladie du Québec                            |
| RSSS      | Réseau de la santé et des services sociaux                        |
| SAAQ      | Société de l'assurance automobile du Québec                       |
| SAT       | Service d'aides techniques d'un CISSS ou CIUSSS                   |
| SHQ       | Société d'habitation du Québec                                    |
| SQDI      | Société québécoise de la déficience intellectuelle                |
| TQP       | Triporteurs et quadriporteurs                                     |
| TSA       | Trouble du spectre de l'autisme                                   |

# CONTEXTE ET OBJECTIFS

- Depuis les années 1960, le Québec a développé et mis en œuvre une grande diversité de programmes afin de répondre aux besoins des personnes handicapées.
- Ces programmes prennent la forme de services directs et d'équipements ou de prestations monétaires (indemnisations, allocations, mesures fiscales, etc.).
- Ils couvrent un large éventail de domaines, notamment le soutien à domicile, l'attribution d'aides techniques, l'adaptation scolaire, l'intégration et le maintien en emploi, l'adaptation de domicile ainsi que le transport (Office 2022a).
- C'est lors de sa création, en 1978, que l'Office conçoit une quinzaine de programmes dont il a la responsabilité (orientations, financement et mise en œuvre). Dans une optique de responsabilisation des partenaires, ces programmes ont ensuite été transférés vers les ministères et organismes publics concernés. Ce transfert s'est échelonné de 1989 à 2006<sup>1</sup> (Office 2009a).
- Dans la foulée de ce transfert, un décret est pris afin de confirmer la volonté du gouvernement du Québec de compenser les conséquences financières des incapacités des personnes handicapées, et ce, sans tenir compte de la capacité de payer de la personne handicapée ou de sa famille (Gouvernement du Québec 1988).

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

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

.....  
1. Une liste complète des programmes transférés est disponible en annexe.

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

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

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

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

- En janvier 2021, le ministre responsable de la *Loi* a confié le mandat à l'Office d'analyser le financement, l'organisation et la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées afin de dégager des pistes de solution pour une meilleure réponse aux besoins de ces dernières.
- Ce mandat, réalisé en collaboration avec les ministères et organismes publics concernés par les programmes analysés, s'inscrit en cohérence avec deux des devoirs de l'Office, décrits à l'article 25.a.2) et 25.a.4) de la *Loi* :
  - « 25.a.2) effectuer des travaux d'évaluation sur l'évolution de l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, identifier les progrès de cette intégration et les obstacles à celle-ci et faire des recommandations au ministre responsable de la *Loi* afin d'éliminer ces obstacles [...];
  - 25.a.4) promouvoir l'identification de solutions visant à réduire, dans les régimes et les services offerts aux personnes handicapées et dans la réponse à leurs besoins, les disparités découlant de la cause de la déficience ou de l'incapacité, de l'âge ou du lieu de résidence d'une personne handicapée » (Gouvernement du Québec 2005).

## Les objectifs, la structure et les livrables du projet

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

## Les objectifs du projet

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

## La structure du projet

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

## Les livrables du projet

- Dans un premier temps, ce projet se décline en la production de cinq rapports thématiques distincts qui s'intéressent, respectivement :
  - aux activités permettant de vivre à domicile;
  - à l'habitation;
  - aux communications;
  - aux déplacements;
  - à la réadaptation pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou un trouble grave de santé mentale<sup>2</sup>.
- Ces rapports permettent de répondre aux deux premiers objectifs du projet.
- Dans un deuxième temps, un sixième rapport sera réalisé afin de répondre au troisième objectif du projet. Il s'agira de présenter des pistes de solution pour améliorer la réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées à partir des constats des cinq premiers rapports et d'une recension des modèles de financement et d'organisation de services au Canada et ailleurs dans le monde.

.....

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

## **Le rapport sur les déplacements**

- Le présent rapport s'intéresse aux déplacements et, plus précisément, à l'adaptation de véhicule et la vignette de stationnement pour personnes handicapées, au transport adapté, au remboursement des frais de transport-hébergement, aux aides techniques et assistance animalière à la mobilité ainsi qu'à la réadaptation pour les personnes ayant une incapacité liée à la motricité.
- L'offre de programmes du gouvernement du Québec et leurs principaux enjeux sont d'abord présentés. Lorsque pertinent, un portrait des besoins des personnes handicapées complète ces informations. Puis, une évaluation de l'écart entre les besoins des personnes handicapées et l'offre de programme est réalisée. Lorsqu'un écart majeur est identifié, s'en suit une analyse des causes de cet écart.

# MÉTHODOLOGIE

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

## 31 programmes retenus selon une série de critères

- Le projet porte sur 31 programmes qui contribuent à répondre aux besoins essentiels des personnes handicapées (voir l'annexe II).
- Le projet se concentre sur les programmes qui correspondent aux critères d'inclusion suivants :
  - Ils sont liés aux besoins essentiels;
  - Ils s'adressent directement aux personnes handicapées;
  - Ils sont financés par le fonds consolidé du revenu du Québec.
- Certains programmes sont exclus de l'analyse sur la base des critères suivants :
  - Les programmes liés à l'exercice des rôles sociaux des personnes handicapées (éducation, emploi, loisirs);
  - Les mesures de soutien au revenu;
  - Les mesures fiscales;
  - Les programmes à portée inclusive (ex. : programmes visant à rendre accessible le transport en commun régulier);
  - Les programmes liés à des soins hospitaliers.
- Le portrait est complété par l'analyse de données sur les régimes d'indemnisation de la SAAQ et de la CNESST<sup>3</sup>, ainsi que sur les prestations spéciales versées aux prestataires du Programme de solidarité sociale du MESS. Cette approche permet d'avoir une meilleure perspective pour analyser les programmes visés par le projet. Selon Blais, Gardner et Lareau (2004), les personnes devenues handicapées à la suite d'un accident de la route ou du travail reçoivent un niveau d'indemnisation plus généreux et difficile à atteindre par les programmes sans égard à la cause de l'incapacité financés à même le fonds consolidé du revenu. Cela s'explique notamment par la source de financement des régimes d'indemnisation qui est assurée par celui qui est susceptible de causer le préjudice.

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

## **Une démarche d'analyse en plusieurs étapes**

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

### **Des analyses préliminaires**

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

### **Un cadre méthodologique**

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

### **Des collectes de données auprès de diverses parties prenantes**

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

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

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

## Le portrait des besoins des personnes handicapées

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

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

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

## Les déplacements

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

## L'offre de programmes liés aux déplacements du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées

- Les travaux relatifs aux déplacements portent principalement sur onze programmes, en plus de trois programmes additionnels pour compléter l'analyse.

| Programmes analysés  | Ministère ou organisme public responsable des orientations (Administration si différente) |
|--|---|
| Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées (PAV)                      | MTMD (SAAQ)   |
| Vignette de stationnement pour personnes handicapées   | MTMD (SAAQ)   |
| Politique d'admissibilité au transport adapté et Programme de subvention au transport adapté | MTMD  |
| Programme transport-hébergement (PSTA)   | MSSS (RSSS)   |
| Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (ASDP)                             | MSSS (RAMQ)   |
| Programme d'attribution des triporteurs et des quadriporteurs (TQP)                          | MSSS (IRDPO, IRGLM)   |
| Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés                                       | MSSS (IRDPO, IRGLM)   |
| Programme d'attribution des ambulateurs  | MSSS (IRDPO, IRGLM)   |

| Programmes analysés   | Ministère ou organisme public responsable des orientations (Administration si différente) |
|---|---|
| Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité (CAM) | MSSS (IRDPQ, IRGLM)   |
| Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures                         | MSSS (RSSS)   |
| Services spécialisés de réadaptation en déficience motrice  | MSSS (RSSS)   |

| Programmes retenus pour compléter l'analyse   | Ministère ou organisme public responsable des orientations (Administration si différente) |
|---|---|
| Réadaptation physique pour les victimes d'accidents de la route <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation de véhicule</li> <li>• Remboursement de frais de déplacements, séjours et repas</li> <li>• Aides techniques à la mobilité (fauteuils roulants et quadriporteurs et autres aides à la locomotion, prothèses et orthèses et autres frais)</li> <li>• Services professionnels de réadaptation</li> </ul> | SAAQ  |
| Réadaptation physique et sociale pour les victimes d'accidents du travail <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptation de véhicule principal</li> <li>• Remboursement de frais de déplacements et séjours</li> <li>• Aides techniques à la mobilité (aides techniques à la locomotion, triporteurs et quadriporteurs, prothèses et orthèses)</li> <li>• Services professionnels de réadaptation</li> </ul>         | CNESST  |
| Prestations spéciales versées aux prestataires du Programme de solidarité sociale   | MESS  |

- Les programmes à portée inclusive comme les programmes visant à rendre accessible le transport en commun régulier ne font pas l'objet de ce projet. Ainsi, le Programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles (PSVCA) du MTMD n'est pas visé par l'analyse effectuée.
- Également, puisque les programmes et services liés aux rôles sociaux, dont le secteur de l'éducation, ne font pas l'objet de ce projet, les services de transport adapté scolaire organisés et financés par le ministère de l'Éducation du Québec ne sont pas visés par l'analyse effectuée.

## Les sources de données et les procédures

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

## Documents liés aux programmes et données administratives

- Des collectes de documents et de données administratives ont été réalisées auprès :
  - du MTMD qui est responsable du Programme d'adaptation de véhicule et de la vignette de stationnement pour personnes handicapées, administrés par la SAAQ, ainsi que de la Politique d'admissibilité au transport adapté et du PSTA;
  - du MSSS qui est responsable du Programme transport-hébergement, des Programmes d'attribution d'aides techniques à la mobilité (triporteurs et quadriporteurs, ambulateurs, tricycles et vélos adaptés, chaussures orthétiques et appareillage de chaussures), du Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité de même que des services spécialisés de réadaptation en incapacité motrice;
  - de la RAMQ qui est responsable de l'administration et de l'application du ASDP;
  - de la SAAQ et de la CNESST concernant les mesures en lien avec l'adaptation de véhicule, le remboursement de frais de déplacements et séjours, les aides techniques à la mobilité et les services professionnels de réadaptation.
- La collecte de données auprès du MTMD, de la RAMQ, de la SAAQ et de la CNESST s'est déroulée du 17 mai au 10 août 2021. La collecte auprès du MSSS a été réalisée du 14 septembre 2021 au 11 février 2022. Des échanges par courriel, par téléphone et en visioconférence ont aussi été effectués pour faciliter l'identification des documents et données recherchés auprès des ministères et des organismes publics.
- Les documents demandés étaient les cadres normatifs en vigueur, les directives et politiques, les guides d'attribution, les listes d'aides techniques, les rapports d'évaluation et les sondages relatifs aux programmes.
- Les données collectées concernent principalement les dépenses annuelles, les effectifs consacrés à la gestion du programme, le nombre de demandes traitées, de participants, de biens octroyés et de services offerts ainsi que les délais d'attente.

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

- Des entrevues semi-dirigées ont été réalisées auprès de personnes responsables des programmes PAV, PSTA et transport-hébergement.
- Un guide d'entrevue (voir l'annexe III pour un exemple) a été réalisé, comportant plusieurs questions relatives aux thèmes suivants :
  - Le financement du programme et l'admissibilité des demandeurs;
  - L'organisation et la coordination du programme;
  - Les avancées à souligner et les enjeux à considérer;
  - Les perspectives d'avenir pour le programme.
- Les rencontres se sont tenues du 27 septembre au 9 novembre 2021.

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

- Des groupes de discussion composés de conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office offrant des services directs à la population ont été formés afin de collecter des données qualitatives concernant les obstacles rencontrés par les usagères et usagers des programmes PAV, PSTA, transport-hébergement ainsi que pour ceux et celles des six programmes d'aides techniques à la mobilité (ASDP, attribution de triporteurs et quadriporteurs, ambulateurs, tricycles et vélos adaptés, chaussures orthétiques et remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité).
- Deux rencontres réunissant chacune trois conseillères et conseillers de l'Office ont été réalisées les 6 et 13 juillet 2021.
- Des données ont été recueillies sur les thèmes des besoins non comblés et des principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Plus précisément, les obstacles liés à la couverture des services offerts, aux critères d'admissibilité, aux délais, aux listes d'attente et aux différences régionales ont été abordés.

## Questionnaires auprès des organismes du milieu associatif des personnes handicapées

- L'Office a effectué une consultation par questionnaire auprès des organismes du milieu associatif des personnes handicapées afin de recueillir des observations relatives aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans l'accès aux programmes (voir l'annexe IV pour un exemple).
- La participation des organisations suivantes a été sollicitée au sujet des programmes PAV, PSTA incluant la politique d'admissibilité au transport adapté, transport-hébergement et des six programmes d'aides techniques et d'assistance animalière à la mobilité (ASDP, attribution de triporteurs et quadriporteurs, ambulateurs, tricycles et vélos adaptés, remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité et attribution de chaussures orthétiques et appareillage de chaussures) :
  - L'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH);
  - La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN);
  - La Société québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI);
  - La Fédération québécoise de l'autisme (FQA);
  - Connexion TCC.QC (Regroupement des associations de personnes traumatisées craniocérébrales du Québec);
  - DéPhy Montréal;
  - L'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ).
- La collecte s'est déroulée du 12 octobre 2021 au 25 mars 2022. Un questionnaire a été transmis par courriel aux personnes responsables des organismes visés.
- Un taux de réponse de 71 % a été obtenu pour cette collecte.

## Enquêtes populationnelles et analyse documentaire

- Les données de l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* (ECI) de 2017 de Statistique Canada sont utilisées pour dresser un portrait des besoins d'aides techniques des personnes ayant une incapacité motrice. L'*Enquête sociale générale* (ESG) 2010 de Statistique Canada est utilisée pour établir un portrait de l'utilisation de véhicules personnels par les personnes avec incapacité pour leurs déplacements. L'ESG 2010 est l'enquête la plus récente ayant abordé l'utilisation des moyens de transport dans les activités quotidiennes.
- Une revue de littérature a été effectuée au sujet des programmes en soutien aux déplacements des personnes handicapées, incluant les rapports produits par le Vérificateur général du Québec.

# PARTIE 1 : ADAPTATION DE VÉHICULE ET VIGNETTE DE STATIONNEMENT

## Le PAV pour les personnes handicapées (MTMD (SAAQ))

- Au Québec, l'admissibilité à un programme ou à une mesure d'adaptation de véhicule est déterminée en fonction de l'origine de l'incapacité. Les personnes dont l'incapacité résulte d'une déficience congénitale, d'une maladie, de la vieillesse ou d'un accident se produisant en dehors de la route ou du travail peuvent obtenir des services du PAV. Le PAV est administré par la SAAQ comme mandataire du MTMD. Pour les personnes dont l'incapacité résulte d'un accident de la route ou du travail, il existe deux mesures d'adaptation de véhicule gérées par les deux principaux régimes d'indemnisation québécois de la SAAQ et de la CNESST.
- Le programme PAV et les deux mesures de la SAAQ et de la CNESST octroient une aide financière ou un remboursement afin d'adapter un véhicule automobile privé et de permettre à une personne handicapée, une personne accidentée de la route ou à une personne ayant subi une lésion professionnelle de conduire son véhicule de façon autonome et sécuritaire ou d'y avoir accès<sup>4</sup>.
- Cette section présente le PAV du MTMD administré par la SAAQ ainsi que des informations sur les deux mesures des régimes d'indemnisation de la SAAQ et de la CNESST. Le tableau 1 fait ressortir leurs principales similarités et distinctions.
- Une analyse des principaux enjeux observés pour le PAV est ensuite réalisée.

.....

4. D'autres organismes et régimes d'indemnisation fédéraux et provinciaux qui ne font pas partie de la présente étude peuvent couvrir certains frais et offrir des services liés à la démarche d'évaluation des besoins ou aux équipements recommandés pour l'adaptation de véhicule incluant le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) de la CNESST ainsi que les politiques des anciens combattants du Canada et des couvertures d'assurances privées. Les clients indemnisés par le régime des anciens combattants et celui de l'IVAC ne sont pas admissibles au PAV, à moins de faire la démonstration que l'équipement recommandé ne soit pas couvert par l'un ou l'autre de ces régimes.

**Tableau 1**

**Le PAV du MTMD administré par la SAAQ et les mesures d'adaptation de véhicule de la SAAQ et de la CNESST**

|  | <b>Programme d'adaptation de véhicule (PAV) pour les personnes handicapées (MTMD (SAAQ))</b>   | <b>Adaptation de véhicule, une mesure de réadaptation de la SAAQ pour les victimes d'accidents de la route</b>   | <b>Adaptation du véhicule principal, une mesure de réadaptation sociale de la CNESST pour les victimes d'accidents du travail</b>  |
|--|--|--|--|
| <b>Brève description du programme ou de la mesure (Éléments distincts)</b> | <p>Le PAV du MTMD octroie une aide financière afin d'adapter un véhicule automobile privé et de permettre à une personne handicapée de le conduire de façon autonome et sécuritaire ou d'y avoir accès.</p> <p>L'application de ce programme du MTMD est confiée, par entente, à la SAAQ comme prévu à la <i>Loi sur la SAAQ</i>.</p> <p>La responsabilité du PAV a été transférée de l'Office au MTMD en juillet 1997. En 1999, la SAAQ a amorcé un processus d'harmonisation entre les modalités d'application du PAV et les mesures d'indemnisation prévues dans le régime public d'assurance automobile.</p> | <p>La SAAQ prévoit, dans une directive qui découle de la <i>Loi sur l'assurance automobile</i> (LAA), les frais remboursés en matière d'adaptation du véhicule favorisant l'accès à un véhicule et son usage sécuritaire ainsi que la conduite sécuritaire d'un véhicule adapté afin de permettre à la personne accidentée de retrouver un niveau d'autonomie le plus près possible de celui qu'elle avait au moment de l'accident et de le maintenir à long terme.</p>  | <p>La CNESST prévoit, dans une politique qui découle de la <i>Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles</i> (LATMP), les frais remboursés en matière d'adaptation du véhicule principal afin d'aider une personne ayant subi une lésion professionnelle à surmonter, dans la mesure du possible, les conséquences personnelles et sociales de sa lésion professionnelle, à s'adapter à la nouvelle situation qui découle de sa lésion professionnelle et à redevenir autonome dans l'accomplissement de ses activités habituelles.</p> |
| <b>(Éléments communs)</b>  | <p>Les adaptations doivent faire l'objet d'une recommandation d'un ou une ergothérapeute.</p> <p>Une adaptation s'avère le résultat d'une modification apportée au véhicule incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des modifications structurales;</li> <li>• de l'ajout d'équipements spécialisés;</li> <li>• de l'ajout d'équipements optionnels dans certaines conditions;</li> <li>• des modifications ou du déplacement d'un équipement standard optionnel déjà présent dans le véhicule.</li> </ul>   | <p>Les adaptations doivent faire l'objet d'une recommandation d'un ou une ergothérapeute.</p> <p>Une adaptation s'avère le résultat d'une modification apportée au véhicule incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des modifications structurales;</li> <li>• de l'ajout d'équipements spécialisés;</li> <li>• de l'ajout d'équipements optionnels dans certaines conditions;</li> <li>• des modifications ou du déplacement d'un équipement standard optionnel déjà présent dans le véhicule.</li> </ul> | <p>Les adaptations doivent faire l'objet d'une recommandation d'un ou une ergothérapeute.</p> <p>Une adaptation s'avère le résultat d'une modification apportée au véhicule incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des modifications structurales;</li> <li>• de l'ajout d'équipements spécialisés;</li> <li>• de l'ajout d'équipements optionnels dans certaines conditions;</li> <li>• des modifications ou du déplacement d'un équipement standard optionnel déjà présent dans le véhicule.</li> </ul>                                     |

|  | <b>Programme d'adaptation de véhicule (PAV) pour les personnes handicapées (MTMD (SAAQ))</b>   | <b>Adaptation de véhicule, une mesure de réadaptation de la SAAQ pour les victimes d'accidents de la route</b>  | <b>Adaptation du véhicule principal, une mesure de réadaptation sociale de la CNESST pour les victimes d'accidents du travail</b>  |
|--|--|---|--|
| <b>Responsable</b>                               | Le MTMD est responsable des orientations et la SAAQ est responsable de l'administration  | SAAQ  | CNESST   |
| <b>Clientèle admissible (Éléments distincts)</b> | <p>Programme qui couvre 792 demandes d'adaptations, de renouvellements, d'ajouts, de modifications et de remplacements traitées par la SAAQ, 834 demandes de réparations et entretiens traitées par la SAAQ, 370 nouvelles personnes inscrites, et 669 véhicules adaptés en 2020<sup>5</sup>.</p> <p>Être une personne handicapée au sens de la <i>Loi</i> et vivre une situation de handicap par rapport à la conduite d'un véhicule ou à l'accès à celui-ci.</p> <p>Ne doit pas résider dans un établissement du réseau de la santé.</p> <p>Ne doit pas bénéficier d'une aide financière provenant d'un autre organisme offrant le même type d'aide.</p> | <p>Remboursements qui couvrent 103 demandes prises en charge en 2020.</p> <p>Une personne accidentée de la route qui vit une situation de handicap dans l'accès ou la conduite en raison d'une incapacité découlant des blessures en lien avec l'accident.</p> <p>La personne doit présenter un potentiel de progrès significatif.</p>                                      | <p>Remboursements qui couvrent 175 dossiers avec véhicules adaptés en 2020.</p> <p>Une personne ayant subi une lésion professionnelle admise à la réadaptation et qui a subi une atteinte permanente grave à son intégrité physique l'empêchant de conduire elle-même son véhicule ou d'y avoir accès.</p>                             |
| <b>Clientèle admissible (Élément commun)</b>     | <p>Conditions lors d'une adaptation de véhicule pour conducteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La personne doit détenir un permis de conduire valide si l'adaptation est à titre de conducteur;</li> <li>• La personne devra avoir démontré ses habiletés relativement à l'accès au véhicule et à sa conduite, de façon autonome et sécuritaire avant d'obtenir l'autorisation.</li> </ul>   | <p>Conditions lors d'une adaptation de véhicule pour conducteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La personne doit détenir un permis de conduire valide si l'adaptation est à titre de conducteur;</li> <li>• La personne devra avoir démontré ses habiletés relativement à l'accès au véhicule et à sa conduite, de façon autonome et sécuritaire.</li> </ul> | <p>Conditions lors d'une adaptation de véhicule pour conducteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La personne doit détenir un permis de conduire valide si l'adaptation est à titre de conducteur;</li> <li>• L'adaptation du véhicule doit permettre à la personne d'utiliser son véhicule de façon autonome.</li> </ul> |

.....

5. Considérant que la personne admise a un an, à compter de la date de la décision rendue, pour réaliser les adaptations autorisées, les sommes déboursées dans l'année de référence concernent des demandes d'adaptation de véhicule de cette année de référence et de l'année précédente. Il est donc impossible de faire une corrélation entre le nombre de demandes traitées et les sommes déboursées et les véhicules adaptés pour une même année.

|   | <b>Programme d'adaptation de véhicule (PAV) pour les personnes handicapées (MTMD (SAAQ))</b>  | <b>Adaptation de véhicule, une mesure de réadaptation de la SAAQ pour les victimes d'accidents de la route</b>  | <b>Adaptation du véhicule principal, une mesure de réadaptation sociale de la CNESST pour les victimes d'accidents du travail</b>   |
|---|---|---|---|
| <b>Véhicules admissibles (Éléments communs)</b> | <p>Un véhicule de promenade pour un usage personnel (automobile, minifourgonnette, fourgonnette ou utilitaire sport (VUS) selon certaines conditions).</p> <p>Le véhicule peut être neuf, loué à long terme, d'occasion ou déjà adapté et doit pouvoir être modifiable et autorisé.</p> <p>Le véhicule doit appartenir à la personne handicapée ou à un proche avec lequel les déplacements courants sont effectués ou être loué à long terme (l'autorisation du locateur doit être obtenue pour procéder aux modifications).</p> | <p>Un véhicule de promenade pour un usage personnel (automobile, minifourgonnette, fourgonnette ou utilitaire sport (VUS) selon certaines conditions).</p> <p>Le véhicule peut être neuf, loué à long terme, d'occasion ou déjà adapté et doit pouvoir être modifiable et autorisé.</p> <p>Le véhicule doit appartenir à la personne handicapée ou à un proche avec lequel les déplacements courants sont effectués ou être loué à long terme (l'autorisation du locateur doit être obtenue pour procéder aux modifications).</p> | <p>Un véhicule de promenade pour un usage personnel (automobile, minifourgonnette, fourgonnette ou utilitaire sport (VUS) selon certaines conditions).</p> <p>Le véhicule peut être neuf, loué à long terme, d'occasion ou déjà adapté et doit pouvoir être modifiable et autorisé.</p> <p>Le véhicule doit appartenir à la personne handicapée ou à un proche avec lequel les déplacements courants sont effectués ou être loué à long terme (l'autorisation du locateur doit être obtenue pour procéder aux modifications).</p> |
| <b>(Éléments distincts)</b>                     | <p>La durée de vie prévisible du véhicule doit être d'au moins 5 ans.</p> <p>Le véhicule doit être en bon état mécanique.</p> <p>Les véhicules récréatifs, sportifs ou à usage professionnel sont exclus.</p>   | <p>Le véhicule ne doit pas avoir plus de 5 ans et doit avoir moins de 100 000 km.</p> <p>Le véhicule doit être en bon état général.</p>   | <p>Le véhicule ne doit pas avoir plus de 5 ans et doit avoir moins de 100 000 km.</p> <p>Le véhicule doit être en bon état mécanique.</p>   |
| <b>Renouvellement</b>                           | Aux 5 ans   | Aux 7 ans   | Aux 5 ans   |
| <b>Financement (Élément distinct)</b>           | Programme financé par le fonds consolidé du revenu, pour des dépenses de 7,4 millions en 2020, dont 93 % pour les dépenses d'adaptations, renouvellements, ajouts et modifications et de remplacements et 7 % pour les dépenses de réparations et entretiens.   | Mesure financée par une contribution des conducteurs (frais liés au permis de conduire et aux plaques d'immatriculation) pour des dépenses de 1,9 million en 2020.  | Mesure financée par une contribution des employeurs pour des dépenses de 0,6 million en 2020.   |

|                                       | <b>Programme d'adaptation de véhicule (PAV) pour les personnes handicapées (MTMD (SAAQ))</b>  | <b>Adaptation de véhicule, une mesure de réadaptation de la SAAQ pour les victimes d'accidents de la route</b>  | <b>Adaptation du véhicule principal, une mesure de réadaptation sociale de la CNESST pour les victimes d'accidents du travail</b>   |
|---------------------------------------|---|---|---|
| <b>Financement (Éléments communs)</b> | <p>Aucun montant maximal pour les adaptations requises.</p> <p>Les adaptations couvertes doivent être sécuritaires et sont celles qui répondent aux besoins essentiels de la personne et qui servent uniquement et directement à compenser ses incapacités en vue de conduire un véhicule et d'y avoir accès, en tenant compte de son environnement. Elles doivent constituer la solution appropriée à moindre coût, c'est-à-dire qu'à résultat égal, en fonction des recommandations d'une ou un ergothérapeute, le moyen le moins coûteux sera privilégié.</p> <p>Un seul véhicule par personne handicapée est admissible à une adaptation.</p> <p>Les frais d'adaptation relatifs à une seule aide à la mobilité sont remboursables. Cette aide à la mobilité doit être nécessaire à l'autonomie de la personne handicapée. Pour la CNESST, l'évaluation de la situation de handicap du travailleur déterminera les aides techniques, les équipements et les adaptations requises.</p> <p>Le choix du véhicule doit être effectué en fonction de la solution identifiée.</p> <p>Si la personne admissible fait le choix d'une solution plus coûteuse, elle doit assumer les frais supplémentaires qui y sont associés.</p> | <p>Aucun montant maximal pour les adaptations requises.</p> <p>Les adaptations couvertes doivent être sécuritaires et sont celles qui répondent aux besoins essentiels de la personne et qui servent uniquement et directement à compenser ses incapacités en vue de conduire un véhicule et d'y avoir accès, en tenant compte de son environnement. Elles doivent constituer la solution appropriée à moindre coût, c'est-à-dire qu'à résultat égal, en fonction des recommandations d'une ou un ergothérapeute, le moyen le moins coûteux sera privilégié.</p> <p>Un seul véhicule par personne handicapée est admissible à une adaptation.</p> <p>Les frais d'adaptation relatifs à une seule aide à la mobilité sont remboursables. Cette aide à la mobilité doit être nécessaire à l'autonomie de la personne handicapée. Pour la CNESST, l'évaluation de la situation de handicap du travailleur déterminera les aides techniques, les équipements et les adaptations requises.</p> <p>Le choix du véhicule doit être effectué en fonction de la solution identifiée.</p> <p>Si la personne admissible fait le choix d'une solution plus coûteuse, elle doit assumer les frais supplémentaires qui y sont associés.</p> | <p>Aucun montant maximal pour les adaptations requises.</p> <p>Les adaptations couvertes doivent être sécuritaires et sont celles qui répondent aux besoins essentiels de la personne et qui servent uniquement et directement à compenser ses incapacités en vue de conduire un véhicule et d'y avoir accès, en tenant compte de son environnement. Elles doivent constituer la solution appropriée à moindre coût, c'est-à-dire qu'à résultat égal, en fonction des recommandations d'une ou un ergothérapeute, le moyen le moins coûteux sera privilégié.</p> <p>Un seul véhicule par personne handicapée est admissible à une adaptation.</p> <p>Les frais d'adaptation relatifs à une seule aide à la mobilité sont remboursables. Cette aide à la mobilité doit être nécessaire à l'autonomie de la personne handicapée. Pour la CNESST, l'évaluation de la situation de handicap du travailleur déterminera les aides techniques, les équipements et les adaptations requises.</p> <p>Le choix du véhicule doit être effectué en fonction de la solution identifiée.</p> <p>Si la personne admissible fait le choix d'une solution plus coûteuse, elle doit assumer les frais supplémentaires qui y sont associés.</p> |

|   | <b>Programme d'adaptation de véhicule (PAV) pour les personnes handicapées (MTMD (SAAQ))</b>  | <b>Adaptation de véhicule, une mesure de réadaptation de la SAAQ pour les victimes d'accidents de la route</b>  | <b>Adaptation du véhicule principal, une mesure de réadaptation sociale de la CNESST pour les victimes d'accidents du travail</b>  |
|---|---|---|--|
| <b>Frais afférents couverts autres que les adaptations (Éléments communs)</b> | <p>Si autorisés au préalable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les frais d'entretien, de réparation et de remplacement des adaptations (usage normal);</li> <li>• Les frais de vérification mécanique obligatoire après l'adaptation;</li> <li>• Les frais liés à des cours de familiarisation à la conduite avec son véhicule modifié recommandé par l'ergothérapeute.</li> </ul> | <p>Si autorisés au préalable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les frais d'entretien, de réparation et de remplacement des adaptations (usage normal);</li> <li>• Les frais de vérification mécanique obligatoire après l'adaptation;</li> <li>• Les frais liés à des cours de familiarisation à la conduite avec son véhicule modifié recommandé par l'ergothérapeute.</li> </ul> | <p>Si autorisés au préalable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les frais d'entretien, de réparation et de remplacement des adaptations (usage normal), à l'exception de ceux liés aux équipements optionnels;</li> <li>• Les frais de vérification mécanique obligatoire après l'adaptation;</li> <li>• Les frais liés à des cours de familiarisation à la conduite avec son véhicule modifié recommandé par l'ergothérapeute.</li> </ul> |

|   | Programme d'adaptation de véhicule (PAV) pour les personnes handicapées (MTMD (SAAQ))  | Adaptation de véhicule, une mesure de réadaptation de la SAAQ pour les victimes d'accidents de la route   | Adaptation du véhicule principal, une mesure de réadaptation sociale de la CNESST pour les victimes d'accidents du travail  |
|---|--|---|---|
| <b>Frais afférents couverts autres que les adaptations (Éléments distincts)</b> | <p>Les frais d'inspection exigés pour évaluer l'état du véhicule à adapter.</p> <p>Les frais de remorquage requis lorsqu'il y a un bris des équipements adaptés.</p> <p>Les frais liés à la location d'un frein moniteur pour les cours.</p> | <p>Les services professionnels selon certaines conditions.</p> <p>Les frais de déplacements, de séjours et les repas de la personne accidentée selon certaines conditions.</p> <p>Les frais d'accompagnement selon certaines conditions.</p> <p>Les frais de déplacement du fournisseur chez une entreprise en vérification mécanique mandataire de la SAAQ.</p> <p>Les frais de remorquage requis lorsqu'il y a un bris des équipements adaptés.</p> <p>Les frais pour des leçons suivies en complément du cours de conduite de base, lorsque nécessaire.</p> <p>Les frais pour les services d'un moniteur lors de l'évaluation.</p> <p>Les frais liés à la location d'un frein moniteur pour les cours.</p> | <p>L'achat de services professionnels externes.</p> <p>Les frais de déplacements et séjours occasionnés par l'adaptation de véhicule selon certaines conditions.</p> <p>Les frais pour deux estimations des fournisseurs de service.</p> <p>Les coûts additionnels d'assurance.</p> <p>Les frais d'acquisition d'une vignette de stationnement.</p> |

|   | <b>Programme d'adaptation de véhicule (PAV) pour les personnes handicapées (MTMD (SAAQ))</b>   | <b>Adaptation de véhicule, une mesure de réadaptation de la SAAQ pour les victimes d'accidents de la route</b>   | <b>Adaptation du véhicule principal, une mesure de réadaptation sociale de la CNESST pour les victimes d'accidents du travail</b>  |
|---|--|--|--|
| <b>Organisation (fonctionnement) (Éléments distincts)</b> | <p>Avant de faire faire les adaptations, réparations ou remplacements admissibles, la personne admissible doit obtenir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les recommandations d'un ou une ergothérapeute quant aux adaptations qui répondent à ses besoins;</li> <li>• une ou deux soumissions (si le montant est égal ou supérieur à 2 000 \$) des fournisseurs de service d'adaptation;</li> <li>• s'assurer de l'admissibilité du véhicule choisi;</li> <li>• soumettre sa demande d'aide financière à la SAAQ avec le rapport de l'ergothérapeute, la ou les deux soumissions des fournisseurs de service d'adaptation;</li> <li>• obtenir la décision sur les adaptations ainsi que le montant autorisé par la SAAQ;</li> <li>• faire adapter son véhicule à l'intérieur d'un an suivant la décision auprès du fournisseur de son choix.</li> </ul> | <p>Une conseillère ou un conseiller guide la personne dans la démarche d'évaluation des besoins.</p> <p>La personne retient les services d'un ou une ergothérapeute.</p> <p>La personne se procure la ou les deux soumissions (si le montant est égal ou supérieur à 2 000 \$) conformes aux recommandations de l'ergothérapeute et les fait parvenir à la SAAQ.</p> <p>Elle doit aussi se procurer une voiture admissible et faire adapter son véhicule une fois la décision obtenue.</p> <p>La personne est impliquée à chaque étape du processus.</p> | <p>La CNESST évalue les besoins de la personne en dispensant elle-même les services professionnels ou la référant aux personnes ou services appropriés.</p> <p>La personne doit fournir à la CNESST au moins deux soumissions des fournisseurs de service d'adaptation.</p> <p>La CNESST étudie avec le travailleur les estimations produites.</p> <p>Elle doit se procurer une voiture admissible et faire adapter son véhicule une fois la décision obtenue.</p> <p>La personne est impliquée à chaque étape du processus.</p> |

|  | Programme d'adaptation de véhicule (PAV) pour les personnes handicapées (MTMD (SAAQ))   | Adaptation de véhicule, une mesure de réadaptation de la SAAQ pour les victimes d'accidents de la route   | Adaptation du véhicule principal, une mesure de réadaptation sociale de la CNESST pour les victimes d'accidents du travail  |
|--|---|---|---|
| <p><b>Coordination (liens avec les ressources externes) (Éléments communs)</b></p> | <p>Les <b>CISSS et CIUSSS</b> collaborent à l'application du programme par l'expertise des ergothérapeutes spécialisés pour l'évaluation fonctionnelle de la conduite et pour l'évaluation des besoins et recommandations d'adaptation comme conducteur ou passager. Le rapport des ergothérapeutes accompagne le formulaire de demande d'adaptation de véhicule.</p> <p>Les <b>services d'ergothérapeutes privés</b> peuvent être utilisés, aux frais des demandeurs dans le cas du PAV.</p> <p>Les <b>fournisseurs de service d'adaptation accrédités</b> d'ANCEM<sup>6</sup> Canada, dont la liste est fournie sur le site de la SAAQ, produisent les soumissions d'adaptations selon les recommandations des rapports d'ergothérapeutes, réalisent les adaptations requises et offrent les garanties requises ainsi que le service après-vente.</p> <p>Les <b>centres de vérification mécanique mandatés</b> par la SAAQ, dont la liste est fournie sur le site de la SAAQ, assurent les vérifications exigées si les travaux concernent le système de freinage ou d'accélération, la direction ou la suspension.</p> | <p>Les <b>CISSS et CIUSSS</b> collaborent à l'application du programme par l'expertise des ergothérapeutes spécialisés pour l'évaluation fonctionnelle de la conduite et pour l'évaluation des besoins et recommandations d'adaptation comme conducteur ou passager. Le rapport des ergothérapeutes accompagne le formulaire de demande d'adaptation de véhicule.</p> <p>Les <b>services d'ergothérapeutes privés</b> peuvent être utilisés, aux frais des demandeurs dans le cas du PAV.</p> <p>Les <b>fournisseurs de service d'adaptation accrédités</b> d'ANCEM Canada, dont la liste est fournie sur le site de la SAAQ, produisent les soumissions d'adaptations selon les recommandations des rapports d'ergothérapeutes, réalisent les adaptations requises et offrent les garanties requises ainsi que le service après-vente.</p> <p>Les <b>centres de vérification mécanique mandatés</b> par la SAAQ, dont la liste est fournie sur le site de la SAAQ, assurent les vérifications exigées si les travaux concernent le système de freinage ou d'accélération, la direction ou la suspension.</p> | <p>Les <b>CISSS et CIUSSS</b> collaborent à l'application du programme par l'expertise des ergothérapeutes spécialisés pour l'évaluation fonctionnelle de la conduite et pour l'évaluation des besoins et recommandations d'adaptation comme conducteur ou passager. Le rapport des ergothérapeutes accompagne le formulaire de demande d'adaptation de véhicule.</p> <p>Les <b>services d'ergothérapeutes privés</b> peuvent être utilisés, aux frais des demandeurs dans le cas du PAV.</p> <p>Les <b>fournisseurs de service d'adaptation accrédités</b> d'ANCEM Canada, dont la liste est fournie sur le site de la SAAQ, produisent les soumissions d'adaptations selon les recommandations des rapports d'ergothérapeutes, réalisent les adaptations requises et offrent les garanties requises ainsi que le service après-vente.</p> <p>Les <b>centres de vérification mécanique mandatés</b> par la SAAQ, dont la liste est fournie sur le site de la SAAQ, assurent les vérifications exigées si les travaux concernent le système de freinage ou d'accélération, la direction ou la suspension.</p> |

6. ANCEM Canada : Association nationale des concessionnaires d'équipements de mobilité Canada.

## **Un programme centralisé qui fonctionne bien offrant ainsi une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées, malgré deux principaux enjeux**

- L'analyse des données recueillies auprès du MTMD, des conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office et des organismes du milieu associatif des personnes handicapées tend à démontrer qu'il n'y aurait pas d'écart majeur entre les besoins en adaptation de véhicule et l'offre du PAV du MTMD (SAAQ). En effet, il apparaît que dans l'ensemble, les personnes pouvant bénéficier de ce programme y ont accès et que celui-ci offre une couverture qui répond à leurs besoins essentiels.
- Il ressort des données de l'ESG de 2010, l'enquête populationnelle la plus récente ayant abordé le transport dans les activités quotidiennes, que l'utilisation de l'automobile permet à une majorité de personnes avec incapacité de se déplacer. Le PAV prend donc toute son importance dans l'offre de programmes du gouvernement du Québec pour cette population.
  - Selon les données de l'ESG 2010, environ 79 % des personnes avec incapacité âgées de 15 ans et plus utilisent le plus fréquemment une automobile au cours d'une semaine, comme conducteur ou comme passager<sup>7</sup>.
  - De façon similaire, une proportion de 79 % des personnes de 15 ans et plus avec une incapacité liée à la motricité<sup>8</sup> modérée ou grave utilise le plus fréquemment l'automobile, soit comme conducteur (56 % ou environ 349 000 personnes) ou comme passager (23 % ou environ 143 000 personnes)<sup>9</sup> (données non présentées).
- Le PAV a une administration centralisée par la SAAQ, ce qui permet la réduction des enjeux liés à la répartition des sommes entre les régions. Le MTMD considère que le PAV est un programme qui fonctionne bien, dont la clientèle semble satisfaite de façon générale et qui répond aux besoins selon les normes établies. La SAAQ a d'ailleurs mis en place un indice de satisfaction de sa clientèle handicapée dont les usagers et usagers du PAV et en rend compte annuellement dans son PAPH.
- L'analyse complémentaire des données recueillies auprès de la SAAQ et de la CNESST permet de constater que le PAV se démarque par une couverture qui se rapproche à plusieurs égards de celles offertes par les régimes assurantiels. L'analyse comparée est abordée dans la section qui suit.
- Dans le Cadre d'intervention en transport adapté de sa politique de mobilité durable, le MTMD (2018) prévoit la révision du PAV afin d'optimiser son programme et de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées. L'état d'avancement de cette mesure est produit dans le PAPH du MTMD. Notamment, une analyse des besoins de déplacements de la clientèle était prévue avant mars 2022.

.....

7. Les données de l'ESG de 2010 représentent une population plus large que celle visée par la *Loi*. Les données de cette enquête permettent d'identifier les personnes susceptibles d'avoir une incapacité en incluant notamment les personnes ayant une incapacité temporaire. La responsabilité liée aux calculs, à l'utilisation et à l'interprétation des données présentées dans le présent document est entièrement celle de l'Office.

8. Une incapacité liée à la motricité peut être une incapacité liée à la mobilité, à la flexibilité ou à la dextérité.

9. Une proportion de 21 %, soit environ 134 000 personnes de 15 ans et plus avec une incapacité motrice modérée ou grave, utilise d'autres moyens de transport qui comprennent le transport en commun (autobus, train, train de banlieue, métro), à pied, la bicyclette, la motocyclette, le taxi et autres.

- Selon la direction responsable du programme au MTMD, cette révision considère les possibilités d'inclure les personnes handicapées résidant dans un établissement du RSSS comme personne admissible de même que les pistes de solution pour les situations des familles avec un enfant handicapé en garde partagée qui ne peuvent faire adapter qu'un seul véhicule. Par ailleurs, un enjeu à venir pour le PAV se situe au niveau des avancées technologiques d'informatisation et de spécialisation des véhicules qui pourraient avoir un impact sur les coûts des adaptations et le financement du programme.
- Des parties prenantes consultées ont par ailleurs soulevé deux principaux enjeux pouvant être abordés lors d'une révision du programme. Ces enjeux sont présentés dans les sections qui suivent.

## Le PAV se démarque par sa couverture universelle similaire aux régimes d'indemnisation

- Des arrimages entre le PAV (MTMD (SAAQ)) et les mesures de la SAAQ et de la CNESST permettent d'offrir une réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées avec une couverture relativement similaire, peu importe la cause de l'incapacité des usagers et usagères.
  - À l'instar des mesures de la SAAQ et de la CNESST, il n'y a aucun montant maximal pour les adaptations autorisées dans le cadre du PAV. Celles-ci doivent cependant constituer la solution appropriée à moindre coût qui répond aux besoins essentiels de la personne, en fonction des recommandations d'une ou d'un ergothérapeute.
  - Bien qu'il y ait certains éléments de couverture qui distinguent le PAV des deux mesures de la SAAQ et de la CNESST, les éléments communs sont nombreux. Ces trois programmes et mesures utilisent des démarches similaires de même que des ressources externes et spécialisées communes pour la définition des besoins de la clientèle et la réalisation des adaptations de véhicules. Quelques différences ont été relevées dans les conditions d'admissibilité de la personne et celles du véhicule, pour certains frais remboursés ainsi que dans la prise en charge des demandeurs (tableau 1).
  - Le PAV reçoit le plus de demandes avec une moyenne par année de 498 personnes nouvellement inscrites, 955 demandes d'adaptations traitées<sup>10</sup> et de 9,4 millions en dépenses entre 2016 et 2020. Pour la même période, la SAAQ a pris en charge environ 113 demandes en moyenne par année avec des dépenses de 1,9 million. La CNESST a une moyenne annuelle de 217 dossiers avec des dépenses de 0,6 million (tableau 2).
- En 2020, le contexte de la pandémie a grandement influencé le secteur des transports. Les demandes d'adaptation de véhicule et les dépenses associées pour le PAV ont diminué significativement en comparaison de l'année 2019 (tableau 2). En 2021, on observe une hausse pour le PAV avec 468 personnes nouvellement inscrites, 932 demandes d'adaptations traitées et 9,2 millions de dépenses (SAAQ 2021a).

.....  
 10. Il s'agit du nombre de demandes d'adaptations (nouvelles demandes et renouvellements), d'ajouts/de modifications à une adaptation existante et de remplacement.

- La SAAQ ne refuse aucune demande d'adaptation conforme aux critères d'admissibilité dans le cadre du PAV. Cependant, selon les données du MTMD, il est estimé qu'environ 70 demandes sont abandonnées chaque année. La direction responsable du programme au MTMD précise que différentes raisons peuvent expliquer ces abandons, notamment des demandes soumises incomplètes et le fait que la personne qui fait la demande n'y donne pas suite. La complexité du processus d'adaptation sécuritaire d'un véhicule et les coûts non couverts qu'implique la solution recommandée pourraient également être en cause. Par exemple, la nécessité d'acheter une minifourgonnette pour des adaptations recommandées qui conviennent pour un fauteuil roulant alors que la personne possède une berline pourrait influencer cette dernière dans sa décision de poursuivre sa demande.
- Comme suite des travaux de l'Office sur l'évaluation de la politique À part entière portant sur les déplacements (Office 2017e)<sup>11</sup> et de ceux découlant du Cadre d'intervention sur le transport adapté de sa politique de mobilité durable (MTMD 2018), le MTMD a augmenté le financement du PAV de près de 12,5 millions sur 5 ans au budget déjà prévu de 51 millions, pour un total de 12,7 millions en moyenne par année à partir de l'année 2018-2019 (tableau 2). On constate ainsi, un surplus entre le budget alloué et les dépenses du PAV depuis 2018.
- Selon le bilan transmis par le MTMD dans le cadre du deuxième suivi des recommandations de l'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière (Office 2020c), des améliorations ont été apportées au PAV lors de sa révision en 2018 afin d'optimiser sa gestion comme recommandé. Il y a notamment l'obligation d'une accréditation d'ANCEM Canada par les fournisseurs d'adaptation de véhicule retenus ainsi que la réduction du délai d'attente pour la décision de la SAAQ une fois la demande transmise au PAV depuis 2020 grâce à la bonification du budget.
- L'augmentation globale de 25 % du budget du PAV en 2018 a ainsi permis d'éliminer la liste de demandes en attentes à la SAAQ. Selon le MTMD, le délai de traitement des demandes transmises à la SAAQ est passé de sept mois à un mois en 2020, soit le temps d'analyser la demande et de rendre la décision. Les quelque 400 dossiers qui étaient en attente ont pu être traités et les nouvelles demandes sont dorénavant traitées au fur et à mesure de leur soumission.

.....  
 11. Entre 2009 et 2013, les dépenses du PAV avaient diminué globalement de 15%.

**Tableau 2****Nombre de demandes reçues ou prises en charge et dépenses globales du PAV du MTMD (SAAQ) et des mesures d'adaptation de véhicule de la SAAQ et de la CNESST, Québec, 2016 à 2020**

|   | 2016  | 2017  | 2018  | 2019 | 2020 | Moyenne<br>2016-2020 | Taux de variation<br>2016-2020<br>% |
|---|-------|-------|-------|------|------|----------------------|-------------------------------------|
| <b>MTMD (SAAQ)<sup>1</sup></b>                        |       |       |       |      |      |                      |                                     |
| Nombre de nouvelles personnes inscrites               | 547   | 514   | 512   | 547  | 370  | 498,0                | -32,4                               |
| Nombre de demandes d'adaptation traitées <sup>2</sup> | 841   | 956   | 1 214 | 971  | 792  | 954,8                | -5,8                                |
| Nombre de demandes de réparations traitées            | 1 062 | 1 053 | 1 084 | 922  | 834  | 991,0                | -21,5                               |
| Nombre de véhicules adaptés                           | 735   | 751   | 900   | 812  | 669  | 773,4                | -9,0                                |
| Dépenses (M\$)  | 9,2   | 10,3  | 9,9   | 10,3 | 7,4  | 9,4                  | -18,6                               |
| Budget alloué (M\$) <sup>3</sup>                      | 9,5   | 10,2  | 12,7  | 12,7 | 12,2 | 11,5                 | 28,9                                |
| <b>SAAQ</b>   |       |       |       |      |      |                      |                                     |
| Nombre de demandes prises en charge <sup>4</sup>      | 113   | 131   | 105   | 114  | 103  | 113,2                | -8,8                                |
| Dépenses (M\$)  | 2,1   | 1,7   | 1,9   | 2,1  | 1,9  | 1,9                  | -10,5                               |
| <b>CNESST</b>   |       |       |       |      |      |                      |                                     |
| Nombre de dossiers avec véhicules adaptés             | 252   | 219   | 238   | 200  | 175  | 216,8                | -30,6                               |
| Dépenses (M\$) <sup>5</sup>                           | 0,7   | 0,4   | 0,7   | 0,6  | 0,6  | 0,6                  | -9,7                                |

1. Considérant que la personne admise a un an, à compter de la date de la décision rendue, pour réaliser les adaptations autorisées, les sommes déboursées dans l'année de référence concernent des demandes d'adaptation de véhicule de cette année de référence et de l'année précédente. Il est donc impossible de faire une corrélation entre le nombre de demandes traitées et les sommes déboursées pour une même année.
2. Il s'agit du nombre de demandes d'adaptation (nouvelles demandes et renouvellements), d'ajouts/de modifications à une adaptation existante et de remplacement.
3. Données tirées des crédits et dépenses des portefeuilles des budgets provinciaux 2020-2021, 2018-2019 et 2017-2028.
4. Pour une demande, il est possible qu'il y ait plus d'une personne inscrite. Par exemple, pour une famille accidentée de la route qui compte deux membres nécessitant l'adaptation d'un véhicule, un seul véhicule sera adapté pour ces deux membres de la famille.
5. Un même dossier pourrait avoir des frais d'adaptation de véhicule sur plus d'une année.

Sources : SAAQ, CNESST, données administratives, 2016 à 2020.  
Données et statistiques, SAAQ (2018 et 2021a).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

## Des délais importants pour obtenir une évaluation réalisée par les ergothérapeutes des centres de réadaptation spécialisés du RSSS qui occasionnent un goulot d'étranglement

- Bien que la démarche d'adaptation de véhicule soit sous l'administration de la SAAQ, différentes ressources externes sont responsables de certaines étapes. Ainsi, les premières étapes doivent être entreprises avant la transmission de la demande à la SAAQ, notamment l'évaluation des besoins de la personne par une ou un ergothérapeute du RSSS, le choix du véhicule à adapter par la personne qui fait la demande selon la solution d'adaptation recommandée ainsi que la production de soumissions par les fournisseurs d'adaptation basées sur ces recommandations.
- Aucune donnée n'est disponible afin de préciser le délai moyen qui couvre toutes les étapes pour la personne qui fait la demande entre le contact initial à la SAAQ ou dans le RSSS et le remboursement une fois le véhicule adapté et validé par l'ergothérapeute. La SAAQ comptabilise les données sur le PAV et sur ses interventions à partir du moment où la demande est complète et qu'un montant est attribué.
- Le MTMD, les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office ainsi que les organismes du milieu associatif indiquent que les délais les plus importants du programme surviennent au moment de l'évaluation des besoins et des recommandations d'une ou un ergothérapeute du RSSS, avant même que la demande ne puisse être considérée comme complète par la SAAQ. Des délais de huit à dix-huit mois sont rapportés dans certains centres de réadaptation spécialisés.
- Les services d'évaluation et d'adaptation de véhicule par une ou un ergothérapeute requièrent des compétences particulières en fonction de la complexité des adaptations nécessaires<sup>12</sup> qui ne sont disponibles que dans peu de centres de réadaptation spécialisés localisés principalement à Montréal et à Québec. Ces mêmes ergothérapeutes, en raison de leur expertise, sont impliqués dans les demandes du PAV et les mesures d'adaptation de véhicules des régimes d'indemnisation de la SAAQ et de la CNESSST. Ainsi, le manque de ressources pour ces services occasionne un goulot d'étranglement dans la démarche d'adaptation de véhicule du PAV.
- Au Québec, la majorité des ergothérapeutes qui évaluent l'aptitude à conduire et qui recommandent des adaptations de véhicule exerce leur profession dans les centres de réadaptation en déficience physique des CIUSSS ou des CIUSSS (OEQ 2012). Quatre centres d'expertise offrent des services surspécialisés dans ce domaine :
  - L'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec;
  - Le Centre de réadaptation Constance-Lethbridge;
  - Le Centre de réadaptation Lucie-Bruneau;
  - L'Hôpital juif de réadaptation (SAAQ 2011).

.....

12. Les interventions des ergothérapeutes relatives à l'évaluation de l'aptitude à conduire et à l'adaptation de véhicules s'avèrent être des compétences spécialisées pour lesquelles les ressources sont limitées. Les compétences requises augmentent avec la complexité des adaptations : de l'évaluation de l'accès au véhicule d'une personne qui n'utilise pas d'aide à la locomotion allant à l'évaluation de l'accès au véhicule et de l'aptitude à conduire pour une conductrice ou un conducteur qui utilise une aide à la locomotion et qui y demeure assis pour conduire (OEQ 2008).

- Ces services peuvent aussi être offerts dans le secteur privé. À titre d'exemple, 22 ergothérapeutes du secteur privé membres de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec (OEQ) sont identifiés au répertoire public sont qualifiés pour l'évaluation et l'adaptation d'un véhicule automobile au Québec en mars 2023 selon le site de l'OEQ (OEQ 2023).
- D'autres délais hors de contrôle de la SAAQ ont été soulevés par le MTMD, notamment lors de situations épisodiques d'achalandages des fournisseurs d'adaptation de véhicule accrédités par ANCEM Canada. Ces fournisseurs spécialisés sont peu nombreux, soit neuf au Québec en 2021 (SAAQ 2021b), et réalisent aussi les adaptations aux véhicules des mesures de la SAAQ et de la CNESST de même que les adaptations du PSVCA du MTMD qui incluent les adaptations de taxis.

### Malgré un budget bonifié, un manque de souplesse dans l'application des normes ne répondrait pas toujours à certains besoins manifestés

- Malgré le fait qu'il n'y a pas de montant maximum fixé pour les adaptations et que le budget bonifié semble couvrir les demandes soumises, il semble néanmoins que des besoins manifestés par certaines personnes handicapées pourraient ne pas être comblés.
- Certains types d'adaptations recommandés par les ergothérapeutes ou autorisés par la SAAQ qui répondent au critère de la solution appropriée à moindre coût ne permettraient pas toujours de tenir compte de la réalité de la personne. Dans ces situations, les préférences ou solutions souhaitées par la personne handicapée pourraient justifier une solution plus adaptée même si plus dispendieuse.
- Selon les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office et les organismes du milieu associatif, il y aurait notamment eu un resserrement dans les dernières années de l'application du critère de la solution appropriée à moindre coût et dans la reconnaissance des véhicules adaptables. Des exemples qui permettraient plus d'autonomie selon les usagers ou usagères ont été rapportés :
  - la recommandation et l'autorisation d'adaptations pour l'ancrage d'un fauteuil roulant à l'arrière (demi-conversion) par la SAAQ plutôt qu'un plancher bas avec ancrage du côté passager (conversion complète) souhaité par la personne;
  - la recommandation et l'autorisation d'une rampe manuelle par la SAAQ plutôt qu'une rampe latérale automatique. Comme la rampe manuelle n'est disponible que pour certains véhicules, ceci limite le choix du véhicule;
  - la recommandation et l'autorisation d'un bras mécanique ou d'un siège pivotant par la SAAQ plutôt qu'une solution qui permettrait à un enfant ou à un adulte handicapé de rester dans son fauteuil roulant, ce qui demanderait ainsi moins de manipulation pour les membres de la famille ou les aidants. À cet égard, la SAAQ précise qu'elle autorise les adaptations demandées dans la majorité des cas, en respectant les recommandations de l'ergothérapeute. Dans le cas où un bras mécanique ou siège pivotant est demandé, mais que l'ergothérapeute recommande que la personne demeure assise dans son fauteuil roulant une fois dans le véhicule, la SAAQ appliquera la recommandation de l'ergothérapeute.
- Ces personnes doivent alors assumer des frais supplémentaires pour les adaptations souhaitées non autorisées ou se tourner vers d'autres alternatives comme l'utilisation d'autres moyens de transport ou contester la décision.

## Adaptation de véhicule : Que doit-on retenir ?

- L'automobile est sans contredit le mode de transport le plus utilisé par les personnes avec incapacité incluant les personnes avec une incapacité liée à la motricité. En ce sens, les programmes en soutien à cette utilisation sont donc fondamentaux pour favoriser les déplacements des personnes handicapées.
- En 2020, le PAV du MTMD administré par la SAAQ a traité 792 demandes liées à des adaptations de véhicule privé. La SAAQ, dans le cadre de son régime d'indemnisation pour les personnes accidentées de la route, a pris en charge 103 demandes alors que la CNESST en a pris en charge 175 dans le cadre de son régime d'indemnisation pour les travailleuses et travailleurs.
- L'analyse des données recueillies suggère qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins d'adaptation de véhicule et l'offre du PAV du MTMD administré par la SAAQ.
- Le PAV se démarque par son administration centralisée et une couverture universelle similaire à celles offertes par les régimes d'indemnisation de la SAAQ et de la CNESST. En effet, des arrimages entre le PAV et les mesures de la SAAQ et de la CNESST permettent d'offrir une réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées avec une couverture adéquate, peu importe la cause de l'incapacité des usagers et usagères.
- De plus, le budget du PAV bonifié sur cinq ans depuis 2018 a permis de réduire les délais d'attente liés au traitement des demandes par la SAAQ et semble permettre de couvrir toutes les demandes d'adaptations et autres frais admissibles soumis.
- Les enjeux qui devraient être considérés lors des travaux entourant la révision du programme sont liés :
  - Aux délais importants pour obtenir une évaluation réalisée par une ou un ergothérapeute spécialisé du RSSS. D'autres délais épisodiques liés aux périodes d'achalandages des fournisseurs d'adaptation de véhicules ont aussi été soulevés.
  - À un manque de souplesse dans l'application des normes du PAV qui ne permettrait pas de tenir compte de besoins manifestés par certaines personnes. Ces préférences permettraient d'obtenir des adaptations qui offriraient plus d'autonomie, par exemple dans le cas d'une conversion complète plutôt qu'une demi-conversion.
  - Aux coûts supplémentaires qui doivent être assumés par les personnes handicapées. Ces coûts incluent les frais d'utilisation des services d'ergothérapeutes privés, l'achat d'un véhicule adaptable et reconnu admissible, les frais pour des adaptations additionnelles à celles autorisées de même que les frais de déplacements et séjours occasionnés par l'adaptation de véhicule.

## La vignette de stationnement pour personnes handicapées (MTMD (SAAQ))

- Cette section présente le Programme de vignette de stationnement pour personnes handicapées administré par la SAAQ comme mandataire du MTMD conformément à la *Loi sur la SAAQ*. Une analyse des principaux enjeux observés pour la vignette de stationnement est ensuite réalisée.

**Tableau 3**

**Le Programme de vignette de stationnement pour personnes handicapées du MTMD (SAAQ)**

|  | <b>Vignette de stationnement pour personnes handicapées (MTMD (SAAQ))</b>   |
|--|---|
| <b>Brève description du programme</b>                | <p>La SAAQ peut délivrer une vignette de stationnement pour personnes handicapées, valide cinq ans, qui permet d’avoir accès à des espaces de stationnement réservés.</p> <p>Cette vignette amovible appartient à la personne handicapée qui en est titulaire, qu’elle soit conductrice ou passagère, peu importe le véhicule. Elle est accompagnée d’un certificat d’attestation qui indique que la personne est autorisée à utiliser la vignette.</p> <p>La vignette donne accès aux espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées partout au Québec. Elle est également reconnue ailleurs au Canada et dans d’autres pays.</p> <p>Depuis 2018<sup>13</sup>, une vignette autocollante à fixer sur la plaque d’immatriculation d’une motocyclette ou d’un cyclomoteur peut aussi être délivrée par la SAAQ et est aussi valide pour cinq ans.</p> <p>La responsabilité du Programme de vignette de stationnement pour personnes handicapées a été transférée de l’Office au MTMD en juillet 1997. Auparavant, la SAAQ émettait les vignettes autocollantes pour conducteurs et l’Office complétait avec les vignettes pour les passagers. Les deux programmes ont été fusionnés en 1998 et préconisent l’utilisation des vignettes amovibles pour tous.</p> |
| <b>Responsable</b>                                   | Le MTMD est responsable des orientations et la SAAQ est responsable de l’administration.  |
| <b>Clientèle visée et conditions d’admissibilité</b> | <p>Programme avec 190 873 vignettes valides en circulation en 2020, dont 176 680 vignettes permanentes, 14 155 vignettes temporaires et 38 vignettes pour établissements publics (SAAQ 2021a). De plus, en date du 10 mars 2021, 508 personnes avec une vignette de stationnement étaient aussi détentrices de vignettes permanentes ou temporaires pour motocyclettes ou cyclomoteurs.</p> <p>Le programme s’adresse à toute personne handicapée ayant une situation qui occasionne une perte d’autonomie ou qui risque de compromettre sa santé et sa sécurité lors de ses déplacements sur de courtes distances qui ne nécessitent pas l’usage d’un véhicule. Par exemple, pour se rendre d’un espace de stationnement aux portes d’un commerce. Cette incapacité peut être physique, intellectuelle, comportementale ou autre. Ces conditions s’appliquent, que l’incapacité soit permanente ou temporaire sur une période d’au moins six mois.</p> <p>Une évaluation de la situation de handicap doit accompagner la demande de vignette, sauf certaines exceptions. Par exemple, les bénéficiaires d’une subvention de la RAMQ pour l’achat d’un fauteuil roulant n’ont pas à présenter une évaluation lors de la demande de vignette.</p>                            |

.....  
13. Un arrêté ministériel est en vigueur depuis 2018. La SAAQ travaille à la modification réglementaire requise (MSSS 2021a).

| <b>Vignette de stationnement pour personnes handicapées (MTMD (SAAQ))</b> |  |
|---|--|
| <b>Clientèle visée et conditions d'admissibilité</b>                      | <p>Pour obtenir une vignette autocollante à appliquer sur la plaque d'immatriculation d'une motocyclette ou un cyclomoteur permettant d'utiliser les espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées, la personne doit être propriétaire ou locataire d'une motocyclette (2 ou 3 roues) ou d'un cyclomoteur et être admissible ou détentrice d'une vignette de stationnement d'un véhicule pour personnes handicapées et d'un certificat d'attestation valide<sup>14</sup>.</p> <p>Des vignettes peuvent être aussi délivrées à un établissement public possédant un véhicule muni d'un dispositif d'immobilisation de fauteuils roulants.</p> <p>Un visiteur qui détient déjà une vignette délivrée dans son pays d'origine peut obtenir une vignette québécoise pour la durée de son séjour.</p>   |
| <b>Financement</b>  | <p>Le programme est financé par le fonds consolidé du revenu pour des dépenses de 1 448 816 \$ en 2020.</p> <p>En 2022, les frais exigibles pour l'obtention, le renouvellement et le remplacement d'une vignette avec le certificat d'attestation qui l'accompagne sont de 18,10 \$ pour la période de validité de la vignette. Toutefois, pour le seul remplacement du certificat d'attestation, les frais exigibles sont de 4,90 \$. Les mêmes frais de 18,10 \$ sont exigibles pour une vignette autocollante de motocyclette ou cyclomoteur. Ces frais sont indexés annuellement (SAAQ 2022a).</p>  |
| <b>Organisation (fonctionnement)</b>                                      | <p>Le demandeur doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplir la demande de vignette et la transmettre à la SAAQ;</li> <li>• Si requis, faire remplir la section évaluation de ce formulaire par une ou un professionnel du RSSS autorisé qui peut le mieux évaluer et décrire la situation liée à ses déplacements;</li> <li>• Pour une vignette de motocyclette ou cyclomoteur, la personne admissible doit remplir la demande associée;</li> <li>• Joindre le paiement qui sera encaissé uniquement si la demande est acceptée.</li> </ul> <p>La SAAQ analyse la demande et envoie la décision par la poste à l'intérieur de 4 à 6 semaines. Pour déterminer l'admissibilité, la SAAQ considère :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'existence d'une déficience affectant la mobilité;</li> <li>• Le caractère persistant et significatif de l'incapacité;</li> <li>• Les situations de handicap vécues par la personne à l'occasion de ses déplacements sur de courtes distances;</li> <li>• Les risques pour la santé et la sécurité;</li> <li>• L'utilité de la vignette pour atténuer ou corriger les situations liées à l'incapacité.</li> </ul> <p>La SAAQ détermine également, sur la base de l'information transmise dans l'évaluation, si l'incapacité est permanente ou temporaire.</p> |

.....

14. Contrairement à la vignette amovible, la vignette pour motocyclette ou cyclomoteur est associée au véhicule. Ainsi, une vignette autocollante ne peut être fournie si la personne handicapée est passagère de la motocyclette ou du cyclomoteur et qu'elle n'est pas le propriétaire ou locataire long terme.

| <b>Vignette de stationnement pour personnes handicapées (MTMD (SAAQ))</b> |   |
|---|---|
| <b>Organisation<br/>(fonctionnement)</b>                                  | <p>Au terme des cinq années, un avis de renouvellement d'une vignette permanente est envoyé par la SAAQ. La personne doit alors payer le coût de la vignette.</p> <p>La date d'expiration de la vignette moto sera identique à celle déjà détenue par son titulaire ou arrivera à échéance au plus tard le 31 décembre de l'année en cours.</p> <p>La vignette de stationnement temporaire, dont la durée maximale est de cinq ans, n'est pas renouvelable. À la date d'expiration, si la situation nécessite toujours une vignette, la personne doit alors faire une nouvelle demande et y joindre une nouvelle évaluation de sa condition par une ou un professionnel du RSSS.</p> <p>Des amendes d'un montant de 200 \$ à 600 \$ sont prévues en cas d'infraction à l'utilisation de la vignette ou des espaces de stationnement réservés (SAAQ 2022a).</p> <p>De plus, le titulaire d'une vignette est passible d'une amende de 60 \$ à 100 \$ s'il omet d'aviser la SAAQ de tout changement concernant l'utilisation de la vignette.</p> |
| <b>Coordination<br/>(liens avec les<br/>partenaires)</b>                  | <p>Les professionnelles et professionnels du RSSS autorisés (éducatrices et éducateurs spécialisés, ergothérapeutes, infirmières et infirmiers, médecins, optométristes<sup>15</sup>, physiothérapeutes, psychologues, monitrices ou moniteurs en orientation et mobilité, technologues en physiothérapie ou thérapeutes en réadaptation physique) collaborent à l'application du programme par leur expertise d'évaluation et en remplissant la section requise du formulaire de demande de vignette.</p> <p>Certaines ou certains professionnels peuvent exiger des frais liés à l'évaluation qui sont à la charge de la personne qui fait la demande, le cas échéant. Par exemple, selon la grille tarifaire de juillet 2022 de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec, des frais de 25 \$ sont suggérés aux omnipraticiens pour remplir ce formulaire, toutes taxes exigibles en sus.</p>  |

## **Un programme centralisé qui répond aux besoins des personnes handicapées dont le principal enjeu est le respect des espaces de stationnement leur étant destinés**

- L'analyse des données recueillies tend à démontrer que le Programme de vignette de stationnement pour personnes handicapées répond aux besoins des utilisatrices et utilisateurs. En effet, l'offre de service de ce programme du MTMD, administré de façon centralisée par la SAAQ, apparaît accessible à l'ensemble des personnes pouvant en bénéficier.
- Selon les données administratives, le Programme de vignette de stationnement pour personnes handicapées connaît une augmentation constante du nombre de vignettes en circulation entre 2016 et 2020. Le nombre total de vignettes en circulation a d'ailleurs augmenté de 19 % pour cette période (tableau 4).

.....

15. L'admissibilité à une vignette est fonction de chacun des critères. Par exemple, pour le critère de l'existence d'une déficience affectant la mobilité, la cécité n'est pas un critère suffisant, car de nombreuses personnes handicapées développent des habiletés compensatoires qui leur permettent de se déplacer de façon sécuritaire. Cependant, les personnes handicapées qui n'ont pas acquis ces nouvelles habiletés peuvent être admissibles au programme de façon temporaire ou permanente selon qu'elles sont ou non jugées capables de les développer. Ainsi l'incapacité visuelle fait partie des catégories d'incapacité identifiées dans le formulaire qui peut être complété par une ou un optométriste.

- La majorité des vignettes de stationnement pour personnes handicapées en circulation sont des vignettes permanentes comme conducteur ou passager, soit 93 % d'entre elles, pour un total de 176 680 vignettes permanentes dont 17 097 nouvelles demandes en 2020. Il est à noter que dans le contexte de la pandémie, une baisse du nombre de demandes reçues est observée en 2020 par rapport aux années précédentes.
- Une moyenne de 417 demandes ont été refusées par année entre 2016 et 2020, ce qui correspond à moins de 2 % des nouvelles demandes. Selon les données transmises par le MTMD, les principaux motifs de refus incluent des évaluatrices ou évaluateurs non reconnus, des dates d'examen supérieures à un an, des formulaires incomplets et des situations de handicap dont la durée est inférieure à 6 mois.
- Le MTMD soutient financièrement la SAAQ dans son mandat pour la délivrance des vignettes de stationnement pour les personnes handicapées. Entre 2016 et 2020, les dépenses globales ont augmenté de 32 % pour atteindre 1,4 million, et ce, malgré une baisse du nombre de demandes en 2020 (tableau 4).

**Tableau 4**

**Nombre de vignettes en circulation, nombre de nouvelles demandes acceptées et refusées et dépenses globales, Québec, 2016 à 2020**

|   | 2016             | 2017             | 2018           | 2019             | 2020             | Variation % |
|---|------------------|------------------|----------------|------------------|------------------|-------------|
| <b>Nombre de vignettes valides en circulation</b>                   |                  |                  |                |                  |                  |             |
| Totales <sup>1</sup>  | 161 018          | 170 818          | 180 886        | 190 254          | 190 873          | 18,5        |
| <i>Permanent</i>  | 142 073          | 152 525          | 164 393        | 175 565          | 176 680          | 24,4        |
| <i>Temporaires</i>  | 18 898           | 18 248           | 16 451         | 14 648           | 14 155           | -25,1       |
| Motocyclettes <sup>2</sup>  | ...              | ...              | ...            | ...              | 508              | ...         |
| <b>Nombre de nouvelles demandes (automobile)</b>                    |                  |                  |                |                  |                  |             |
| Acceptées – permanentes   | 21 676           | 23 750           | 24 965         | 24 579           | 17 097           | -21,1       |
| Acceptées – temporaires   | 2 398            | 2 744            | 3 098          | 3 188            | 2 486            | 3,7         |
| Refusées  | 475              | 533              | 434            | 354              | 290              | -38,9       |
| <b>Nombre de demandes (motocyclette et cyclomoteur)<sup>2</sup></b> |                  |                  |                |                  |                  |             |
| Acceptées – permanentes   | ...              | ...              | 366            | 118              | 35               | ...         |
| Acceptées – temporaires   | ...              | ...              | 43             | 16               | 8                | ...         |
| <b>Dépenses globales (\$)</b>                                       | <b>1 099 733</b> | <b>1 335 937</b> | <b>975 274</b> | <b>1 306 904</b> | <b>1 448 816</b> | <b>31,7</b> |

... : N'ayant pas lieu de figurer

1. Ces données incluent les vignettes permanentes, temporaires, visiteurs et pour établissements publics.
2. En 2018, un arrêté ministériel est entré en vigueur permettant aux usagers de motocyclettes titulaires d'une vignette de stationnement pour personne handicapée d'utiliser ces espaces de stationnement réservés lorsque munis d'une vignette d'identification autocollante apposée sur la plaque d'immatriculation.

Sources : *Données et statistiques* (SAAQ 2018 et 2021a).  
MTMD, données administratives, 2016 à 2020.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2022.

- Le rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière de l'Office (2017e) sur les déplacements constatait certaines améliorations apportées au Programme de vignette de stationnement quant à l'évaluation des demandes et à l'émission des vignettes. En conséquence, la recommandation du rapport portait sur un enjeu qui demeure, soit la promotion et le respect des normes de stationnement réservé aux personnes handicapées. Cet enjeu a été rappelé dans le cadre du présent projet par les conseillères et les conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office.
- Diverses mesures sont tout de même en cours afin d'assurer une offre adaptée aux besoins de la clientèle du programme et l'accès aux espaces de stationnement réservés :
  - Selon le MTMD, le ministère a entrepris une révision des programmes visant la mobilité des personnes handicapées<sup>16</sup> qui comprend la délivrance des vignettes. Dans le cadre de la politique de mobilité durable du ministère, une révision du *Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées* prévoit des bonifications, dont l'établissement des conditions d'utilisation de ces espaces pour les motocyclettes (MTMD 2018). Cette révision réglementaire a été confiée à la SAAQ.
  - Par ailleurs, la SAAQ est à examiner le parcours de la clientèle du Programme de vignette de stationnement pour personnes handicapées qui comprend le profil des personnes qui font une demande, le processus pour l'obtention des services et les obstacles rencontrés. (SAAQ 2022b).
  - Dans son PAPH 2021, la SAAQ prévoit des activités annuelles de sensibilisation au grand public faisant la promotion du respect des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (SAAQ 2021c).
  - Finalement, les municipalités assujetties à la production d'un PAPH<sup>17</sup> planifient des mesures visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées qui incluent des mesures liées à l'amélioration des espaces de stationnements réservés aux personnes handicapées. Plus d'une centaine de mesures municipales sont prévues à cet égard annuellement (données non présentées). Par exemple, en 2021, 46 municipalités ont prévu au moins une mesure relative à l'amélioration de l'accès aux espaces de stationnements pour personnes handicapées pour un total de 123 mesures dont des actions qui ciblent la sensibilisation de la population en général et des commerçants au respect des espaces de stationnement qui leur sont destinés et la surveillance policière de ces stationnements.

## **Vignette de stationnement pour personnes handicapées : Que doit-on retenir ?**

- Les données populationnelles démontrent bien l'importance des véhicules motorisés comme moyen de déplacement privilégié par les personnes handicapées en général incluant celles ayant des incapacités liées à la motricité.
- Le Programme de vignette de stationnement pour personnes handicapées du MTMD, administré par la SAAQ, connaît une augmentation constante du nombre de vignettes valides en circulation avec un total de 190 873 vignettes en 2020 dont 93 % sont des vignettes permanentes.

.....  
16. En plus du Programme de vignette de stationnement pour personnes handicapées, trois autres programmes d'aide financière visant le soutien au transport des personnes handicapées sont visés, soit le PAV, le PSTA, et le PSVCA.

17. L'article 61.1 de la *Loi* assujettit les municipalités d'au moins 15 000 habitants à produire un PAPH.

- L'analyse des données suggère que le programme, dont l'administration est centralisée, répond aux besoins de sa clientèle et semble accessible malgré la croissance de la demande. Le seul enjeu ressorti est relatif au respect des espaces de stationnements réservés. Cet enjeu s'avère plus large que celui de l'administration du programme de la vignette et interpelle plusieurs parties prenantes.
- Des mesures du MTMD, de la SAAQ et des municipalités sont mises en place, notamment dans le cadre des PAPH. Ces mesures visent à assurer une offre adaptée aux besoins des utilisatrices et utilisateurs de la vignette quant aux conditions liées à la délivrance des vignettes, aux normes relatives aux espaces de stationnement pour personnes handicapées et au respect des espaces de stationnement qui leur sont destinés.

# **PARTIE 2 : POLITIQUE D'ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT ADAPTÉ ET PROGRAMME DE SUBVENTION AU TRANSPORT ADAPTÉ**

## **La Politique d'admissibilité au transport adapté et le PSTA (MTMD)**

- Le transport adapté constitue un transport collectif adapté aux besoins des personnes handicapées. Ce mode de transport collectif est généralement un service porte à porte et peut être offert à partir de lieux d'embarquement et de débarquement déterminés. Le service peut être donné sur appel ou selon des routes fixes, à l'aide de véhicules standards ou modifiés (minibus adaptés, taxis réguliers ou taxis accessibles).
- Au Québec, le transport adapté est sous la responsabilité des municipalités ou des organismes publics de transport en commun<sup>18</sup> qui incluent les sociétés de transport en commun, les municipalités locales, les municipalités régionales de comté (MRC) et les régies municipales de transport.
- Le PSTA du MTMD permet d'offrir un soutien financier au milieu municipal afin d'assurer la mise en place, la consolidation ainsi que le développement des services de transport adapté locaux ou régionaux. Le financement municipal et la contribution des usagères et usagers complètent l'essentiel du financement des services de transport adapté.
- Le soutien financier du PSTA est conditionnel au respect de la Politique d'admissibilité au transport adapté (Politique) du MTMD. Cette section présente la Politique ainsi que le PSTA du MTMD.

.....

18. Sur le plan légal, la *Loi sur les transports* prévoit, à l'article 48.39, que toute municipalité locale dont le territoire n'est pas desservi par une société de transport en commun ou par un autre organisme public de transport en commun doit assurer, sur son territoire, un service de transport adapté aux personnes handicapées. Des dispositions semblables sont prévues dans les lois constitutives des sociétés de transport en commun et du Réseau de transport métropolitain.

**Tableau 5**

**La Politique d'admissibilité au transport adapté et le PSTA du MTMD**

|                                     | <b>Politique d'admissibilité au transport adapté (Politique)</b>  | <b>Programme de subvention au transport adapté (PSTA)</b>  |
|-------------------------------------|---|--|
| <b>Brève description</b>            | <p>La Politique permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De définir les clientèles admissibles;</li> <li>• D'assurer un traitement uniforme et équitable des demandes par les comités d'admission de chacun des <b>organismes de transport adapté (OTA)</b>;</li> <li>• De rendre accessible le processus d'admission au transport adapté à toutes les personnes handicapées résidant au Québec.</li> </ul> <p>La politique révisée de 1998 du MTMD est celle qui est en vigueur à ce jour.</p>  | <p>Le PSTA vise à fournir un soutien financier, en couvrant une partie des frais de transport engagés, aux sociétés de transport en commun ainsi qu'aux organisations municipales qui veulent se doter d'un service de transport répondant aux besoins des personnes handicapées admissibles en vertu de la Politique.</p> <p>Le programme comporte deux volets.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le <b>volet régulier (volet 1)</b> offre une aide financière aux organismes de transport adapté. Les organismes admissibles à ce volet sont désignés <b>OTA</b>;</li> <li>• Le <b>volet souple (volet 2)</b> offre une aide financière au transport adapté dans les territoires non desservis.</li> </ul> <p>Le MTMD soutient financièrement le milieu municipal dans ses obligations depuis 1979.</p> |
| <b>Responsable des orientations</b> | <p>Le MTMD est responsable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'élaborer, de diffuser et d'assurer le suivi, le contrôle, l'évaluation et la révision de la politique;</li> <li>• De la formation des membres des comités d'admission;</li> <li>• De désigner dans chaque région, parmi les comités d'admission existants, un comité devant traiter toute demande d'admission provenant de personnes résidant sur des territoires non desservis par un service de transport adapté;</li> <li>• De mettre sur pied le Bureau de révision au transport adapté (BRATA) et désigner un représentant du MTMD.</li> </ul> | <p>Le MTMD est responsable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De déterminer le cadre financier du programme ainsi que ses modalités d'application;</li> <li>• D'accompagner le milieu municipal dans l'application de ce programme;</li> <li>• De collecter et vérifier l'information statistique et financière liée à ce programme, et de la diffuser à l'ensemble des partenaires (cette information est fournie sur demande);</li> <li>• De procéder à l'évaluation du programme de manière à mesurer l'atteinte des objectifs et à orienter ses actions futures.</li> </ul>  |

|                                 | Politique d'admissibilité au transport adapté (Politique)  | Programme de subvention au transport adapté (PSTA)   |
|---------------------------------|--|--|
| Responsable de l'administration | <p>Les <b>organismes mandataires</b> sont responsables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De la constitution et du fonctionnement du comité d'admission;</li> <li>• De la nomination de la personne déléguée à l'admission;</li> <li>• De s'assurer que les autres parties siégeant au sein du comité nomment leur représentant;</li> <li>• De s'assurer de la transmission au MTMD de tout rapport, ou toute information, exigé aux fins de suivi et de contrôle.</li> </ul> <p>Le <b>comité d'admission</b> est l'instance décisionnelle locale qui doit statuer, à l'unanimité, sur chaque demande d'admission qui lui est transmise. Ces comités tripartites sont constitués de la personne déléguée à l'admission représentant l'organisme mandataire, d'une ou un représentant des personnes handicapées et d'une ou un représentant du RSSS.</p> <p>Le <b>Bureau de révision</b>, aussi tripartite et composé de personnes représentant le MTMD, les organismes mandataires et l'Office, est responsable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réviser une décision d'un comité d'admission à la demande d'une personne requérante qui se sent lésée par la décision rendue.</li> </ul> | <p>Les <b>organismes mandataires</b>, soit les porte-paroles officiels des municipalités participantes d'un OTA et l'interlocuteur privilégié du ministre, sont responsables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De l'organisation du service, de l'approbation du plan de transport et de ses mises à jour, du budget annuel, de la tarification et du niveau de service;</li> <li>• De la bonne gestion du service de transport adapté, notamment celle des surplus et des déficits financiers;</li> <li>• D'assurer le lien entre le ou la ministre, les municipalités locales et, s'il y a lieu, l'organisme délégué ou le transporteur;</li> <li>• De produire les rapports statistiques et financiers périodiques comme le requiert le ministre aux fins d'administration, d'évaluation et de suivi du programme;</li> <li>• De désigner un organisme délégué, au besoin.</li> </ul> <p>Les <b>organismes délégués</b>, sont des organismes à but non lucratif (OBNL), qui exécutent le mandat confié par l'organisme mandataire et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voient à la gestion courante du service. Ils peuvent confier l'exploitation, en tout ou en partie, à une entreprise de transport par autobus, minibus ou taxi, ou encore, avec l'accord de l'organisme mandataire, exploiter eux-mêmes les services d'autobus et de minibus en régie.</li> </ul> |

|                      | Politique d'admissibilité au transport adapté (Politique)  | Programme de subvention au transport adapté (PSTA)  |
|----------------------|--|---|
| Clientèle admissible | <p>Une politique dont les activités ont permis un total de 123 882 personnes admises, dont 71 344 personnes ayant utilisé le service au moins une fois dans l'année en 2020.</p> <p>Est admissible, toute personne qui est une personne handicapée au sens de la <i>Loi</i> et qui a, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté, soit une :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incapacité de marcher sur une distance de 400 mètres sur un terrain uni;</li> <li>• Incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui;</li> <li>• Incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport en commun régulier en raison d'une fatigabilité extrême;</li> <li>• Incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;</li> <li>• Incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;</li> <li>• Incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle. Toutefois, cette incapacité ne peut à elle seule être retenue aux fins d'admission.</li> </ul> | <p>Financement de 107 organismes mandataires en 2020 qui couvrent près de 99 % du territoire québécois.</p> <p>Au <b>volet 1 (régulier)</b> du programme, les organismes admissibles sont désignés comme étant des OTA à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM);</li> <li>• les sociétés de transport en commun constituées en vertu de la <i>Loi sur les sociétés de transport en commun</i>, à l'exception de celles qui sont situées sur le territoire de l'ARTM;</li> <li>• les municipalités locales, les MRC ainsi que les régies municipales ou intermunicipales de transport qui organisent des services de transport aux personnes handicapées et qui contribuent au financement de ces services.</li> </ul> <p>Pour le <b>volet 2 (souple)</b> du programme, toute municipalité locale de moins de 10 000 habitants qui n'est pas desservie par un OTA, lorsque les conditions ne se prêtent pas à la création d'un OTA ni qu'elle se joigne à un organisme existant, peut se prévaloir des dispositions du programme.</p> <p>Les déplacements des OTA effectués pour les autres services de transport (scolaire, nolisé, etc.) et dépenses associées ne sont pas admissibles à ce programme.</p> |

|                            | Politique d'admissibilité au transport adapté (Politique)   | Programme de subvention au transport adapté (PSTA)  |
|----------------------------|---|---|
| Conditions d'admissibilité | <p>4 types d'admissions peuvent être accordées dont 3 pour tous les déplacements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Générale, en tout temps;</li> <li>• Provisoire, pendant une période déterminée;</li> <li>• Saisonnière, en hiver seulement.</li> </ul> <p>Pour certains déplacements, une admission partielle peut être accordée.</p> <p>6 types d'accompagnements peuvent être autorisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 types pour tous les déplacements, un accompagnement obligatoire ou temporaire aux fins de familiarisation;</li> <li>• 2 types pour certains déplacements, un accompagnement facultatif ou pour des besoins d'assistance à destination (ce dernier est à la discrétion de chaque service);</li> <li>• 1 type pour les responsabilités parentales de jeunes enfants handicapés de moins de 6 ans, de parents handicapés qui voyagent avec leurs enfants de moins de 14 ans;</li> <li>• 1 type qui signifie que l'accompagnement n'est pas autorisé. Par exemple, dans les cas où une personne accompagnatrice peut pallier l'incapacité de la personne handicapée et lui permettre d'utiliser le transport en commun.</li> </ul> | <p>L'aide financière reçue dans le cadre du présent programme doit être réservée à l'organisation du transport adapté.</p> <p>Pour le <b>volet 1 (régulier)</b>, les organismes admissibles doivent remplir les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir un service de transport adapté comparable au service de transport en commun régulier ou collectif de la région ou un service minimal de 35 heures par semaine, au moins 5 jours par semaine et ce, 52 semaines par année;</li> <li>• Les jours d'élection, un service de transport adapté doit être mis à la disposition des usagers qui le désirent;</li> <li>• Établir une tarification comparable au service de transport en commun régulier ou collectif de la région ou selon la décision municipale;</li> <li>• Couvrir minimalement 20 % du budget de fonctionnement annuel;</li> <li>• Avoir établi, à la suite d'une consultation des usagers, une politique relative à la qualité du service;</li> <li>• Respecter la Politique d'admissibilité au transport adapté;</li> <li>• Transmettre annuellement les données financières et organisationnelles requises.</li> </ul> <p>Pour le <b>volet 2 (souple)</b>, les municipalités admissibles doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir une tarification comparable au service de transport en commun régulier ou du transport collectif régional pour un trajet similaire;</li> <li>• Couvrir minimalement 20 % du budget de fonctionnement annuel.</li> </ul> |

|                               | Politique d'admissibilité au transport adapté (Politique)   | Programme de subvention au transport adapté (PSTA)  |
|-------------------------------|---|---|
| Financement                   | L'admissibilité des clientèles au transport adapté, en vertu de la Politique, doit être dissociée de toute considération financière, organisationnelle ou opérationnelle relative à l'offre de service.   | <p>Programme financé par le fonds consolidé du revenu, pour des dépenses de 114,6 millions en 2020.</p> <p>Pour le <b>volet 1 (régulier)</b>, l'aide financière octroyée comporte la contribution de base et des allocations supplémentaires, le cas échéant.</p> <p>Un OTA qui met en place une initiative visant l'apprentissage de son réseau de transport collectif régulier par la clientèle handicapée pourra bénéficier d'une aide financière pouvant atteindre jusqu'à 65% des coûts admissibles engagés, pour une contribution maximale de 650\$ par personne formée.</p> <p>Pour le <b>volet 2 (souple)</b>, l'aide financière correspond à 65% de l'estimation du coût admissible en 2022.</p> |
| Organisation (fonctionnement) | <p>La personne requérante doit s'adresser au service de transport adapté de sa municipalité pour obtenir le formulaire d'admission.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'il n'y a pas de service, la personne requérante doit s'adresser à celui le plus près et elle sera alors dirigée vers le comité d'admission désigné pour analyser les demandes de cette municipalité sans service.</li> <li>• Elle doit remplir le formulaire et faire remplir une partie par un professionnel du RSSS ou du réseau scolaire qui a accès au diagnostic de la personne requérante<sup>19</sup>.</li> </ul> | <p>Pour le <b>volet 1 (régulier)</b> :</p> <p>Toute demande d'aide financière de même que la documentation exigée doit être acheminée annuellement au MTMD.</p> <p>L'aide financière de base est versée à raison d'un maximum de trois paiements au comptant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 % une fois la demande analysée et conforme;</li> <li>• 40 % à la signature de l'engagement conditionnel au dépôt des documents de redditions de compte de l'année précédente;</li> <li>• 10% à la suite de l'analyse des documents de reddition de comptes.</li> </ul>   |

.....

19. Exemples de professionnelles et professionnels du RSSS ou du réseau scolaire qui ont accès au diagnostic de la personne qui fait la demande et peuvent être appelés à compléter la partie concernant l'attestation des incapacités du formulaire de demande de transport adapté : cardiologue, pneumologue ou neurologue; ergothérapeute, physiothérapeute ou physiatre; thérapeute en réadaptation physique; optométriste ou ophtalmologiste; spécialiste en réadaptation en déficience visuelle; spécialiste en orientation et mobilité; psychologue, psychoéducatrice ou psychoéducateur ou psychiatre; technicienne ou technicien en éducation spécialisée; travailleuse ou travailleur social; omnipraticienne ou omnipraticien (médecin généraliste); infirmière ou infirmier.

|                                      | Politique d'admissibilité au transport adapté (Politique)  | Programme de subvention au transport adapté (PSTA)   |
|--------------------------------------|--|--|
| <b>Organisation (fonctionnement)</b> | <p>Une réponse est transmise par le comité d'admission dans un délai de 45 jours suivant la réception du formulaire complété.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le transporteur doit être informé par le comité d'admission. En plus des coordonnées et des principales limitations de la personne sur le plan de la mobilité, le comité d'admission doit informer le transporteur de toute décision rendue et lui transmettre les recommandations nécessaires quant au type de véhicule et quant à l'aide qui conviendrait le mieux à la personne admise.</li> <li>Le comité peut réviser les dossiers des personnes admises et, s'il y a lieu, modifier une décision prise antérieurement lorsque des faits nouveaux le justifient.</li> </ul> <p>Une fois la personne admise, une carte d'admission est délivrée.</p> <p>Cette carte permet d'utiliser le transport adapté de la municipalité concernée et d'avoir accès à titre de visiteuse ou de visiteur, aux autres services de transport adapté du Québec, sans avoir à présenter une nouvelle demande d'admission.</p> <p>Il est possible de demander la révision d'une décision du comité d'admission dans un délai de 40 jours suivant la décision, en transmettant une requête par écrit au BRATA. Le BRATA peut à ce titre, confirmer, renverser ou modifier la décision du comité d'admission.</p> | <p>Aucune priorisation des déplacements ne devrait être faite en fonction des motifs de ces déplacements.</p> <p>L'OTA doit aviser le ministre de l'arrêt du service (si plus de 6 jours) et de sa reprise.</p> <p>Tout surplus cumulé de l'OTA pourra être déduit des sommes à verser à la lumière de la stratégie de réinvestissement.</p> <p>Pour le <b>volet 2 (souple)</b> :</p> <p>La municipalité doit présenter sa demande d'aide financière au MTMD appuyée de la documentation requise.</p> <p>La municipalité doit signer un contrat avec un transporteur autorisé de transport par autobus, minibus ou taxi ou opter pour le versement d'une aide financière directement à l'utilisateur.</p> <p>Dans ce dernier cas, la personne handicapée gère elle-même ses déplacements et fait appel à un transporteur de son choix selon les conditions prévues.</p> <p>L'utilisateur ou l'utilisateur doit produire son plan d'intervention en transport déterminant ses besoins de déplacements et le déposer à la municipalité.</p> <p>Un premier versement de 50 % sera effectué après l'approbation de la demande et le solde sera versé à la réception des pièces justificatives. Il est aussi possible que 100 % du versement soit effectué un mois après approbation si le dossier est complet.</p> |

|   | Politique d'admissibilité au transport adapté (Politique)   | Programme de subvention au transport adapté (PSTA)   |
|---|---|--|
| <p><b>Coordination (liens avec les partenaires)</b></p> | <p>Les activités liées à la politique sont essentiellement réalisées par les partenaires externes, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les <b>organismes mandataires</b> qui assurent le fonctionnement des comités d'admission;</li> <li>• Les représentants des <b>comités d'admission</b>;</li> <li>• Les <b>professionnels du RSSS</b> appelés à établir les attestations des incapacités, à élaborer des plans de transport, à assurer la formation de certains requérants en vue de l'utilisation du transport en commun et à offrir une expertise sur demande des comités d'admission;</li> <li>• Les <b>professionnels du réseau scolaire</b> appelés à remplir une partie des formulaires de demandeurs;</li> <li>• Les représentants du <b>comité BRATA</b>.</li> </ul> | <p>Les activités liées au programme sont essentiellement réalisées par les partenaires externes, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les <b>organismes mandataires</b> qui sont les porte-paroles officiels des municipalités participantes d'un OTA;</li> <li>• Les <b>OTA</b> qui sont les organismes admissibles à une subvention (municipalités ou des organismes publics de transport en commun);</li> <li>• Les <b>organismes délégués, qui</b> sont des OBNL qui exécutent le mandat confié par l'organisme mandataire;</li> <li>• Les <b>entreprises de transport</b> par autobus, minibus ou taxi dont l'exploitation du service de transport adapté leur a été confiée par un organisme délégué.</li> </ul> <p>Malgré le fait que les déplacements des OTA effectués pour les autres services de transport (scolaires, nolisés, du réseau de la santé, collectif en milieu rural, etc.) et dépenses associées ne sont pas admissibles à un financement par le PSTA, une coordination doit être assurée dans certaines situations pour certains OTA qui offrent ces services avec les mêmes ressources (répartition, véhicules, etc.). Ces autres services sont financés par d'autres organisations publiques (RSSS, ministère de l'Éducation du Québec, municipales) ou privées.</p> |

## La Politique d'admissibilité au transport adapté : un acquis à maintenir et à bonifier

- Le profil de la clientèle admise au transport adapté et les enjeux présentés ont été recueillis dans le cadre de l'analyse des données populationnelles et administratives disponibles, du groupe de discussion avec les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office ainsi que des questionnaires aux organismes du milieu associatif des personnes handicapées.

## Le nombre de personnes admises au transport adapté est en augmentation constante au Québec

- Les données administratives les plus récentes fournies par le MTMD en date du 21 février 2023 dans le cadre de la collecte de données couvrent les années 2016 à 2020. Les données de 2019 et de 2020 sont préliminaires. Pour 2019, les données de 9 OTA ont été comblées avec celles de 2018 et pour 2020, les données de 14 OTA ont été comblées avec celles de 2018 ou 2019.
- L'Office considère ces données avec précaution. Notamment, comme la pandémie a eu un impact à la baisse sur les déplacements du transport adapté en 2020, les données préliminaires de 2020 comblées avec celles de 2019 et 2018 gonflent possiblement certains déplacements à la hausse.
- Le nombre de personnes admises au transport adapté est en augmentation constante depuis près de 20 ans (MTMD 2018). Selon les données administratives préliminaires du MTMD, entre 2016 et 2020, le nombre de personnes admises au transport adapté a augmenté de 5 % (117 911 c. 123 882 personnes admises). Le nombre d'utilisatrices et d'utilisateurs, soit le nombre de personnes ayant utilisé le transport adapté au moins une fois dans l'année, était en augmentation constante jusqu'en 2019 (72 621 personnes utilisatrices en 2016 c. 76 403 en 2019) (tableau 6). Dans le contexte de la pandémie, le nombre de personnes utilisatrices du transport adapté a diminué de 7 % entre 2019 et 2020.
- En ce qui concerne le nombre de demandes acceptées, 17 947 nouvelles admissions ont été acceptées en 2020, ce qui est similaire au nombre de demandes acceptées en 2016 (17 840 nouvelles demandes). Entre 2016 et 2020, le nombre de demandes refusées a augmenté de 752 à 877 (tableau 6). Les demandes refusées représentent en moyenne 4 % des nouvelles admissions pour cette même période. Selon le MTMD, le principal motif de refus est la non-correspondance aux critères de la Politique d'admissibilité au transport adapté. Par exemple, une personne qui présente une incapacité temporaire ou une personne avec une déficience visuelle capable de s'orienter et de maîtriser les situations qui peuvent survenir en cours de déplacement à pied ou en transport en commun, etc.
- Le MTMD présente les données sur la clientèle admise au transport adapté selon six types de déficiences mutuellement exclusifs. En cas de déficiences multiples, seule la déficience principale qui a justifié l'admission au service de transport adapté est considérée. Selon les données préliminaires de 2020 et cette catégorisation, les personnes dont la déficience principale est une déficience physique représentent près de 59 % de la clientèle admise au transport adapté. Parmi cette clientèle, 35 % sont des personnes capables de marcher et 24 %, des personnes qui se déplacent en fauteuil roulant. La catégorie des personnes qui se déplacent en fauteuil roulant comprend également les personnes qui se déplacent avec un appareil tel un quadriporteur, un triporteur, une base de positionnement et une poussette adaptée. Le reste de la clientèle admise comprend les personnes dont la déficience principale est intellectuelle (17 %), psychique (9 %), visuelle (3,7 %) ou d'autres types (12 %) (tableau 6).
- Le vieillissement de la population exerce une grande pression sur les services de transport adapté. En effet, considérant que l'incapacité croît avec l'âge, ce sont les personnes de 65 ans et plus qui représentent la majorité de la clientèle admise au transport adapté (MTMD 2013 et 2018). Selon les données préliminaires du MTMD, en 2020, parmi les personnes admises au transport adapté à travers la province, 65 % sont âgées de 65 ans et plus, 32 % sont âgées de 21 à 64 ans et 3,5 % sont âgées de 0 à 20 ans (tableau 6). Dans presque toutes les régions administratives du Québec, les personnes âgées de 65 ans et plus représentent plus de la moitié de la clientèle admise, à l'exception de la région du Saguenay – Lac-Saint-Jean (47 %) (annexe V).

- Cependant, ce sont les personnes âgées de 21 à 64 ans qui utilisent le plus les services de transport adapté. Selon les données préliminaires du MTMD, en 2020, les personnes âgées de 21 à 64 ans ont effectué 57 % des déplacements, alors que les personnes âgées de 65 ans et plus ont effectué 41 % des déplacements. Les personnes âgées de 0 à 20 ans ont effectué 2,5 % des déplacements (tableau 7).
- Le nombre de déplacements était en augmentation constante jusqu'en 2019. Un aller-retour constitue deux déplacements. Selon les données préliminaires du MTMD, le nombre de déplacements des personnes utilisatrices des services de transport adapté a augmenté de 8,7 millions en 2016 à 9,1 millions de déplacements en 2019 (tableau 7). En 2020, le nombre de déplacements total, excluant les déplacements des personnes accompagnatrices, a diminué de 22 % en comparaison de l'année précédente, ce qui correspond à 7,1 millions de déplacements.
- Les déplacements réguliers, de type répétitif, c'est-à-dire effectués à la même heure, et les déplacements dits occasionnels, qui ne présentent pas un caractère répétitif, ont été utilisés dans une proportion équivalente en 2020, selon les données préliminaires du MTMD (50 % c. 50 %)<sup>20</sup>.
- Le type de véhicule le plus utilisé pour les déplacements en transport adapté est le taxi régulier avec une proportion de 55 % des déplacements en 2020, suivi du minibus (28 %) et du taxi adapté (17 %)<sup>21</sup> (tableau 7).
- Comme le démontrent les données, la pandémie a entraîné des changements dans les habitudes d'utilisation du transport adapté. En raison de la continuité des répercussions de la pandémie, le MTMD a révisé à la baisse les déplacements estimés des personnes admises au transport adapté pour 2021-2022 et 2022-2023 (MTMD 2022a).

.....  
 20. Ces données incluent les déplacements des personnes accompagnatrices.

21. Ces données excluent les déplacements des personnes accompagnatrices.

**Tableau 6**  
**Profil de la clientèle admise au transport adapté, Québec, 2016 à 2020**

|  | 2016    | 2017    | 2018    | 2019 <sup>1</sup> | 2020 <sup>1</sup> | 2020  | Variation 2016-2020 |
|--|---------|---------|---------|-------------------|-------------------|-------|---------------------|
|  | n       | n       | n       | n                 | n                 | %     | %                   |
| <b>Clientèle</b>   |         |         |         |                   |                   |       |                     |
| Admise <sup>2</sup>  | 117 911 | 122 577 | 125 022 | 125 934           | 123 882           | 100,0 | 5,1                 |
| Utilisatrice <sup>2</sup>                                  | 72 621  | 73 936  | 75 275  | 76 403            | 71 344            | 57,6  | -1,8                |
| <b>Nouvelles demandes</b>                                  |         |         |         |                   |                   |       |                     |
| Demandes acceptées   | 17 840  | 19 254  | 21 014  | 20 403            | 17 947            | ...   | 0,6                 |
| Demandes refusées  | 752     | 721     | 685     | 881               | 877               | ...   | 16,6                |
| <b>Clientèle admise par groupe d'âge</b>                   |         |         |         |                   |                   |       |                     |
| Total 0-64 ans   | 45 158  | 44 996  | 44 994  | 44 571            | 44 025            | 35,5  | -2,5                |
| 0-5 ans  | 468     | 504     | 222     | 225               | 224               | 0,2   | -52,1               |
| 6-20 ans   | 4 679   | 4 417   | 4 346   | 4 298             | 4 147             | 3,3   | -11,4               |
| 21-64 ans  | 40 011  | 40 075  | 40 426  | 40 048            | 39 654            | 32,0  | -0,9                |
| Total 65 ans et plus                                       | 72 753  | 77 581  | 80 028  | 81 363            | 79 857            | 64,5  | 9,8                 |
| 65-79 ans  | 31 252  | 33 789  | 34 474  | 35 074            | 34 876            | 28,2  | 11,6                |
| 80 ans +   | 41 501  | 43 792  | 45 554  | 46 289            | 44 981            | 36,3  | 8,4                 |
| <b>Clientèle admise par type de déficience<sup>3</sup></b> |         |         |         |                   |                   |       |                     |
| Physique, capable de marcher (ambulatoire)                 | 41 427  | 42 821  | 42 505  | 44 024            | 42 699            | 34,5  | 3,1                 |
| Physique, se déplaçant en fauteuil roulant                 | 30 846  | 30 908  | 30 952  | 30 431            | 30 038            | 24,2  | -2,6                |
| Intellectuelle   | 20 455  | 20 684  | 20 756  | 20 686            | 20 405            | 16,5  | -0,2                |
| Psychique  | 9 578   | 10 096  | 10 794  | 10 964            | 10 792            | 8,7   | 12,7                |
| Visuelle   | 4 681   | 4 628   | 4 756   | 4 686             | 4 603             | 3,7   | -1,7                |
| Autres   | 10 924  | 13 440  | 15 259  | 15 143            | 15 345            | 12,4  | 40,5                |

... : N'ayant pas lieu de figurer

1. Les données de 2019 et de 2020 sont préliminaires en date du 21 février 2023. Pour 2019, les données de 9 OTA ont été comblées avec celles de 2018 et pour 2020, les données de 14 OTA ont été comblées avec celles de 2018 ou 2019.
2. Clientèle admise signifie une personne handicapée, en fauteuil roulant ou ambulatoire, déclarée admissible par le comité d'admission et dont le dossier est actif au 31 décembre de chaque année. La clientèle utilisatrice est celle qui a utilisé le service du transport adapté au moins une fois dans l'année.
3. Les données distinguent ces six types de déficiences mutuellement exclusifs. En cas de déficiences multiples, seule la déficience principale qui a justifié l'admission au service de transport adapté est considérée. Les données sur les personnes se déplaçant en fauteuil roulant incluent les personnes se déplaçant avec un quadriporteur, un triporteur, une base de positionnement et une poussette adaptée.

Source : MTMD, données administratives, 2016 à 2020.  
 Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

**Tableau 7****Utilisation des services de transport adapté par la clientèle, Québec, 2016 à 2020**

|   | 2016      | 2017      | 2018      | 2019 <sup>1</sup> | 2020 <sup>1</sup> | 2020  | Variation<br>2016-2020 |
|---|-----------|-----------|-----------|-------------------|-------------------|-------|------------------------|
|   | n         | n         | n         | n                 | n                 | %     | %                      |
| <b>Déplacements par type de transport<sup>2</sup></b> |           |           |           |                   |                   |       |                        |
| Total (avec accompagnateurs)                          | 9 192 731 | 9 422 902 | 9 636 058 | 9 672 739         | 7 613 010         | 100,0 | -17,2                  |
| <i>Régulier<sup>3</sup></i>                           | 5 139 904 | 5 184 159 | 5 200 935 | 5 214 609         | 3 793 975         | 49,8  | -26,2                  |
| <i>Occasionnel<sup>3</sup></i>                        | 4 052 827 | 4 238 743 | 4 435 123 | 4 458 130         | 3 819 035         | 50,2  | -5,8                   |
| Total (sans accompagnateurs)                          | 8 728 612 | 8 941 507 | 9 140 917 | 9 175 255         | 7 167 932         | 100,0 | -17,9                  |
| <i>Taxi</i>   | 4 476 780 | 4 641 516 | 4 824 128 | 4 826 696         | 3 944 478         | 55,0  | -11,9                  |
| <i>Minibus</i>  | 2 934 745 | 2 896 325 | 2 890 012 | 2 898 329         | 1 991 446         | 27,8  | -32,1                  |
| <i>Taxi adapté</i>                                    | 1 317 087 | 1 403 666 | 1 426 777 | 1 450 230         | 1 232 008         | 17,2  | -6,5                   |
| <b>Déplacements par groupe d'âge<sup>4</sup></b>      |           |           |           |                   |                   |       |                        |
| Total 0-64 ans  | 5 665 864 | 5 639 407 | 5 757 799 | 5 747 314         | 4 252 307         | 59,3  | -24,9                  |
| <i>0-5 ans</i>  | 6 678     | 7 575     | 7 519     | 8 103             | 7 383             | 0,1   | 10,6                   |
| <i>6-20 ans</i>                                       | 219 995   | 206 069   | 210 220   | 215 675           | 172 537           | 2,4   | -21,6                  |
| <i>21-64 ans</i>                                      | 5 439 191 | 5 425 763 | 5 540 060 | 5 523 536         | 4 072 387         | 56,8  | -25,1                  |
| Total 65 ans et plus                                  | 3 062 748 | 3 302 100 | 3 383 118 | 3 427 941         | 2 915 625         | 40,7  | -4,8                   |
| <i>65-79 ans</i>                                      | 1 789 445 | 1 930 044 | 2 046 857 | 2 080 616         | 1 718 680         | 24,0  | -4,0                   |
| <i>80 ans +</i>                                       | 1 273 303 | 1 372 056 | 1 336 261 | 1 347 325         | 1 196 945         | 16,7  | -6,0                   |

1. Les données de 2019 et de 2020 sont préliminaires en date du 21 février 2023. Pour 2019, les données de 9 OTA ont été comblées avec celles de 2018 et pour 2020, les données de 14 OTA ont été comblées avec celles de 2018 ou 2019.

2. Un aller-retour constitue deux déplacements.

3. Les services réguliers sont ceux qui impliquent des déplacements répétitifs selon un même horaire et les déplacements occasionnels sont ceux qui impliquent des déplacements au besoin, sans caractère répétitif.

4. Les déplacements par groupe d'âge excluent les accompagnateurs.

Source : MTMD, données administratives, 2016 à 2020.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

## Une politique qui semble offrir une réponse adéquate en rendant accessible l'admission au transport adapté aux personnes handicapées du Québec, malgré quelques enjeux

- L'analyse des données recueillies fait ressortir que la politique d'admissibilité au transport adapté semble offrir une réponse adéquate aux besoins des personnes handicapées. En effet, elle permet de rendre accessible l'admission au transport adapté à toutes les personnes handicapées résidant au Québec de façon uniforme et équitable et assure une distinction entre l'admissibilité au transport adapté et l'utilisation des services.
- Une étude récente d'une équipe de chercheurs de l'école polytechnique de Montréal a estimé la demande latente en transport adapté et a conclu qu'une partie seulement des personnes admissibles au transport adapté au Québec est actuellement admise (Garnier, Trépanier et Morency 2022). À l'aide d'un algorithme qui utilise les critères d'admissibilité de la Politique d'admissibilité au transport adapté du MTMD et les données de l'ECI 2017, l'équipe estime qu'environ 5 % de la population du Québec serait admissible au transport adapté, soit 296 130 personnes. Selon ces résultats, la clientèle admise au transport adapté en 2020, soit 123 882 personnes, représenterait 42 % des personnes qui pourraient en profiter.
- Selon les auteurs de l'étude, différentes raisons peuvent expliquer cette différence. Des personnes peuvent utiliser d'autres services de transport adapté comme ceux des résidences privées, un véhicule personnel adapté, un moyen de transport actif, d'autres moyens de transport qui répondent mieux à leurs besoins, etc. Des personnes peuvent recevoir de l'aide de leur entourage ou être obligées de rester à la maison. Finalement, certaines personnes peuvent ne pas connaître les services de transport adapté ou ne pas être en mesure de s'inscrire par elles-mêmes.
- Les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office de même que les organismes du milieu associatif des personnes handicapées considèrent que le processus de transmission et de traitement des demandes au transport adapté fonctionne bien dans son ensemble. Ils soulignent que l'élargissement en 2010 de la liste des professionnels reconnus (réseaux scolaires et de la santé et des services sociaux) pour fournir l'attestation des incapacités est une amélioration importante.
- La Politique d'admissibilité au transport adapté, qui date de 1998, est en cours de révision par le MTMD. Cette mesure fait partie des actions identifiées au Cadre d'intervention en transport adapté du MTMD (2018). Dans le contexte de cette révision, la Politique a fait l'objet d'une consultation publique en 2021. Plusieurs commentaires ont ainsi déjà été transmis au MTMD afin de la bonifier.
- Dans le cadre du présent projet, les parties prenantes consultées font valoir la particularité du transport adapté qui est un service généralement porte-à-porte impliquant une assistance personnalisée différente du transport en commun et collectif régulier. Les organismes du milieu associatif font aussi ressortir quelques enjeux qui sont liés à :
  - L'importance de la formation aux membres des comités d'admission, aux OTA et aux professionnels désignés pour attester des incapacités des personnes requérantes afin de s'assurer de l'application adéquate et uniforme de la politique;

- Le besoin d'assouplir certaines règles d'accompagnement pour inclure le droit à une assistance si demandé, dans des situations avec de jeunes enfants et en cas d'urgence (par exemple lorsqu'une personne a besoin d'une assistance à destination, lorsqu'un parent handicapé doit amener son jeune enfant avec des bagages, dont le siège d'auto et le sac à couches, en situation de violence conjugale d'une personne qui doit quitter le domicile en amenant ses enfants, etc.);
- Les réévaluations de dossiers qui ne devraient être faites qu'en raison de changements dans l'état de santé et non en raison de l'utilisation des services (par ex. : dossiers considérés inactifs);
- Le manque d'uniformité dans l'application du statut visiteur pour l'utilisation des services d'autres régions que celle où la personne a été admise;
- Les coûts encore exigés par des professionnels de la santé pour compléter l'attestation d'incapacité. Par exemple, selon la grille tarifaire de novembre 2022 de la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec, des frais de 65 \$ à 125 \$ sont suggérés aux omnipraticiens et omnipraticiennes pour remplir ce formulaire, toutes taxes exigibles en sus<sup>22</sup>;
- Les seuils d'acuité visuelle des critères d'admission des personnes ayant une déficience visuelle qui devraient être revus en cohérence avec les seuils de la SAAQ pour la conduite automobile.

## **Le Programme de subvention au transport adapté : une aide financière basée sur les déplacements réalisés, en soutien d'une offre municipale qui peine à répondre à l'ensemble des besoins de la clientèle admise**

- Les principaux enjeux présentés ont été soulevés dans le cadre de l'analyse des données administratives, des entrevues avec la direction responsable du programme au MTMD, du groupe de discussion avec les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office ainsi que des questionnaires aux organismes du milieu associatif des personnes handicapées.

### **Malgré un financement en augmentation, l'offre de services de transport adapté apparaît insuffisante**

- Une centaine d'OTA réparti sur tout le territoire offrent des services de transport adapté qui couvrent près de 99 % de la population du Québec<sup>23</sup>. Ces OTA bénéficient de l'aide financière du volet régulier du PSTA. En 2017, une vingtaine de municipalités ont aussi obtenu une subvention dans le cadre du volet souple du PSTA (MTMD 2018).
- Les sources de revenus des services de transport adapté sont principalement réparties entre l'aide financière accordée par le MTMD, la contribution des municipalités et les cotisations provenant des usagères et des usagers.

22. Dans le cadre du Projet sur la simplification des démarches d'accès aux programmes conduit par l'Office, il est prévu d'inclure l'admissibilité au transport adapté dans l'utilisation du formulaire d'évaluation unique dont les coûts seront couverts par l'État, ce qui pourra permettre de répondre à cet enjeu.

23. Le nombre OTA varie de 102 en 2016 à 107 en 2020. Selon le MTMD, ce nombre varie selon certaines réorganisations des territoires desservis par les OTA. Par exemple, en 2021-2022, c'est un total de 94 OTA qui desservait le territoire dans le contexte d'un regroupement de services pour la région métropolitaine de Montréal.

- L'aide reçue dans le cadre du PSTA doit être réservée à l'OTA. En effet, les OTA admissibles au PSTA peuvent aussi offrir d'autres services de transport (scolaires, nolisés, du réseau de la santé, collectif en milieu rural, etc.) qui doivent être comptabilisés de façon distincte puisque les déplacements effectués pour ces services ne sont pas admissibles à ce programme.
- Le MTMD établit dans les modalités de son cadre financier la contribution exigée des municipalités, soit 20 % du budget de fonctionnement des services de transport adapté sur le territoire desservi et le maximum de la contribution du PSTA, soit 65 % des dépenses d'exploitation annuelles reconnues (MTMD 2022b). Avant 2015, le maximum de la contribution du MTMD était établi à 75 %.
- Le coût reconnu par déplacement est obtenu en divisant le coût d'exploitation par le nombre de déplacements estimé selon l'année précédente ou durant l'année en cours, sur le territoire ou hors territoire d'un OTA<sup>24</sup>. Des mécanismes d'ajustement sont par la suite appliqués pour tenir compte des surplus générés non réinvestis et des déplacements effectivement réalisés, le cas échéant. Selon les disponibilités de l'enveloppe budgétaire totale, des allocations supplémentaires peuvent être octroyées, par exemple pour une hausse d'achalandage.
- Les modalités d'application du PSTA sont similaires d'une année à l'autre, mais aussi révisées périodiquement pour refléter certaines bonifications, dont les augmentations au coût maximal reconnu par déplacement. Le renouvellement annuel du PSTA fait en sorte qu'une planification prévisible est difficile et crée une instabilité financière pour les OTA du Québec. Le MTMD reconnaît l'importance d'assurer à long terme les assises financières des OTA compte tenu de l'augmentation constante du nombre de personnes admises et de déplacements effectués (MTMD 2018). C'est pour répondre à cette préoccupation que le renouvellement n'est plus annuel à partir de janvier 2022, mais aux 3 ans. Le tableau 8 présente l'évolution de ces modalités depuis 2016.
- Les travaux de l'Office liés à l'évaluation de la politique À part entière portant sur les déplacements (2017e) et ceux liés au Cadre d'intervention en transport adapté de la Politique de mobilité durable du MTMD (2018) ont mis en exergue des préoccupations quant à la stagnation du budget du PSTA entre 2013 et 2016. Le MTMD a par la suite alloué des fonds additionnels pour ce programme de plus de 84,8 millions sur cinq ans à partir de 2018. L'enveloppe budgétaire a ainsi été haussée progressivement de 90,0 millions en 2016 à 129,5 millions en 2022 (tableau 8), ce qui correspond à une augmentation de 44 %.
- En 2022, le coût d'exploitation maximal reconnu par déplacement est fixé à 21 \$ pour le volet régulier, une augmentation de 40 % en comparaison de 2016 (15 \$). La contribution maximale de 65 % correspond alors à 13,65 \$ en 2022. Pour les organismes situés en zone périurbaine ou rurale avec une densité de moins de 35 habitants par km<sup>2</sup>, un coût maximum plus élevé a été établi depuis 2021 et est fixé à 24 \$ par déplacement en 2022. Pour le volet souple, le coût d'exploitation maximal reconnu par déplacement est établi à 17 \$ depuis 2017. Ainsi la contribution maximale de 65 % correspond à 11,05 \$ par déplacement pour ce volet. (MTMD 2022b) (tableau 8).
- À titre comparatif, le coût moyen par passager qui comprend toutes les dépenses administratives et d'exploitation de même que les déplacements de la clientèle admise et leurs accompagnateurs augmente de 27 % entre 2016 et 2020 (19,00 \$ c. 24,00 \$) (tableau 9). Ce coût varie de 18,50 \$ dans la région de Montréal à 51,40 \$ dans la région de la Côte-Nord en 2020 (annexe V).

.....  
 24. Le coût reconnu inclut les déplacements de la clientèle admissible et des visiteurs et exclut les déplacements des accompagnateurs. Un aller-retour constitue deux déplacements.

**Tableau 8****Évolution des dépenses prévues et des modalités d'application du PSTA, Québec, 2016 à 2022**

|   | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021                        | 2022                        |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------------|-----------------------------|
| Dépenses PSTA (M\$) <sup>1</sup>                                  | 90,0  | 95,8  | 107,8 | 111,0 | 114,6 | 117,7                       | 129,4                       |
| Coût d'exploitation maximal reconnu<br>– volet 1 (\$)             | 15,00 | 17,00 | 17,00 | 19,00 | 19,00 | 20,00<br>23,00 <sup>3</sup> | 21,00<br>24,00 <sup>3</sup> |
| Contribution maximale PSTA de 65 % <sup>2</sup><br>– volet 1 (\$) | 9,75  | 11,05 | 11,05 | 12,35 | 12,35 | 13,00<br>14,95 <sup>3</sup> | 13,65<br>15,60 <sup>3</sup> |
| Coût d'exploitation maximal reconnu<br>– volet 2 (\$)             | 15,00 | 17,00 | 17,00 | 17,00 | 17,00 | 17,00                       | 17,00                       |
| Contribution maximale PSTA de 65 %<br>– volet 2 (\$)              | 9,75  | 11,05 | 11,05 | 11,05 | 11,05 | 11,05                       | 11,05                       |

1. Les données sur les dépenses 2016 à 2020 sont celles transmises dans le cadre de la collecte de données administratives 2016 à 2020. Les données de 2021 et 2022 sont tirées des budgets 2021-2022 et 2022-2023.

2. Pour la Communauté métropolitaine de Québec (CMQ), la contribution maximale est établie à 75 % de 2016 à 2018.

3. Depuis 2021, les modalités du PSTA prévoient un coût maximal plus élevé pour les OTA situés en zone périurbaine ou rurale avec une densité de moins de 35 habitants par km<sup>2</sup>.

Sources : PSTA, *Modalités d'application*, MTMD (2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022a).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2022.

- Le MTMD indique que la bonification du PSTA aurait permis de rééquilibrer la part relative des coûts assumés pour plusieurs OTA en se rapprochant de leurs coûts d'exploitation réels, dans les limites fixées par les modalités du PSTA et de l'enveloppe budgétaire globale.
- Selon les données préliminaires transmises par le MTMD, la contribution du PSTA augmente à 57 % en 2020 (c. 52 % en 2016) et celle des municipalités diminue légèrement à 35 % (c. 37 % en 2016). En ce qui concerne la contribution des usagers et usagères du transport adapté, elle diminue à 8 % (c. 11 % en 2016) (tableau 9).

**Tableau 9****Évolution des sources de revenus, des dépenses et du coût moyen par passager des services de transport adapté, Québec, 2016 à 2020**

|  | 2016        | 2016  | 2017        | 2017  | 2018        | 2018  | 2019 <sup>1</sup> | 2019 <sup>1</sup> | 2020 <sup>1</sup> | 2020 <sup>1</sup> | Variation<br>2016-2020 |
|--|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------|
|  | \$          | %     | \$          | %     | \$          | %     | \$                | %                 | \$                | %                 | %                      |
| <b>Sources de revenus<sup>2</sup></b>      |             |       |             |       |             |       |                   |                   |                   |                   |                        |
| Total                                      | 173 602 532 | 100,0 | 175 510 446 | 100,0 | 203 876 103 | 100,0 | 199 683 550       | 100,0             | 190 542 645       | 100,0             | 9,8                    |
| <i>MTMD (PSTA)</i>                         | 89 589 909  | 51,6  | 89 951 871  | 51,3  | 106 143 500 | 52,1  | 105 900 750       | 53,0              | 107 651 484       | 56,5              | 20,2                   |
| <i>Municipalités</i>                       | 64 293 668  | 37,0  | 65 919 015  | 37,6  | 77 120 291  | 37,8  | 72 761 733        | 36,4              | 67 042 481        | 35,2              | 4,3                    |
| <i>Usagers</i>                             | 19 718 955  | 11,4  | 19 639 560  | 11,2  | 20 612 313  | 10,1  | 21 021 066        | 10,5              | 15 848 680        | 8,3               | -19,6                  |
| <b>Coût moyen par passager<sup>3</sup></b> | 18,6        | ...   | 18,7        | ...   | 19,7        | ...   | 20,2              | ...               | 23,6              | ...               | 26,6                   |

... : N'ayant pas lieu de figurer

1. Les données de 2019 et de 2020 sont préliminaires en date du 21 février 2023. Pour 2019, les données de 9 OTA ont été comblées avec celles de 2018 et pour 2020, les données de 14 OTA ont été comblées avec celles de 2018 ou 2019. La contribution du PSTA (source de revenus MTMD) diffère des prévisions budgétaires du MTMD puisqu'elles s'avèrent les dépenses réelles ajustées subséquemment selon la reddition de compte transmise par les organismes mandataires.
2. Les sources de revenus et les dépenses excluent les données liées aux autres sources de revenu et de dépenses pour d'autres services de transport offerts par les OTA, mais non admissibles au PSTA (scolaires, nolisés, du réseau de la santé, collectif en milieu rural, etc.).
3. Le coût par passager correspond au total des dépenses moins les dépenses liées aux autres services de transport et autres revenus, divisé par le nombre de passagers (qui inclut les accompagnateurs).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023

- Dans son Cadre d'intervention en transport adapté, le MTMD (2018) met en évidence par ailleurs que la pression exercée sur les services de transport adapté peut être influencée par différents facteurs incluant le financement et sa disponibilité en temps opportun, le vieillissement de la population et l'achalandage de la demande, la nature personnalisée du transport adapté, les distances à parcourir particulièrement dans certaines régions, de même que la disponibilité de véhicules adaptés. Un autre facteur relevé est la diminution des services de transport offerts par le réseau de la santé à sa clientèle qui est notée par plusieurs OTA, ce qui influence l'achalandage, par exemple pour se rendre à des traitements, participer aux activités d'un centre de jour ou pour recevoir des services de réadaptation. Le MTMD souligne aussi un besoin d'amélioration de la complémentarité entre le transport adapté municipal et les services réguliers de transport en commun en augmentant, notamment, le nombre de véhicules accessibles.
- Les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office et les organismes du milieu associatif rapportent que l'augmentation du financement ne se reflète pas dans l'offre des services de transport adapté qui demeure insuffisante pour faire face à l'ensemble des besoins de la clientèle admise. Les OTA expliqueraient que cela est dû à un financement insuffisant pour couvrir les coûts d'exploitation des services de transport adapté entraînant une baisse de l'offre de service et des refus de services.

### L'absence ou le peu d'interconnexion entre les territoires desservis par les OTA restreint et complexifie les déplacements des personnes admises

- Un enjeu majeur lié aux services de transport adapté, et pour lequel il y a une unanimité, est celui de l'absence ou du peu d'interconnexion entre les territoires desservis par les OTA. La clientèle admise au transport adapté est souvent captive de ce mode de transport. Ainsi, une personne qui travaille, étudie ou doit se déplacer en transport adapté en dehors du territoire desservi où elle a été admise fait face à un confinement au sein de ce même territoire ou à des obstacles additionnels dans ses déplacements limitant ses possibilités de réaliser ses activités.
- Dans les modalités d'application du PSTA, le MTMD prévoit des allocations supplémentaires à la contribution de base pour les déplacements hors territoires selon la disponibilité de l'enveloppe budgétaire. Par ailleurs, une bonification financière dédiée de 5,3 millions sur cinq ans à partir de 2018 a été budgétée afin de mieux financer les déplacements hors territoire (MTMD 2018). Cette bonification ne représente cependant que 0,8 % du budget total prévu entre 2018 et 2022.
- Au moment de la collecte de données, le MTMD précisait que des données sur l'effet de l'incitatif additionnel prévu à partir de 2018 n'étaient pas encore disponibles. Les données préliminaires de 2020 montrent que la proportion des déplacements qui sont effectués hors territoire tend à diminuer en passant de 4,5 % à 3,8 % entre 2018 et 2020 (tableau 10). En 2020, ce sont les régions de Lanaudière (28 %), Laval (18 %) et l'Outaouais (9 %) qui effectuent le plus de déplacements hors territoire en proportion de leurs déplacements totaux, selon les données préliminaires du MTMD (Annexe V)<sup>25</sup>.

.....  
 25. Les données sur les déplacements hors territoire de la ville de Montréal ne sont pas présentées dans les données transmises par le MTMD.

**Tableau 10****Déplacements totaux et déplacements hors territoire, Québec, 2016 à 2020**

|                                      | Déplacements totaux <sup>2</sup> | Déplacements hors territoire | Déplacements hors territoire |
|--------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|
|                                      | n                                | n                            | %                            |
| <b>2016</b>                          | 9 192 731                        | 427 846                      | 4,7                          |
| <b>2017</b>                          | 9 422 902                        | 457 743                      | 4,9                          |
| <b>2018</b>                          | 9 636 058                        | 433 012                      | 4,5                          |
| <b>2019<sup>1</sup></b>              | 9 672 739                        | 393 059                      | 4,1                          |
| <b>2020<sup>1</sup></b>              | 7 613 010                        | 288 362                      | 3,8                          |
| <b>Variation<br/>2016 – 2020 (%)</b> | -17,2                            | -32,6                        | -18,6                        |

1. Les données de 2019 et de 2020 sont préliminaires en date du 21 février 2023. Pour 2019, les données de 9 OTA ont été comblées avec celles de 2018 et pour 2020, les données de 14 OTA ont été comblées avec celles de 2018 ou 2019.

2. Les déplacements totaux incluent les déplacements des personnes accompagnatrices.

Sources : MTMD, données administratives, 2016 à 2020.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

- Le MTMD (2018), les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office et les organismes du milieu associatif, soulignent les enjeux d'organisation logistique des déplacements hors territoire lorsque des ententes de services d'interconnexion ou de réciprocité permettent des déplacements entre deux territoires contigus.
- Les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office et les organismes du milieu associatif rapportent des situations où les plages horaires pour de tels déplacements peuvent être très restreintes, impliquer une correspondance additionnelle à un point de service, augmenter le temps de déplacement, créer une longue attente à l'extérieure, compliquer la possibilité du retour qui doit être pris en charge par l'autre région et avoir des implications pour la sécurité de la clientèle qui, dans certains cas, ne peut être laissée seule à destination. Ils mentionnent par exemple, que certains services disponibles sur un territoire (école, cégep, clinique médicale, etc.) ne se trouvent pas nécessairement sur le territoire adjacent desservi par un autre OTA et qu'un déplacement pour un rendez-vous de courte durée peut signifier une attente entre l'aller-retour étalé sur toute une journée.

### Des régions avec une couverture d'heures de services insuffisante et un manque de fiabilité et de flexibilité qui perdure

- Selon le cadre financier du PSTA, pour être admissibles, les OTA doivent offrir un service de transport adapté comparable au service de transport en commun régulier. S'il n'y a aucun service comparable, le service doit être disponible au minimum 5 jours par semaine, à raison d'au moins 35 heures par semaine, 52 semaines par année. En conséquence, les plages horaires des services de transport adapté varient en fonction de chaque regroupement municipal ou localité qui a organisé un service sur son territoire, ce qui crée des disparités régionales. Ces disparités sont particulièrement marquées entre les régions et les grands centres urbains.

- Le MTMD n'a pas fourni à l'Office les données sur la couverture de service (le nombre d'heures de services et les plages horaires offertes) globalement, par région administrative ou par OTA. À défaut de telles données, le nombre de déplacements par personne utilisatrice du transport adapté est l'indicateur choisi pour renseigner sur l'utilisation du transport adapté par les personnes admises. Selon les données préliminaires du MTMD, entre 2013 et 2020, on observe une diminution globale de 20 % du nombre moyen de déplacements par année par personne (126 c. 101). Il faut considérer qu'un aller-retour constitue deux déplacements. Le nombre de personnes utilisatrices a par ailleurs augmenté de 14 % alors que le nombre de déplacements a diminué de 9 % pour cette même période. On constate ainsi une plus grande utilisation des services de transport adapté en 2013, alors que le nombre d'utilisateurs est le moins élevé. Rappelons de plus que le financement n'a augmenté qu'à partir de 2017 (tableau 11). Le nombre moyen de déplacements par personne utilisatrice varie par région administrative de 32 (Nord-du-Québec) à 146 (Montréal) en 2020 (annexe V).

**Tableau 11**

**Évolution du nombre de personnes utilisatrices, du nombre de déplacements total et du nombre moyen de déplacements par personne utilisatrice des services de transport adapté, Québec, 2013 à 2020**

|                                  | Personnes utilisatrices | Déplacements <sup>1</sup> | Nombre moyen de déplacements |
|----------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------------------|
|                                  | n                       | n                         | n                            |
| <b>2013<sup>2</sup></b>          | 62 647                  | 7 878 202                 | 125,8                        |
| <b>2014<sup>3</sup></b>          | 66 914                  | 8 208 115                 | 122,7                        |
| <b>2015<sup>3</sup></b>          | 69 597                  | 8 435 437                 | 121,2                        |
| <b>2016</b>                      | 72 621                  | 8 728 612                 | 120,2                        |
| <b>2017</b>                      | 73 936                  | 8 941 507                 | 120,9                        |
| <b>2018</b>                      | 75 275                  | 9 140 917                 | 121,4                        |
| <b>2019<sup>4</sup></b>          | 76 403                  | 9 175 255                 | 120,1                        |
| <b>2020<sup>4</sup></b>          | 71 344                  | 7 167 932                 | 100,5                        |
| <b>Variation 2013 – 2020 (%)</b> | 13,9                    | -9,0                      | -20,1                        |

- Les personnes utilisatrices sont les personnes admises ayant utilisé les services de transport adapté au moins une fois dans l'année. Les déplacements excluent ceux des accompagnatrices et accompagnateurs. Un aller-retour constitue deux déplacements.
- Les données de 2013 sont celles transmises par le MTMD dans le cadre de l'évaluation de la politique APE (Office 2017e).
- Le nombre de personnes utilisatrices de 2014 et 2015 est tiré des données transmises par le MTMD pour le tableau d'indicateurs de l'Office et celui sur les déplacements est tiré du rapport annuel de gestion 2021-2022 du MTMD.
- Les données de 2019 et de 2020 sont préliminaires en date du 21 février 2023. Pour 2019, les données de 9 OTA ont été comblées avec celles de 2018 et pour 2020, les données de 14 OTA ont été comblées avec celles de 2018 ou 2019.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

- Les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office et les organismes du milieu associatif précisent que les régions qui n'offrent qu'un minimum de plages horaires (par ex. : seulement la semaine de jours et de soirs, de 8 h à 16 h la semaine, etc.) ne peuvent couvrir adéquatement les besoins de déplacements des personnes admises au transport adapté. Les personnes qui doivent se déplacer en dehors de ces plages horaires rencontrent des obstacles majeurs dans leurs activités personnelles, professionnelles et sociales. De grandes régions comme Montréal offrent une meilleure couverture avec des plages horaires plus longues les soirs et les fins de semaine (7 jours, de 6 h à 0 h 30).
- La fiabilité des services de transport adapté s'avère un autre enjeu qui perdure et varie selon les régions. Les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office de même que les organismes du milieu associatif soulignent le manque de fiabilité des services de transport adapté qui entraîne des conséquences négatives pour les usagers et se traduit notamment par :
  - Des diminutions des heures de services (par ex. : les soirs ou les fins de semaine);
  - Des indisponibilités ou interruptions de certains services (par ex. : service de taxis réguliers ou adaptés);
  - La priorisation, le report, l'annulation ou le refus de certains déplacements;
  - Des horaires qui fluctuent, des trajets inefficaces, des retards importants ou des arrivées avant l'heure fixée qui peuvent avoir des conséquences importantes pour une personne qui arrive en retard à un rendez-vous médical, au travail, etc.
- Les organismes du milieu associatif soulèvent de plus qu'en cas de conflit d'horaire ou autre condition, une priorité peut être accordée par les OTA pour des motifs de déplacements médicaux, liés au travail ou aux études. Le cadre financier du MTMD énonce à cet égard qu'aucune priorisation des déplacements ne devrait être faite en fonction des motifs de déplacements. Un échantillon effectué par l'Office<sup>26</sup> permet de constater que des priorités de déplacements peuvent être mentionnées dans les conditions d'utilisation des services de transport adapté. Ces conditions incluent notamment des priorisations possibles sur les territoires desservis lorsque la demande excède les capacités de transport, en cas d'indisponibilité de véhicules, lorsque des conditions de route sont difficiles et que certains déplacements doivent être annulés de même que pour des retours sur appel. Des priorités selon le motif sont aussi mentionnées pour des déplacements hors territoire.

.....  
 26. Société de transport de Lévis, Société de transport de Montréal, Société de transport de l'Outaouais, Société de Transport du Saguenay, Société de transport de Sherbrooke.

- Aucune donnée ou enquête publique récente n'est disponible pour préciser les problèmes liés à la fiabilité des services de transport adapté qui sont rapportés depuis des années. Plusieurs cas médiatisés en 2021, 2022 et 2023 laissent croire que ces situations (retards, refus ou annulations de déplacements, horaires réduits, bris de services, etc.) ont été exacerbées récemment au sortir de la pandémie et de la réforme de l'industrie du taxi<sup>27</sup>. Les principales causes relevées incluent :
  - Les sommes pour l'exploitation du transport adapté qui excèdent les revenus anticipés;
  - La rareté de main-d'œuvre auquel fait face l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile (taxis) et des véhicules accessibles;
  - L'augmentation des coûts d'exploitation des services et de l'essence;
  - Les coûts onéreux des véhicules de transport rémunérés accessibles ou adaptables qui peuvent être admissibles à une subvention;
  - La réduction de l'achalandage et des subventions associées du PSTA;
  - Les retards dans l'adoption du PSTA et les versements.
- Enfin, un manque de flexibilité des services de transport adapté constitue un enjeu qui est reconnu par le MTMD (2018) et réitéré par les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office et les regroupements nationaux et organismes du milieu associatif. Comme le transport adapté nécessite un délai de réservation, la spontanéité dans les déplacements de la clientèle n'est pas possible (par ex. : pour se rendre à un rendez-vous urgent, dans le cas d'un travail sur appel ou pour décider d'aller au cinéma le jour même). De plus, si les bureaux pour la réservation ferment tôt, par exemple à 17 h et ne sont pas accessibles en ligne, les réservations doivent en fait être planifiées bien avant le délai requis.
- Selon les données administratives préliminaires du MTMD, le délai moyen de réservation requis avant un déplacement en 2020 est de 25 heures et peut varier selon les régions administratives, de 18 heures (Laurentides et Bas-Saint-Laurent) à 37 heures (Outaouais) (annexe V). Ainsi, dans les faits, les délais de réservation varient encore plus selon les OTA et peuvent être en deçà ou au-delà de ces moyennes. Par exemple, dans certaines régions, des réservations doivent être faites 48 heures ouvrables à l'avance et des déplacements d'urgence peuvent être demandés le jour même selon les heures de services et la disponibilité des véhicules. La donnée de 168 heures (7 jours) pour le délai moyen de réservation de la région de Montréal s'avère une donnée globale pour cette région. Une personne dans la région de Montréal peut réserver un déplacement la veille jusqu'à 19 h sur appel et jusqu'à 21 h par le service automatisé de même que planifier tous ses déplacements pour les 7 prochains jours.

## De grandes disparités tarifaires selon les régions desservies

- Selon les normes du PSTA, pour être admissibles, les OTA doivent établir et tenir une tarification comparable au service de transport en commun régulier ou au transport collectif régional. S'il n'y a aucun service comparable, la tarification doit être déterminée par les autorités municipales.

.....

27. *Le Soleil Numérique* 2023-03-13 (Région de Québec), *Le Devoir* 2023-02-17 (Ensemble du Québec), *La Voix de l'Est numérique* 2022-09-13 (Région de Granby), *Le Soleil* 2022-09-06 (Ensemble du Québec), *La Presse* 2022-08-17 (Région de Montréal), *Ici Radio-Canada*, 2022-08-01 (Région de Rouyn-Noranda), *TVA Nouvelles Sherbrooke* 2022-07-25 (MRC des Appalaches), *Le Soleil* 2022-07-18 (Région de la Capitale-Nationale), *Néomédia*, 2022-06-03 (Région de Lanaudière), *TVA Nouvelles* 2022-05-29 (Région de la Beauce), *Le Devoir* 2022-04-09 (Région de Trois-Rivières), *Radio-Canada Première* 2022-03-04 (Région de la Côte-Nord), *Communiqué EXO* 2022-01-09, etc.

- Il en résulte une grande disparité dans les tarifs appliqués d'un OTA à l'autre et au sein d'une région desservie par un même OTA. Ce constat est observable en comparant les données tarifaires par région administrative. Selon les données administratives préliminaires du MTMD, en 2020 le tarif moyen minimum et maximum au passage varie de 1,70 \$ (Montréal) à 10,05 \$ (Outaouais) et le tarif moyen minimum et maximum mensuel varie de 7,14 \$ (Lanaudière) à 95,00 \$ (Laval) (tableau 12).

**Tableau 12**

**Tarif moyen minimum et maximum au passage et mensuel, par région administrative, 2020<sup>1</sup>**

| Région administrative           | Nombre d'organismes mandataires | Tarif moyen au passage minimum (\$) | Tarif moyen au passage maximum (\$) | Tarif moyen mensuel minimum (\$) | Tarif moyen mensuel maximum (\$) |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Ensemble du Québec</b>       | <b>107</b>                      | <b>2,95</b>                         | <b>5,91</b>                         | <b>23,83</b>                     | <b>35,80</b>                     |
| Abitibi-Témiscamingue           | 8                               | 2,72                                | 3,71                                | 20,31                            | 23,75                            |
| Bas-Saint-Laurent               | 9                               | 2,98                                | 4,19                                | 33,19                            | 46,67                            |
| Capitale-Nationale              | 7                               | 3,09                                | 3,29                                | 27,54                            | 40,07                            |
| Centre-du-Québec                | 6                               | 3,18                                | 7,10                                | 31,67                            | 35,00                            |
| Chaudière-Appalaches            | 12                              | 3,41                                | 9,72                                | 13,40                            | 18,87                            |
| Côte-Nord                       | 4                               | 2,63                                | 8,50                                | 13,75                            | 20,00                            |
| Estrie                          | 7                               | 3,26                                | 4,01                                | 8,74                             | 11,54                            |
| Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine | 6                               | 2,71                                | 3,71                                | 10,00                            | 16,67                            |
| Lanaudière                      | 7                               | 2,18                                | 6,13                                | 7,14                             | 37,50                            |
| Laurentides                     | 4                               | 3,75                                | 8,13                                | 31,25                            | 31,25                            |
| Laval                           | 1                               | 2,00                                | 3,25                                | 57,00                            | 95,00                            |
| Mauricie                        | 6                               | 2,94                                | 4,96                                | 33,83                            | 36,58                            |
| Montérégie                      | 16                              | 2,99                                | 6,78                                | 39,80                            | 64,42                            |
| Montréal                        | 1                               | 1,70                                | 3,25                                | 51,00                            | 85,00                            |
| Nord-du-Québec                  | 2                               | 2,50                                | 5,38                                | 0,00                             | 0,00                             |
| Outaouais                       | 5                               | 3,17                                | 10,05                               | 33,84                            | 63,65                            |
| Saguenay – Lac-Saint-Jean       | 6                               | 2,68                                | 2,88                                | 12,83                            | 17,83                            |

1. Les données 2020 sont préliminaires en date du 21 février 2023. Les données de 14 OTA ont été complées avec celles de 2018 ou 2019.

Source : MTMD, données administratives, 2020.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

- Les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office et les organismes du milieu associatif considèrent les disparités tarifaires comme un enjeu majeur des services de transport adapté au Québec. Ils font notamment ressortir les tarifs considérablement plus élevés dans certaines régions. Ils soulignent aussi qu'un tarif différent peut être appliqué, au sein d'un même territoire desservi, par exemple, pour les services à la ville centre et pour les services plus éloignés adjacents.

## Une rareté de main-d'œuvre formée qui affecte la qualité du service et la sécurité de la clientèle

- La nature du service porte-à-porte du transport adapté et les différents types d'incapacité de la clientèle qui utilise ce moyen de transport nécessitent une bonne compréhension des besoins et comportements à adopter. Ainsi, le rôle des chauffeurs de taxi régulier et adapté et des chauffeurs de minibus et autobus qui assurent les déplacements des personnes admises au transport adapté est important. En conséquence, la formation de la main-d'œuvre a une incidence sur la qualité du service et la sécurité de la clientèle.
- En ce qui concerne l'encadrement de la qualité des services de transport adapté, la dernière version du cadre financier du PSTA ajoute une nouvelle condition. Pour être admissibles à une subvention, les OTA doivent avoir établi une politique relative à la qualité du service, à la suite d'une consultation des usagères et usagers. Cette politique doit être transmise au MTMD avant le 1<sup>er</sup> avril 2023.
- Le MTMD travaille à développer une formation pour les chauffeurs de taxi et de minibus depuis près de 10 ans (Office 2017e). Une formation avancée obligatoire pour les chauffeurs de transport rémunéré de personnes par automobile adaptée en vertu du *Règlement sur la formation des chauffeurs qualifiés* est disponible depuis avril 2021 (MTMD 2022c)<sup>28</sup>. Cependant, afin d'éviter d'aggraver l'insuffisance actuelle de chauffeurs qualifiés dans plusieurs régions du Québec, l'obligation d'avoir suivi et réussi cette formation a été reportée à avril 2023 par le MTMD. En mars 2023, 889 personnes avaient suivi cette formation avancée.
- Cette formation est constituée d'une partie en ligne et d'une partie en présentiel. La formation complète couvre les thèmes suivants :
  - Les types de clientèles;
  - Les déficiences et les incapacités;
  - L'encadrement légal du transport de personnes handicapées;
  - Les droits des personnes handicapées;
  - Les caractéristiques et les particularités d'une automobile adaptée;
  - Le fonctionnement des équipements;
  - Les procédures applicables en cas d'urgence (MTMD 2022d).

.....

28. Quiconque souhaite devenir chauffeur qualifié pour effectuer du transport rémunéré de personnes par automobile doit, en vertu du *Règlement sur la formation des chauffeurs qualifiés*, suivre la formation de base sur le transport de personnes par automobile ou satisfaire aux conditions d'exemption prévues à ce règlement. Cette formation de base inclut une section sur le transport des personnes handicapées. De même, tout chauffeur qualifié, avant d'offrir du transport rémunéré de personnes avec une automobile adaptée, doit suivre et réussir la formation avancée, qu'il s'agisse de la version complète ou allégée, sur le transport des personnes handicapées, selon les critères d'application prévus au *Règlement*.

- En ce qui concerne la formation avancée requise des chauffeurs de minibus de transport adapté, elle est assurée par les OTA selon les règles mises en place. Dans son Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2020-2021, le MTMD précisait que la mise en place d'une formation pour ces chauffeurs a été reportée (MTMD 2021).
- Les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office et les organismes du milieu associatif réitèrent les besoins d'une formation adéquate des chauffeurs de services en transport adapté. La formation avancée des chauffeurs de transport rémunéré de personnes par automobile adaptée est une initiative reconnue par le milieu. Cependant, les impacts sur les services ne sont pas ressentis à l'heure actuelle. Ils soulignent que le manque de formation en lien avec les réalités de la clientèle admise au transport adapté affecte la qualité du service et la sécurité des passagers. Les organismes du milieu associatif font valoir l'importance d'une formation uniformisée pour tous les chauffeurs de minibus de transport adapté équivalente à celle implantée pour les chauffeurs de transport rémunéré de personnes par automobile adaptée.

## **Un écart important entre l'offre municipale de services de transport adapté et les besoins de déplacements de la clientèle admise**

- L'analyse des données recueillies ainsi que les enjeux soulevés précédemment font ressortir qu'il y a un écart important entre les besoins de déplacements de la clientèle admise et l'offre de services en transport adapté municipale soutenue par le PSTA. L'Office ne peut préciser cet écart, puisqu'il ne dispose pas des données permettant de dresser un portrait juste des besoins de déplacements non comblés en transport adapté. Cette section analyse les causes de cet écart, plus particulièrement sous l'angle du financement, de l'organisation et de la coordination.

## **Des investissements financiers additionnels à prévoir en fonction de l'ensemble des besoins de déplacements des personnes admises au transport adapté**

- Il semble que malgré l'augmentation du financement de 44 % entre 2016 et 2022, l'offre de transport adapté soit toujours insuffisante pour répondre aux besoins des personnes handicapées admises au transport adapté. Ce constat est soutenu par les enjeux de couverture de l'offre de service et de disparités régionales qui perdurent depuis plusieurs années et semblent avoir été exacerbés au sortir de la pandémie, dans le contexte de la réforme de l'industrie du taxi et de la rareté de main-d'œuvre. Selon les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office et les organismes du milieu associatif, l'effet de l'augmentation budgétaire n'est pas ressenti par les utilisatrices et utilisateurs de ces services. Ils rapportent d'ailleurs des baisses de services, dont la cause serait, selon les OTA, le manque de financement.
- Le cadre financier du PSTA a été établi sur trois ans en 2022 afin d'offrir aux OTA une meilleure planification et stabilité financière. Cependant, cette aide financière demeure allouée annuellement en fonction des déplacements effectués par la clientèle admise, dans les limites de l'offre de service de l'OTA qui dessert leur territoire.

- Aucune donnée publique n'est disponible en ce qui a trait aux besoins non comblés de déplacements en transport adapté et à l'évolution de l'offre de services par OTA. Par ailleurs, les données disponibles complètes sur le portrait de la clientèle admise et sur ses déplacements datent de quatre ans. Ainsi, l'écart entre l'offre et ces besoins ne peut être précisé.
- Comme le financement est essentiellement basé sur l'utilisation des services de transport adapté des années antérieures et que les services offerts semblent toujours en deçà des besoins réels, des investissements financiers additionnels sont à prévoir en fonction de l'ensemble des besoins de déplacements des personnes handicapées admissibles au transport adapté dans un contexte de vieillissement de la population.

## **Une organisation complexe à revoir pour garantir une couverture suffisante, des territoires interconnectés, des services fiables et des tarifs uniformisés**

- Bien que l'administration du PSTA soit centralisée au MTMD, la gestion des services de transport adapté est décentralisée. L'organisation des services de transport adapté est complexe et caractérisée par une grande diversité propre à chaque OTA municipal tant sur le plan de leur taille, de leurs ressources et de leur mode d'exploitation que sur le nombre de personnes handicapées admises, la clientèle utilisatrice et le territoire desservi.
- Le MTMD soutient l'organisation des services de transport adapté par une subvention au fonctionnement. Il est responsable de déterminer le cadre financier du PSTA, les conditions d'admissibilités et les incitatifs. Il est aussi responsable d'accompagner le milieu municipal dans son application. Les orientations pour l'organisation des services de transport adapté du PSTA sont établies sur la base de services comparables à ceux du transport en commun ou collectif offerts dans la région desservie, le cas échéant. Le minimum de service en l'absence de tels comparatifs est établi à au moins 5 jours par semaine, à raison d'au moins 35 heures par semaine, 52 semaines par année.
- Comme les données sur la demande non comblée pour des déplacements en transport adapté ne sont pas disponibles, il semble difficile d'apprécier si le service offert par un OTA est comparable au transport en commun ou au transport collectif ni si cette base de service répond aux besoins de la clientèle. Il est également difficile d'apprécier si la base de service établie par le PSTA pour les territoires sans transport collectif régulier (minimum d'heures et de jours par semaine) se compare, en général, au service offert sur les territoires ayant un comparatif comme base de service.
- Le MTMD souligne que le rôle des municipalités est un enjeu important, car l'offre de services en transport adapté demeure une compétence municipale dont la responsabilité doit être endossée comme telle, même dans les situations où la gestion courante des services de transport adapté sur leur territoire est déléguée. Toutefois, l'obligation légale pour les municipalités et les organismes publics de transport d'offrir des services de transport adapté aux personnes handicapées ne s'applique pas pour les déplacements hors territoire. L'incitatif financier dédié aux déplacements hors territoire depuis 2018 par le MTMD ne semble pas atteindre son objectif.
- L'analyse des données administratives et des propos des conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office et des organismes du milieu associatif démontre l'existence de grandes disparités régionales et intrarégionales, notamment en ce qui concerne les tarifs aux usagères et usagers, de même qu'un besoin d'uniformité sur tout le territoire du Québec.

- Les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées de l'Office ainsi que les organismes du milieu associatif font ressortir de façon générale les disparités régionales de l'offre de service en transport adapté au Québec, particulièrement entre les régions et les grands centres urbains desservis. Ils soutiennent de plus qu'une offre de service avec des plages horaires minimales ou réduites est insuffisante et que les besoins de déplacements des usagers et des usagers dépassent les limites du territoire où elles sont admises. Ils font valoir qu'une organisation fiable sans réduction ou bris de services, dans le respect des horaires établis avec des trajets adéquats est nécessaire pour les déplacements en transport adapté sur les territoires desservis de même que pour l'organisation des déplacements hors territoires. Ils réitèrent finalement le manque de flexibilité des services de transport adapté qui ne permettent pas les déplacements imprévus.
- En concordance avec ces constats, il est reconnu que différents facteurs exercent une pression sur l'organisation des services de transport adapté qui ne peuvent toujours répondre à la demande :
  - La nature personnalisée du transport adapté, offrant généralement un service porte-à-porte qui se distingue du transport en commun régulier, peut limiter la capacité d'organiser collectivement les services.
  - Ce type de service nécessite un délai de réservation qui s'avère moins flexible que les services de transport en commun réguliers.
  - Le manque d'accessibilité et de complémentarité des services de transport en commun contribue au transfert de certains déplacements aux services de transport adapté.
  - Les distances à parcourir, particulièrement dans certaines régions avec une densité de population moindre de même que la disponibilité de la main-d'œuvre qualifiée et de véhicules adaptés sont des facteurs régionaux qui influencent l'organisation des services de transport adapté.
  - La diversité des types d'OTA et de services peut s'avérer un frein à l'organisation d'interconnexions entre les territoires desservis.
  - Finalement, le vieillissement de la population est un facteur essentiel à considérer dans la planification des besoins futurs de services de transport adapté.

## **Une coordination à améliorer aux plans national et régional pour une offre de qualité en transport adapté**

- Diverses instances sont impliquées dans l'offre, l'organisation et la prestation des services de transport adapté au Québec. L'offre de transport adapté relève des municipalités et organismes publics de transport en commun. La gestion courante des services peut être déléguée à un OBNL qui exécute le mandat confié par l'organisme mandataire. L'exploitation peut être confiée en tout ou en partie à une entreprise de transport par autobus, minibus ou taxi ou être assurée par l'organisme délégué. Finalement, le soutien du fonctionnement des services est encadré par le MTMD. Dans ce contexte, une bonne compréhension des rôles et responsabilités de l'ensemble des acteurs impliqués apparaît essentielle.
- Considérant la diversité des services de transport adapté organisés par territoire desservi, une coordination améliorée aux plans national et régional, semble nécessaire afin d'assurer une offre de qualité pour l'ensemble du Québec. Cette coordination renforcée implique l'établissement des bases communes d'une offre de service minimale reconnue satisfaisante.

- En ce sens, le MTMD a récemment bonifié les conditions d’admissibilité des OTA au PSTA par l’obligation d’établir une politique relative à la qualité du service, à la suite d’une consultation des usagères et usagers. Selon les organismes du milieu associatif, il semble toutefois manquer une instance centralisée qui puisse recevoir et faciliter les plaintes des usagères et usagers se déplaçant en transport adapté au Québec.
- Le MTMD a aussi mis sur pied en 2021 une formation avancée pour les chauffeurs de transport rémunéré de personnes par automobile adaptée, mais ses effets restent à se concrétiser. La mise sur pied d’une formation similaire à travers la province demeure souhaitée également pour les chauffeurs de minibus en transport adapté.

## **La Politique d’admissibilité au transport adapté et le PSTA : Que doit-on retenir ?**

- Une centaine d’OTA desservent 99 % de la population du Québec, soutenus par l’aide financière du volet régulier du PSTA afin de répondre aux besoins de déplacements des personnes admises au transport adapté sur leur territoire. De plus, une vingtaine de municipalités de 10 000 habitants et moins non desservies par un OTA sont soutenues par le volet souple du PSTA.
- Selon les données administratives préliminaires recueillies, le nombre de personnes admises au transport adapté est en augmentation constante. En 2020, 123 882 personnes étaient admises au transport adapté dont 65 % d’entre elles étaient âgées de 65 ans et plus. Parmi les personnes admises, 71 344 personnes ont utilisé les services de transport adapté au moins une fois en 2020 pour un total de 7,1 millions de déplacements, ce qui représente une moyenne de 101 déplacements par personne utilisatrice (environ 51 allers-retours). Le type de véhicule le plus utilisé pour les déplacements est le taxi régulier (55 %), suivi du minibus (28 %) et du taxi adapté (17 %).
- Dans le contexte de la pandémie qui a affecté les habitudes d’utilisation du transport adapté, le nombre de déplacements a chuté de 22 % en 2020 avec des répercussions anticipées en 2021 et 2022 par le MTMD.
- L’analyse des données recueillies fait ressortir que la Politique d’admissibilité au transport adapté semble offrir une réponse adéquate en rendant accessible l’admission au transport adapté à toutes les personnes handicapées résidant au Québec de façon uniforme et équitable et en assurant une distinction entre l’admissibilité au transport adapté et l’utilisation des services.
- Par ailleurs, les parties prenantes consultées soulignent la particularité du transport adapté qui s’avère un service généralement porte-à-porte impliquant une assistance personnalisée différent du transport en commun et collectif régulier.
- Les principaux enjeux qui pourraient être considérés lors des travaux entourant la révision de la Politique d’admissibilité au transport adapté qui date de 1998 sont liés :
  - À l’importance de la formation des partenaires impliqués et au respect des conditions de réévaluation des dossiers pour une application adéquate de la politique;
  - À l’assouplissement de certaines règles d’accompagnement;
  - Au manque d’uniformité dans l’application du statut visiteur pour l’utilisation des services d’autres régions que celle où la personne a été admise.

- L'analyse des données recueillies permet d'estimer un écart important entre l'offre municipale de services en transport adapté soutenue par le PSTA du MTMD et les besoins de déplacements de la clientèle admise. Puisqu'à notre connaissance aucune donnée publique n'est disponible en ce qui a trait aux besoins non comblés de déplacements en transport adapté et à l'évolution de l'offre de services par OTA, l'écart entre l'offre et ces besoins ne peut être précisé.
- Malgré l'augmentation du financement de 44 % entre 2016 et 2022, les services offerts semblent toujours en deçà des besoins réels. L'aide financière est essentiellement basée sur l'utilisation des services de transport adapté des années antérieures dans les limites de l'offre de service des OTA. Ainsi, des investissements financiers additionnels sont à prévoir en fonction de l'ensemble des besoins de déplacements des personnes handicapées admissibles au transport adapté dans un contexte de vieillissement de la population.
- Selon les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office ainsi que les organismes du milieu associatif, les effets des hausses des dernières années ne sont pas ressentis par les personnes handicapées qui expriment les mêmes doléances depuis de nombreuses années. Les enjeux soulevés semblent avoir été exacerbés au sortir de la pandémie, dans le contexte de la réforme de l'industrie du taxi et de la rareté de main-d'œuvre.
- Bien que l'administration du PSTA soit centralisée au MTMD, la gestion des services de transport adapté est décentralisée. Ainsi, l'organisation des services de transport adapté, caractérisée par une grande diversité propre à chaque OTA municipal, est fort complexe et présente de grandes disparités régionales et intrarégionales.
- Les orientations pour l'organisation des services de transport adapté du PSTA sont établies sur la base de services comparables à ceux du transport en commun ou collectif offerts dans la région desservie, le cas échéant. Il semble difficile d'apprécier si le service offert est effectivement comparable et si cette base de service répond aux besoins de la clientèle. Il est également difficile d'apprécier si la base de service établie par le PSTA pour les territoires sans transport collectif régulier (minimum d'heures et de jours par semaine) se compare, en général, au service offert sur les territoires ayant un comparatif comme base de service.
- D'autres enjeux ayant des impacts sur l'offre de services de transport adapté sont également observés :
  - L'absence ou le peu d'interconnexion entre les territoires desservis de façon générale et la complexité d'un déplacement hors territoire lorsque ce type de déplacement est possible;
  - Un niveau de service variable selon les régions et insuffisant, notamment lorsque le minimum des plages horaires est offert (par exemple, avec les heures ouvrables la semaine);
  - Des lacunes dans la fiabilité du service occasionnées par des réductions des services prévus, des horaires fluctuants, des retards et des refus de service;
  - Un manque de flexibilité étant donné la nature du service qui requiert une réservation et ne permet pas de déplacements imprévus;
  - La grande disparité des tarifs à travers la province et à l'intérieur d'une même région desservie;
  - La rareté de chauffeurs qualifiés ainsi que la disponibilité variable de véhicules accessibles.
- Considérant la disparité des services de transport adapté organisés par territoire desservi et la diversité des acteurs impliqués, une coordination améliorée aux plans national et régional apparaît nécessaire.

## Actions gouvernementales en cours et à venir

- Des travaux sont débutés entre l'Office et le MTMD afin d'identifier des solutions et d'améliorer les services du transport adapté. Pour ce faire, un comité de travail a été mis sur pied et les enjeux seront analysés en concertation avec les diverses parties prenantes.
- Le Cadre d'intervention en transport adapté de la Politique de mobilité durable du MTMD de 2018 prévoit un examen stratégique de tous les éléments des quatre programmes visant le transport des personnes handicapées et leurs besoins de déplacements, dont la Politique d'admissibilité au transport adapté et le PSTA, afin d'identifier des pistes d'amélioration. Le MTMD fait état de l'avancement de ces travaux annuellement dans son PAPH. Ces mesures, qui sont en cours, prévoient une échéance en mars 2022 ou leur reconduction, dans le PAPH 2021-2022, soit :
  - L'augmentation du budget du PSTA;
  - La révision du PSTA en fonction d'une analyse des besoins des personnes handicapées par la réalisation de sondages sur leurs besoins de déplacement;
  - La révision de la Politique d'admissibilité au transport adapté et la simplification des démarches pour éviter les lourdeurs administratives, les délais et les coûts tant pour les personnes handicapées que pour les autres intervenants associés au processus d'admission;
  - Une aide financière pour les déplacements hors territoires.
- Le Cadre d'intervention en transport adapté de la Politique de mobilité durable du MTMD identifiait aussi une évaluation de la pertinence d'élargir les obligations légales des municipalités relatives au transport adapté aux services hors territoires.
- L'Office n'a pas d'information sur les résultats de l'examen stratégique. Le MTMD a par ailleurs informé l'Office qu'une étude interne a été réalisée en 2021, sous forme de sondage de satisfaction de la clientèle. Cette étude avait comme objectif principal d'évaluer si le PSTA permet de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle des usagers et usagères des organismes de transport adapté sur différents aspects, et le cas échéant, d'identifier les écarts et les façons de les combler.

## Préoccupations de l'Office

- Comme le souligne la politique À part entière (Office 2009b), des contraintes dans les déplacements des personnes handicapées influencent la participation dans la réalisation d'activités personnelles, professionnelles et sociales. Ainsi, un des résultats attendus de la politique À part entière est d'offrir aux personnes handicapées la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût, peu importe le lieu et les moyens utilisés.
- Or, le portrait de la clientèle admise au transport adapté, les données administratives recueillies ainsi que les propos rapportés par les parties prenantes (MTMD, Office, organismes du milieu associatif) mettent en lumière la présence d'un écart important entre les besoins de déplacements des personnes handicapées et les services de transport adapté qui leur sont actuellement offerts. Cet écart s'illustre par de nombreux enjeux et serait lié au financement, à l'organisation et à la coordination des services de transport adapté, et ce, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre et de vieillissement de la population.

- Dans le contexte de la gestion décentralisée des services de transport adapté et considérant les grandes disparités dans les régions, l'Office souligne l'enjeu de gouvernance nationale.
- L'Office est aussi préoccupé du manque de données en temps opportun sur l'utilisation du transport adapté par la clientèle admise. Des données complètes qui datent de quatre ans ne permettent pas d'obtenir un portrait juste. L'Office est aussi préoccupé du manque de données sur les besoins des déplacements en transport adapté des personnes handicapées, sur la base de comparaison des services de transport en commun ou collectifs et sur la couverture de l'offre de service des OTA incluant les réductions de services et déplacements qui n'ont pu être accommodés (annulations, refus, etc.).

# PARTIE 3 : PROGRAMME TRANSPORT-HÉBERGEMENT

## Le Programme transport-hébergement (MSSS (RSSS))

- Les personnes handicapées, en raison de leurs déficiences et incapacités, utilisent plus souvent les services du réseau de la santé et des services sociaux que tout autre citoyen. Compte tenu du caractère spécialisé de ces services, elles peuvent rencontrer des difficultés d'accès en raison de l'absence ou de l'éloignement des lieux de dispensation des services ou de la fréquence intensive des services requis par leur situation. Or, les coûts associés aux déplacements d'une personne résidante du Québec et nécessitant un transport pour recevoir des soins et services dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ne sont pas couverts par le régime public d'assurance maladie du Québec.
- Le Programme transport-hébergement des personnes handicapées : Politique de déplacement des personnes handicapées (Programme transport-hébergement) du MSSS vise à fournir une aide financière pour couvrir une partie des frais de déplacements effectués par les personnes handicapées. Ces déplacements doivent être prévus dans leur plan de services ou d'intervention afin de favoriser l'accès aux services et de permettre leur intégration sociale.
- Cette section présente les orientations du Programme transport-hébergement du MSSS dont l'administration est déléguée dans le RSSS. Elle aborde aussi les mesures des régimes d'indemnisation de la SAAQ et de la CNESST pour le remboursement des frais de déplacement et de séjour des personnes dont l'incapacité résulte d'un accident de la route ou du travail. Cette section inclut finalement des informations relatives au remboursement de frais de déplacement et séjour dans le cadre des prestations spéciales du MESS et de la Politique de déplacement des usagers (PDU) du MSSS qui encadre les déplacements d'autres clientèles particulières lorsque médicalement requis vers un établissement du RSSS.

**Tableau 13**

**Le Programme transport-hébergement du MSSS (RSSS) et les mesures pour le remboursement des frais de déplacements et de séjours de la SAAQ et de la CNESST**

|   | Programme transport-hébergement (MSSS (RSSS))   | Remboursement de frais de déplacements, repas et séjours pour les victimes d'accidents de la route (SAAQ)  | Règlement pour les frais de déplacement et de séjour pour les travailleuses et travailleurs (CNESST)   |
|---|---|--|--|
| <b>Breve description du programme ou de la mesure</b> | <p>Le document d'encadrement intitulé <i>Transport-hébergement des personnes handicapées : Politique de déplacement des personnes handicapées</i> (MSSS) qui date de 1989 constitue les orientations ministérielles pour le Programme transport-hébergement mis en œuvre dans les établissements du RSSS.</p> <p>Ce programme vise à procurer une aide financière pour le déplacement de toute personne reconnue handicapée vers l'établissement du réseau le plus rapproché ou vers le lieu le plus approprié offrant les services d'adaptation-réadaptation<sup>29</sup>, de diagnostic<sup>30</sup> ou de traitements liés aux déficiences et identifiés au plan d'intervention de la personne handicapée.</p> <p>Les frais de déplacement, d'hébergement et de repas d'un accompagnateur peuvent aussi être remboursés si cette présence est requise.</p> <p>La responsabilité du Programme transport-hébergement a été transférée de l'Office au MSSS en octobre 1989.</p> | <p>La SAAQ prévoit, dans une directive qui découle de LAA et du <i>Règlement sur le remboursement de certains frais</i> (RRF), le remboursement, selon les montants maximaux prévus, des frais de déplacement, de repas et de séjour engagés par la personne accidentée dans le cadre de sa réadaptation visant l'intégration sociale, scolaire et professionnelle. Cette mesure couvre les frais de déplacement pour plusieurs situations incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soins médicaux ou paramédicaux;</li> <li>• Examen, évaluation ou traitement professionnel recommandé;</li> <li>• Services spécialisés et surspécialisés de réadaptation;</li> <li>• Ajustement ou réparation d'une prothèse, orthèse et fauteuil roulant;</li> <li>• Évaluation de la conduite automobile et l'adaptation de véhicule;</li> <li>• Adaptation de domicile;</li> <li>• Programme de formation ou de stage en milieu de travail;</li> <li>• Politique de déplacement des usagers du MSSS.</li> </ul> | <p>La CNESST prévoit, dans une politique qui découle du <i>Règlement pour les frais de déplacement et séjour</i> de la LATMP, le remboursement des frais de déplacement, de repas et de séjour engagés par la travailleuse ou le travailleur victime d'une lésion professionnelle afin de recevoir des soins, subir des examens médicaux ou accomplir une activité dans le cadre de son plan individualisé de réadaptation.</p> <p>Si l'état physique du travailleur le requiert, la personne qui doit l'accompagner a droit au remboursement des frais de déplacement, repas et de séjour qu'elle engage, selon les mêmes normes et montants.</p> |

29. Services d'adaptation-réadaptation : regroupement, sous forme d'un processus personnalisé, coordonné et limité dans le temps, des différents moyens mis en œuvre pour permettre à une personne handicapée de développer ses capacités physiques et mentales ainsi que son potentiel d'autonomie sociale (par exemple, les services de physiothérapie, d'ergothérapie, d'ajustement d'orthèse-prothèse et autres).

30. Services diagnostics : tout service requis pour évaluer ou améliorer l'état premier de la personne : suivi de l'évolution de l'état, suivi postopératoire, hospitalisation pour observation, ajustement de la médication.

|                             | <b>Programme transport-hébergement (MSSS (RSSS))</b>  | <b>Remboursement de frais de déplacements, repas et séjours pour les victimes d'accidents de la route (SAAQ)</b>   | <b>Règlement pour les frais de déplacement et de séjour pour les travailleuses et travailleurs (CNESST)</b>  |
|-----------------------------|---|--|--|
| <b>Responsable</b>          | Le MSSS est responsable des orientations du programme et le RSSS est responsable de son administration.   | SAAQ   | CNESST   |
| <b>Clientèle admissible</b> | <p>Programme qui couvre 7 265 usagers en 2020-2021.</p> <p>Être résident du Québec.</p> <p>Être une personne handicapée selon la définition du MSSS.</p> <p>Pour tout déplacement supérieur à 50 km (aller et retour) entre le lieu de résidence et l'établissement du RSSS le plus rapproché offrant les services d'adaptation-réadaptation, de diagnostic ou de traitements prescrits.</p> <p>La notion du 50 km (aller-retour) ne s'applique pas dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déplacement d'enfants d'âge préscolaire (0-5 ans) qui fréquentent un centre de stimulation précoce;</li> <li>• Déplacement pour les traitements répétitifs<sup>31</sup> d'hémodialyse;</li> <li>• Déplacement pour les traitements médicaux et services de réadaptation qui nécessitent des suivis de façon intensive<sup>32</sup>.</li> </ul> | <p>Remboursements qui couvrent 13 458 dossiers distincts en 2020.</p> <p>Les frais doivent permettre à la personne de participer à des activités de réadaptation prévues à son plan d'action.</p> <p>Les déplacements doivent être faits par un mode de transport qui tient compte de la condition de la personne.</p> <p>Lorsque les frais déplacements, de séjour et de repas sont engagés en vue de recevoir des soins à une distance de plus de 100 km de la résidence de la victime alors que de tels soins sont disponibles à moins de 100 km, seuls les frais engagés dans les 100 premiers km sont remboursables.</p> <p>Cependant, cette disposition ne s'applique pas si la personne a engagé des frais pour recevoir des soins médicaux ou paramédicaux à partir des lieux de l'accident.</p> | <p>Remboursements qui couvrent 34 646 dossiers distincts en 2020.</p> <p>Les frais de déplacement sont remboursables entre la résidence et le lieu où les soins doivent être reçus, les examens médicaux doivent être subis ou les activités dans le cadre du plan individualisé de réadaptation doivent être accomplies, en choisissant l'itinéraire le plus court.</p> <p>Si la personne choisit de se rendre à plus de 100 km de chez elle pour recevoir des soins ou subir des examens qui peuvent lui être fournis dans un rayon de 100 km et moins de son domicile, les frais seront remboursés jusqu'à un maximum de 200 km pour l'aller et le retour. Un remboursement pourrait tout de même être autorisé s'il s'agit de la solution appropriée la plus économique.</p> |

.....

31. Traitement répétitif : Tout traitement, reconnu par la RAMQ, essentiel et requis de façon quasi permanente (la vie durant) pour maintenir l'état de santé et le niveau d'autonomie de la personne handicapée.

32. Le besoin de traitements médicaux et de services de réadaptation de la personne doit être requis pour une période déterminée en vue d'améliorer l'état de santé et l'autonomie de la personne handicapée (par exemple physiothérapie trois fois par semaine pendant trois mois).

|                                      | <b>Programme transport-hébergement (MSSS (RSSS))</b>  | <b>Remboursement de frais de déplacements, repas et séjours pour les victimes d'accidents de la route (SAAQ)</b>  | <b>Règlement pour les frais de déplacement et de séjour pour les travailleuses et travailleurs (CNESST)</b>   |
|--------------------------------------|---|---|---|
| <b>Clientèle admissible</b>          | <p>Exclusions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne pas résider dans un établissement du RSSS;</li> <li>• Si la personne choisit un lieu autre que prescrit.</li> </ul>   |   |   |
| <b>Financement</b>                   | <p>Programme financé par le fonds consolidé du revenu pour des dépenses de 6,5 M\$ en 2020-2021.</p> <p>Les modalités liées aux remboursements relèvent des établissements du RSSS et varient d'un établissement à l'autre.</p>   | <p>Mesure financée par une contribution des conducteurs (frais liés au permis de conduire et aux plaques d'immatriculation) pour des dépenses de 26,7 M\$ en 2020.</p> <p>Les dépenses de cette mesure incluent les frais de déplacement, repas et séjours des dossiers d'indemnisation des personnes accidentées et ceux des fournisseurs. Certains frais des fournisseurs ne sont pas associés à un dossier d'indemnisation.</p>  | <p>Mesure financée par une contribution des employeurs pour des dépenses de 9,0 M\$ en 2020.</p> <p>Les dépenses de cette mesure incluent les frais de déplacements, repas et séjours des travailleuses et travailleurs, des personnes qui les accompagnent le cas échéant, de même que ceux de témoins et experts.</p>   |
| <b>Organisation (fonctionnement)</b> | <p>Tout déplacement doit être préalablement prescrit par le professionnel responsable.</p> <p>Le mode de déplacement choisi doit être celui qui est le plus économique compte tenu de la ou des déficiences de la personne handicapée et de la situation géographique.</p> <p>Les modalités liées à l'organisation et aux remboursements du Programme transport-hébergement sont déterminées par les établissements du RSSS et varient d'un établissement à l'autre. À titre d'exemple, ce sont les établissements qui déterminent les modalités liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aux services spécialisés reconnus par la RAMQ disponibles et non disponibles dans la région;</li> </ul> | <p>La SAAQ s'assure que la personne accidentée a été informée de la directive et des conditions liées à son application.</p> <p>Les frais doivent être autorisés par la SAAQ.</p> <p>Il doit s'agir de la solution appropriée à moindre coût.</p> <p>En règle générale, la SAAQ rembourse les frais directement à la personne accidentée ou à un tiers à la demande de celle-ci.</p> <p>Le remboursement des frais s'effectue sur présentation des pièces justificatives exigées par la SAAQ.</p> | <p>Les frais doivent être autorisés par la CNESST.</p> <p>La travailleuse ou le travailleur doit faire sa demande dans les six mois de la date à laquelle les frais ont été engagés. Le remboursement des frais s'effectue sur présentation de pièces justificatives.</p> <p>Les pièces justificatives des frais de déplacement et de séjour doivent être conservées pendant trois ans et peuvent devoir être transmises à la CNESST sur demande.</p> |

|   | <b>Programme transport-hébergement (MSSS (RSSS))</b>  | <b>Remboursement de frais de déplacements, repas et séjours pour les victimes d'accidents de la route (SAAQ)</b>  | <b>Règlement pour les frais de déplacement et de séjour pour les travailleuses et travailleurs (CNESST)</b>  |
|---|---|---|--|
| <b>Organisation (fonctionnement)</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aux processus de contrôle et d'application des critères d'admissibilité;</li> <li>• Aux formulaires à compléter et pièces justificatives requises;</li> <li>• Aux proportions remboursées;</li> <li>• Aux périodes couvertes par les remboursements, etc.</li> </ul> <p>Les montants des frais admissibles à un remboursement pour l'année 2023 sont discutés dans la prochaine section et présentés à l'annexe VI.</p>  | <p>Les montants des frais admissibles à un remboursement pour l'année 2023 sont discutés dans la prochaine section et présentés à l'annexe VI.</p>      | <p>Les montants des frais admissibles à un remboursement pour l'année 2023 sont discutés dans la prochaine section et présentés à l'annexe VI.</p> |
| <b>Coordination (liens avec les autres politiques, programmes et mesures)</b> | <p>Le RSSS est payeur après tous les autres payeurs, incluant la SAAQ, la CNESST et le MESS.</p> <p>Le RSSS est autorisé à rembourser aux bénéficiaires des programmes d'aide financière de dernier recours du MESS, la différence entre les taux reconnus, pour l'utilisation du véhicule personnel.</p> <p>Une coordination peut aussi être requise dans le cadre d'une des situations (cas de soins électifs en région éloignée) couvertes par la Politique de déplacement des usagers (PDU) du MSSS qui encadre les déplacements médicaux des usagers d'un établissement du RSSS.</p> | <p>La SAAQ paie après d'autres payeurs, incluant la CNESST et le MESS.</p> <p>La SAAQ défraie la partie non compensée par le MESS selon ses tarifs.</p> |  |

- Les prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours<sup>33</sup> du MESS peuvent obtenir des prestations spéciales régulières et spécifiques<sup>34</sup> pour des frais de déplacement dans le but de recevoir un traitement médical prescrit ou pour d'autres situations admissibles (comme les transports pour se rendre chez un fournisseur afin d'ajuster une prothèse ou orthèse, etc.).
- Les prestataires du MESS doivent se prévaloir d'abord de l'aide financière d'autres payeurs qui couvrent certains frais de transport pour fins médicales, car l'aide financière de derniers recours n'intervient qu'à titre de suppléance. Le montant d'une prestation spéciale est réduit de toute indemnité versée par un tiers pour compenser les mêmes frais.
- Le tableau 14 présente le nombre de personnes ayant reçu des prestations spéciales du Programme de solidarité sociale du MESS<sup>35</sup> pour chaque type de transport et de séjour ainsi que les dépenses engendrées par ces prestations en 2019-2020. Les frais de transport et séjour remboursés dans le cadre des prestations spéciales totalisent 29,2 millions en 2019-2020, soit 26,1 millions pour les prestations spécifiques et 3 millions pour les prestations régulières dont voici les principales modalités :
  - Pour les frais de transport, le moyen utilisé doit être le plus économique en tenant compte de la situation de la personne prestataire (état de santé, besoin d'avoir ou non une personne accompagnatrice, etc.).
  - Une prestation spéciale est accordée pour défrayer le coût de transport et de séjour encouru pour être traité par un médecin, un dentiste ou une sage-femme ou, encore, à la demande de l'un d'eux à l'occasion d'un même déplacement, et ce, jusqu'à concurrence de 250 \$ en règle générale;
  - Lorsqu'un prestataire utilise une automobile personnelle, la prestation est accordée jusqu'à concurrence de 0,170 \$ par kilomètre parcouru;
  - Les frais d'hébergement doivent être raisonnables et sont remboursés, sur présentation des pièces justificatives, dans les cas où l'aller et le retour ne s'effectuent pas dans la même journée;
  - Les frais de repas sont remboursés, sur présentation des pièces justificatives, lorsque les circonstances le justifient.

.....

33. Appellation générique qui permet de parler à la fois du Programme d'aide sociale et du Programme de solidarité sociale.

34. Une prestation spéciale est une aide financière servant à rembourser, en totalité ou en partie, les frais liés à des besoins particuliers. La prestation spéciale peut être versée avec la prestation mensuelle, s'il s'agit d'une prestation spéciale régulière, ou sur demande, si le besoin est occasionnel.

35. Programme visant à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi ainsi qu'à leurs conjoints. Ce programme vise également à favoriser l'inclusion et la participation sociale de ces personnes de même que leur contribution active à la société, avec le soutien et l'accompagnement qu'elles requièrent.

**Tableau 14**

**Nombre de prestataires distincts et dépenses, prestations spéciales spécifiques et régulières versées aux prestataires du Programme de solidarité sociale pour les frais de transport et de séjour, Québec, 2019-2020**

|  | Nombre de prestataires distincts<br>(adultes et enfants) | Dépenses             |
|--|--|----------------------|
|  | n  | \$                   |
| <b>Total des prestations spéciales spécifiques et régulières</b> | ...  | <b>29 247 043,38</b> |
| <b>Total des prestations spécifiques</b>                         | ...  | <b>26 175 146,41</b> |
| Auto personnelle   | 7 906  | 1 382 250,77         |
| Taxi   | 2 947  | 5 314 896,85         |
| Ambulance  | 14 445   | 4 286 302,17         |
| Transport en commun  | 9 072  | 3 896 415,25         |
| Avion  | x  | 1 969,62             |
| Frais de séjour  | 1 935  | 492 590,94           |
| Ambulance Urgence-Santé  | 6 902  | 2 128 758,23         |
| Transport adapté   | 3 684  | 2 482 174,33         |
| Transport conducteur bénévole                                    | 5 438  | 2 886 077,71         |
| Frais de séjour désintoxication                                  | 1 061  | 3 303 710,54         |
| <b>Total des prestations régulières</b>                          | ...  | <b>3 071 896,97</b>  |
| Taxi   | x  | 1 020,00             |
| Transport en commun  | 3 319  | 2 974 216,97         |
| Transport adapté   | 143  | 96 660,00            |

... : N'ayant pas lieu de figurer.

X : Donnée confidentielle.

Source : Dem\_2962 – Ensemble du Québec – Prestations spéciales régulières et spécifiques (Solidarité sociale) – avril 2019 à mars 2020, MESS.

Traitement : MESS 2020.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2022.

- En marge du Programme transport-hébergement qui s'adresse aux personnes handicapées, la PDU du MSSS (mise à jour en 2021) détermine le cadre général que devront respecter les établissements du RSSS pour la prise en charge d'une partie ou de la totalité des frais de déplacement médicaux d'autres clientèles spécifiques qui doivent recevoir des soins et services dans un établissement du RSSS.

- Selon la direction responsable du Programme transport-hébergement au MSSS, un déplacement d'une usagère ou d'un usager du Programme transport-hébergement pourrait s'appliquer aux cas de déplacement pour des soins et services électifs (non urgents) en situation d'éloignement géographique (plus de 200 kilomètres) couverts par la PDU du MSSS<sup>36</sup>. Dans ces situations, le remboursement de la PDU pourrait avoir préséance sur celui du Programme transport-hébergement selon les modalités des cadres de gestion régionaux de ces deux programmes.
- Les situations de déplacement pour des soins électifs de la PDU couvrent un déplacement entre les établissements du RSSS, lors de déplacements intraétablissements avec une forte incidence kilométrique, ou lorsque les services ne sont pas disponibles dans un délai médicalement requis. Pour les cas de soins électifs de la PDU, le MSSS compense à l'utilisateur, et à son accompagnateur familial ou social le cas échéant, une partie des coûts du transport, des frais de repas et d'hébergement selon les modalités suivantes :
  - Le moindre coût des frais de transport en commun ou une compensation de 0,20 \$ par kilomètre pour l'usage d'une automobile moins un déductible de 200 kilomètres;
  - Une compensation de 108 \$ par nuitée pour supporter une partie des frais de repas et d'hébergement. L'accompagnateur bénéficie d'un montant de 46,25 \$ par nuitée pour compenser les frais de repas.

## **Un programme dont l'administration est déléguée dans le RSSS qui ne répond pas adéquatement aux besoins de soutien pour les frais de déplacement assumés par les personnes handicapées**

- Les principaux enjeux présentés ont été soulevés dans le cadre de l'analyse des données administratives du programme, de l'entrevue avec la direction responsable du programme au MSSS, du groupe de discussion avec les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office ainsi que des questionnaires auprès des organismes du milieu associatif des personnes handicapées.

.....

36. La PDU précise l'application des règles et particularités en lien avec le déplacement d'un usager pour les situations suivantes : lors d'un transfert intraétablissement et interétablissement; pour un usager de 65 ans et plus (gratuité pour les déplacements en ambulance); pour un usager en soins de fin de vie (gratuité pour les déplacements vers un établissement reconnu ou à domicile); pour un usager en situation d'éloignement géographique (200 kilomètres et plus) qui requiert des soins et des services considérés comme électifs; pour un usager en traitement oncologique (pour des traitements du RSSS à plus de 200 km); pour un usager en attente de greffes ou en suivi de post-greffes (pour l'hébergement et une compensation de déplacements lorsque les soins du RSSS sont à plus de 200 km); pour un usager autochtone qui s'adresse au Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James et à la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik.

## Un financement qui n'a pas été bonifié depuis 30 ans et dont les montants admissibles n'ont pas suivi l'inflation

- L'enveloppe budgétaire fermée du Programme transport-hébergement administrée par les établissements du RSSS est scindée entre deux directions au MSSS, soit la direction des programmes en déficience, trouble du spectre de l'autisme et réadaptation physique (direction DP-DI-TSA) et la direction des services hospitaliers de dialyse. Ainsi, les usagères et usagers du programme sont aussi scindés en deux clientèles, soit les personnes ayant une déficience physique (DP), une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) (clientèle de la direction DP-DI-TSA) et les personnes qui reçoivent des traitements en hémodialyse (clientèle de la direction des services hospitaliers de dialyse).
- La direction DP-DI-TSA du MSSS explique que la répartition historique du budget entre deux directions est due à la façon dont les services sont organisés au sein du MSSS. Ces deux directions ont des clientèles ciblées par le Programme transport-hébergement.
- À cet égard, les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office soulèvent une préoccupation quant à l'application de la définition légale de personne handicapée par le MSSS qui est considérée comme restrictive, en se basant sur une approche par diagnostic (DP-DI-TSA). Ils mentionnent aussi que lors du transfert du programme de l'Office au MSSS en 1989, chaque région a reçu un budget à gérer et que la part pour chacune des deux clientèles a été répartie différemment selon les besoins identifiés et les cadres de gestion régionaux produits, le cas échéant.
- L'insuffisance de l'offre de service en termes de personnes rejointes et des montants des frais admissibles à un remboursement est un enjeu majeur du Programme transport-hébergement. Cet enjeu est souligné de façon unanime par le MSSS, les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office ainsi que les organismes du milieu associatif.
- Selon les données du MSSS (tableau 15), le nombre d'usagères et d'usagers a diminué de 17 % entre 2016-2017 et 2020-2021 (8 718 c. 7 265 personnes). Cette diminution est attribuable à une réduction de 24 % du nombre d'usagères et usagers ayant une DP-DI-TSA, alors que le nombre d'usagères et usagers en hémodialyse a augmenté de 4,1 %.
- Quant aux dépenses, elles ont diminué dans une moindre proportion, soit de 5 % entre 2016-2017 et 2020-2021 (6,9 millions c. 6,5 millions). Cette diminution est aussi attribuable à une réduction des dépenses des remboursements pour les personnes ayant une DP-DI-TSA de 32 %, alors que les dépenses pour les remboursements des personnes en hémodialyse ont augmenté de 18 % (tableau 15).
- Ainsi, en 2020-2021, les personnes ayant une DP-DI-TSA représentent 67 % des usagères et usagers du Programme transport-hébergement alors que les personnes en hémodialyse représentent 33 %. À l'inverse, les dépenses des remboursements pour les personnes ayant une DP-DI-TSA représentent 33 % des dépenses globales du programme alors que les dépenses pour les remboursements des personnes en hémodialyse représentent 67 %. En conséquence, le coût moyen des remboursements par usager ayant une DP-DI-TSA est de 447 \$, soit quatre fois moins que le coût moyen des remboursements par usager en hémodialyse qui est de 1 848 \$ (tableau 15).

**Tableau 15**

**Nombre d'usagers, dépenses et coût moyen par usager du Programme transport-hébergement, par type d'usagers, Québec, 2016-2017 à 2020-2021**

|                                   | 2016-2017        | 2017-2018        | 2018-2019        | 2019-2020        | 2020-2021        | 2020-2021    | Variation sur 5 ans |
|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|---------------------|
|                                   |                  |                  |                  |                  |                  | %            | %                   |
| <b>Usagers (n)</b>                |                  |                  |                  |                  |                  |              |                     |
| <b>Total</b>                      | <b>8 718</b>     | <b>8 824</b>     | <b>9 237</b>     | <b>9 363</b>     | <b>7 265</b>     | <b>100,0</b> | <b>-16,7</b>        |
| DP-DI-TSA                         | 6 428            | 6 235            | 6 801            | 6 856            | 4 880            | 67,2         | -24,1               |
| DP                                | 6 031            | 5 897            | 6 453            | 6 485            | 4 597            | 63,3         | -23,8               |
| DI-TSA                            | 397              | 338              | 348              | 371              | 283              | 3,9          | -28,7               |
| Hémodialyse                       | 2 290            | 2 589            | 2 440            | 2 507            | 2 385            | 32,8         | 4,1                 |
| <b>Dépenses (\$)</b>              |                  |                  |                  |                  |                  |              |                     |
| <b>Total</b>                      | <b>6 970 220</b> | <b>7 385 442</b> | <b>7 622 601</b> | <b>7 919 293</b> | <b>6 591 151</b> | <b>100,0</b> | <b>-5,4</b>         |
| DP-DI-TSA                         | 3 220 992        | 3 240 791        | 3 252 969        | 3 400 087        | 2 182 668        | 33,1         | -32,2               |
| DP                                | 3 091 454        | 3 120 710        | 3 144 179        | 3 252 146        | 2 110 837        | 32,0         | -31,7               |
| DI-TSA                            | 129 538          | 120 081          | 108 790          | 147 941          | 71 831           | 1,1          | -44,5               |
| Hémodialyse                       | 3 749 228        | 4 144 651        | 4 369 632        | 4 519 206        | 4 408 483        | 66,9         | 17,6                |
| <b>Coût moyen par usager (\$)</b> |                  |                  |                  |                  |                  |              |                     |
| <b>Total</b>                      | <b>799,5</b>     | <b>837,0</b>     | <b>825,2</b>     | <b>845,8</b>     | <b>907,2</b>     | <b>...</b>   | <b>13,5</b>         |
| DP-DI-TSA                         | 501,1            | 519,8            | 478,3            | 495,9            | 447,3            | ...          | -10,7               |
| Hémodialyse                       | 1 637,2          | 1 600,9          | 1 790,8          | 1 802,6          | 1 848,4          | ...          | 12,9                |

... : N'ayant pas lieu de figurer

Source : Données administratives du MSSS, AS-471 et contours financiers par programmes et centres d'activité, 2016-2017 à 2020-2021.

Traitement et compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2022.

- À titre indicatif, l'annexe VI compare les frais de déplacement, de repas et de séjour admissibles pour le programme du MSSS et les mesures de la SAAQ et de la CNESST en 2023. Le coût du kilomètre remboursé pour l'utilisation de la voiture personnelle est plus avantageux pour le Programme transport-hébergement (0,295 \$/km) que celui de la SAAQ (0,154 \$/km), mais moins que le taux le plus élevé remboursé par la CNESST (0,590 \$/km). Les frais remboursés pour les repas quotidiens et l'hébergement dans un établissement hôtelier du Programme transport-hébergement s'avèrent considérablement moindres (12,75 \$ pour les repas et de 50 \$ à 60 \$ par nuitée) que ceux de la SAAQ et de la CNESST (61,15 \$ pour les repas et de 100 \$ à 166 \$ par nuitée).

- La direction DP-DI-TSA du MSSS reconnaît que le financement du programme est insuffisant, qu'il n'a pas été bonifié depuis son transfert en 1989, et qu'il y a un décalage des montants des frais remboursables par rapport au coût de la vie. La couverture insuffisante la plus pressante s'avère le montant maximum remboursable pour un hébergement de même que les montants maximums remboursables pour les repas.
- Selon les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office, le programme ne couvre effectivement pas tous les frais encourus et, parmi ce qui est couvert, les montants n'ont pas été indexés. Par exemple, une personne qui demeure à 48 km n'est pas admissible au programme. Ils expliquent de plus que les personnes qui doivent se déplacer de leur région vers un établissement du RSSS à Québec ou Montréal doivent assumer des frais de repas et d'hébergement importants dont les remboursements sont loin de couvrir leurs dépenses. Cette situation est particulièrement vraie pour une personne en fauteuil roulant qui doit trouver un hôtel accessible avec un ascenseur dont les prix sont souvent plus élevés que d'autres établissements hôteliers.
- Aucune donnée de gestion sur les listes d'attente ou les demandes non remboursées n'est disponible. Selon la direction responsable du programme au MSSS, la gestion du Programme transport-hébergement serait similaire à celle d'une politique plutôt que comme un programme normé par le Secrétariat du Conseil du trésor. En conséquence, la reddition de compte cible essentiellement les dépenses du programme.
- La direction responsable du programme au MSSS précise par ailleurs que des établissements du RSSS peuvent prioriser les besoins urgents comme ceux des personnes en hémodialyse. Elle mentionne aussi que des établissements peuvent réduire la proportion des frais remboursés selon les types de dépenses (par exemple, 80 % des frais de déplacement, repas ou séjour) dans le but de couvrir au moins une partie des frais à un maximum d'usagères et usagers du programme. Les établissements du RSSS ont donc une grande latitude dans la gestion du budget du programme dans leurs régions respectives.
- Les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office font état de listes d'attente pour le Programme transport-hébergement. Ils relèvent aussi des situations où les usagères et usagers du programme ont effectué et assumé tous les frais des déplacements tels qu'autorisés, mais n'ont pas été remboursés faute de fonds disponibles. Ils ajoutent que dans certaines situations, c'est l'admissibilité des personnes handicapées aux programmes d'aide financière de dernier recours du MESS qui aura permis un soutien financier plutôt que leur admissibilité au Programme transport-hébergement.

## Un programme méconnu par les intervenants et les personnes handicapées

- Un autre enjeu majeur du Programme transport-hébergement est la méconnaissance de ce programme. Cet enjeu, qui a un impact sur le nombre de personnes rejointes, est relaté à différents niveaux par la direction responsable du programme au MSSS, les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office ainsi que les organismes du milieu associatif.
- À titre comparatif, le nombre d'usagères et d'usagers DP-DI-TSA du Programme transport-hébergement en 2019-2020 correspond à seulement 6 % du nombre d'usagères et d'usagers DP-DI-TSA desservis en adaptation-réadaptation par le RSSS (6 856 personnes c. 123 272 personnes) (données non présentées).

- Selon la direction responsable du programme au MSSS, le Programme transport-hébergement ne serait pas nécessairement connu des gestionnaires ou la responsabilité de la gestion financière de ce programme serait méconnue au sein des établissements régionaux. Ce constat est aussi rapporté par les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office.
- L'accès aux services du Programme transport-hébergement repose alors principalement sur des intervenants du RSSS qui connaissent le programme. La direction responsable du programme au MSSS précise que dans le contexte où les informations régionales sur le programme ne sont pas disponibles ou diffusées, ce sont les professionnels en établissement qui connaissent le programme qui le suggèrent et aident les usagères et usagers à faire leur demande.
- Cependant, selon les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office et les organismes du milieu associatif, le Programme transport-hébergement semble méconnu des intervenants et par les personnes handicapées. Les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office rapportent aussi que le Programme transport-hébergement serait parfois confondu par certains intervenants avec les déplacements pour des soins médicaux encadrés par la PDU du MSSS.
- De plus, les informations sur son offre seraient parfois mal transmises ou ne seraient pas communiquées du tout. Les organismes du milieu associatif soulignent ainsi qu'il y a un problème important de promotion du programme en général et que plusieurs personnes handicapées qui pourraient être admissibles assument leurs frais de déplacement, repas et séjour. Ils mentionnent toutefois que celles qui utilisent le programme semblent l'apprécier.

## De grandes disparités régionales dans les encadrements, l'administration et l'application de ce programme

- De grandes disparités régionales sont observées dans l'administration et l'application du Programme transport-hébergement. La direction responsable du programme au MSSS reconnaît que son administration varie selon les régions et établissements. Par exemple, une tierce direction peut être responsable du Programme transport-hébergement puisqu'il y a deux programmes-services impliqués (DP-DI-TSA et hospitaliers), comme les services financiers régionaux ou encore, les services ayant la responsabilité des transports ou de la PDU du MSSS. Dans d'autres régions, certains établissements peuvent avoir séparé les budgets entre les deux directions des programmes-services impliqués et chaque programme-service gère sa part via leur centre d'affaires.
- Cette disparité s'observe aussi dans le nombre d'établissements qui ont offert les services du Programme transport-hébergement par type de clientèle. Par exemple, en 2020-2021, les données du MSSS montrent des dépenses pour la clientèle en hémodialyse dans 20 établissements, pour la clientèle DP dans 19 établissements et pour la clientèle DI-TSA dans 11 établissements (données non présentées).

- Les cadres de gestion régionaux n'ont pas été fournis à l'Office par le MSSS. Selon la direction responsable du programme au MSSS, les informations régionales publiques disponibles sont celles qui sont mises en ligne sur les sites Web des établissements. Un échantillon effectué par l'Office a permis de retracer quelques informations sur le programme pour 11 régions sociosanitaires dont :
  - Six cadres de référence ou cadres de gestion régionaux produits entre 1993 et 2020 avec des informations sur le Programme transport-hébergement<sup>37</sup>,
  - Des sites Web avec au moins une mention du programme ou les formulaires requis à compléter, mis à jour à différentes périodes jusqu'à tout récemment en 2023.
- Il ressort des informations consultées, une disparité dans l'application du Programme transport-hébergement qui se reflète dans différentes modalités :
  - Différents pourcentages de remboursements de l'ensemble des frais admissibles ou de certains frais (par ex. : 60 %, 70 %, 80 % et 100 %);
  - Des montants maximums rehaussés qui peuvent être accompagnés de conditions plus restrictives sur le nombre de kilomètres à parcourir pour y avoir droit (par ex. : 60 \$ à 70 \$ par nuitée pour un établissement hôtelier, 4,25 \$ à 5,00 \$ par déjeuner, 6,00 \$ à 6,50 \$ par dîner, 8,50 \$ à 9,00 \$ par souper);
  - Des précisions ou d'autres types de déplacements admissibles comme les frais de déplacement liés à l'adaptation de véhicule, à l'évaluation de la conduite automobile, à la fabrication de prothèses, à la réparation d'appareillage lorsque la personne doit être présente, vers un service de répit spécialisé ou un camp de vacances dans une autre région ou pour des déplacements liés aux fissures labio-palatine et laryngectomisés;
  - L'existence de listes d'attente ou de priorisation du paiement des remboursements selon la disponibilité du budget par ordre d'arrivée ou par ordre de priorité (par ex. : enfants de 5 ans et moins, personne en hémodialyse ou avec des suivis intensifs);
  - Des précisions pour les arrimages à assurer avec les remboursements de la PDU du RSSS ou les remboursements du MESS;
  - La période de reconduction des demandes (par ex. : conservées sur 3 ans ou qui doivent être refaites annuellement même dans les cas où les remboursements n'ont pu être effectués dans l'année en cours);
  - Une grande variété dans les formulaires à compléter<sup>38</sup>.
- Selon les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office, il deviendrait de plus en plus difficile de trouver les guides de gestion régionaux. Ils constatent de plus, un manque de constance d'une région à l'autre. Ainsi, en fonction des décisions qui ont été prises pour le Programme transport-hébergement dans une région donnée, une personne handicapée sera plus ou moins avantagée en comparaison avec une autre région.

.....

37. Ces documents sont disponibles sur le Web, mais l'Office ne peut valider si ce sont bien des documents utilisés par les régions concernées : Côte-Nord, Nord-du-Québec, Gaspésie-Île-de-la-Madeleine, Chaudière-Appalaches, Laurentides et Montérégie.

38. Le programme étant visé par les démarches d'accès centralisées et le formulaire unique, cet enjeu pourra être considéré au moment des travaux en lien avec la solution numérique du Projet sur la simplification des démarches d'accès aux programmes et mesures mené par l'Office.

- Les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office ont aussi fait ressortir des enjeux liés au processus de remboursements qui varient selon les régions :
  - Les périodes qui couvrent un remboursement peuvent être longues (par ex. : 6 mois) pour les personnes handicapées qui doivent assumer ces frais dans l'intervalle;
  - La coordination des remboursements du Programme transport-hébergement et ceux du Programme de solidarité sociale du MESS peut s'avérer complexe pour les usagères et usagers;
  - Le fardeau d'accumulation des preuves (factures, preuves de rendez-vous médicaux, etc.) peut être exigeant pour les usagères et usagers<sup>39</sup>.

## **Un écart important entre l'offre du Programme transport-hébergement et les frais de déplacement assumés par les personnes handicapées pour les soins et services du RSSS**

- L'Office ne dispose pas des données permettant de dresser un portrait juste des besoins en termes d'aide financière pour les frais de déplacement assumés par les personnes handicapées liés aux soins et services qui leur sont dispensés par un établissement du RSSS.
- L'analyse des données recueillies ainsi que les enjeux soulevés plus haut permettent cependant d'estimer qu'il y aurait un écart important lié à une couverture insuffisante, à une méconnaissance du programme et à des disparités régionales dans l'administration et l'application de ce programme.
- Cette section analyse les causes des écarts, plus particulièrement selon l'angle du financement, de l'organisation et de la coordination.

## **Des investissements requis pour actualiser les montants admissibles et couvrir une partie des frais de déplacement de toutes les personnes usagères et admissibles**

- Le Programme transport-hébergement du MSSS est financé par une enveloppe fermée déléguée aux établissements du RSSS qui n'a pas été bonifiée depuis plus de 30 ans. De surcroît, les montants des frais admissibles pour un remboursement n'ont pas été actualisés. Les ressources financières étant insuffisantes, des mesures peuvent être imposées pour gérer les demandes, selon les régions et selon les fonds disponibles. Un pourcentage réduit peut être appliqué de même que des listes d'attente et un ordre de priorité de remboursement. Si les fonds sont épuisés, les remboursements de déplacements autorisés peuvent ne pas être payés. Cependant, aucune information de gestion n'est disponible quant aux listes d'attente ou aux personnes non remboursées, le cas échéant.
- Tant la direction responsable du programme au MSSS, les conseillères et les conseillers à l'intégration de l'Office que les organismes du milieu associatif reconnaissent que le financement est une des causes de l'écart entre l'offre du programme et les besoins des personnes handicapées.

.....  
 39. Dans le cadre des travaux du Projet sur la simplification des démarches d'accès aux programmes et mesures mené par l'Office, il pourrait être possible d'inclure le dépôt de ces documents dans le dossier usager de la solution numérique.

## **Une organisation de programme à revoir, des services à uniformiser et une offre à diffuser**

- L'organisation des services du Programme transport-hébergement est assurée par les établissements du RSSS selon les orientations du MSSS. Or, le cadre de gestion provincial date du moment du transfert du programme de l'Office au MSSS et les cadres de gestion régionaux qui ont été produits et mis à jour depuis 1989 ne semblent pas disponibles ou diffusés. Cette situation cause de grandes disparités régionales dans l'administration et l'application de ce programme. Ce constat est appuyé par le MSSS de même que les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office.
- De plus, selon l'ensemble des parties prenantes consultées, la méconnaissance du programme serait observée tant au niveau des gestionnaires et des intervenants des établissements du RSSS qu'au niveau des personnes handicapées.
- Enfin, comme des remboursements pour des déplacements peuvent être offerts de façon complémentaire par trois budgets du fonds consolidé du revenu, un meilleur arrimage devrait être assuré entre les modalités d'application du Programme transport-hébergement avec celles des programmes de solidarité sociale du MESS et de la PDU du MSSS.
- Il apparaît ainsi essentiel que l'organisation du Programme transport-hébergement soit revue, uniformisée, balisée et reflétée dans des encadrements actualisés. Il semble aussi indispensable que l'offre de ce programme soit rendue disponible auprès de toutes les parties concernées et de l'ensemble de la clientèle admissible.

## **Le Programme transport-hébergement : Que doit-on retenir ?**

- Selon les données administratives recueillies, en 2020-2021, 7 265 personnes étaient admises au Programme transport-hébergement du MSSS (RSSS), soit 6 856 usagères et usagers du programme-services DP-DI-TSA et 2 385 personnes en hémodialyse.
- Des prestataires du Programme de solidarité sociale du MESS ont aussi obtenu des prestations spéciales pour des remboursements de frais de transport et séjour (détail dans le tableau 14). La SAAQ a remboursé des frais de déplacement pour 13 458 personnes accidentées de la route alors que la CNESST a remboursé ces frais pour 34 646 dossiers distincts de travailleuses et travailleurs. Les régimes d'indemnisation de la SAAQ et de la CNESST offrent des montants maximums admissibles actualisés périodiquement.
- L'analyse des données administratives et des parties prenantes consultées démontre que les dépenses du Programme transport-hébergement s'avèrent insuffisantes et les montants des frais admissibles pour un remboursement n'ont pas été actualisés depuis 1989.
- En conséquence, des listes d'attente et un ordre de priorité de remboursement peuvent devoir être appliqués par les établissements du RSSS. Cependant, aucune information de gestion n'est disponible quant aux listes d'attente ou aux personnes non remboursées, le cas échéant.
- Par ailleurs, selon l'ensemble des parties prenantes consultées, la méconnaissance du programme serait observée tant au niveau des gestionnaires et des intervenants des établissements du RSSS qu'au niveau des personnes handicapées.

- Dans le contexte d'une administration déléguée au RSSS et des orientations du MSSS qui n'ont pas été révisées depuis 30 ans, de nombreuses disparités sont observées en ce qui a trait à l'administration et à l'application du programme dans les différents établissements du réseau qui ont développé leurs propres balises.
- Des investissements sont ainsi requis pour actualiser les frais de déplacement admissibles et couvrir une partie des coûts de toutes les personnes usagères et admissibles au Programme transport-hébergement.
- Comme des remboursements pour des déplacements peuvent être offerts de façon complémentaire par trois budgets du fonds consolidé du revenu, un meilleur arrimage devrait être assuré entre les modalités d'application du Programme transport-hébergement avec celles des programmes de solidarité sociale du MESS et de la PDU du MSSS.
- Il apparaît ainsi essentiel que l'organisation du Programme transport-hébergement soit revue, uniformisée, balisée et reflétée dans des encadrements actualisés. Il semble aussi indispensable que l'offre de ce programme soit rendue disponible auprès de toutes les parties concernées et de l'ensemble de la clientèle admissible.

## **Actions gouvernementales en cours et à venir**

- Le MSSS a conduit un audit interne en 2017 sur le Programme transport-hébergement qui a fait ressortir un besoin de rehaussement du budget. Plus précisément, les deux directions dont les clientèles bénéficient de ce programme devraient revoir chacune leur part du budget, soit la direction DP-DI-TSA et la direction des services hospitaliers. Des travaux sont en cours depuis pour identifier les besoins et estimer le financement additionnel requis. Dans ce contexte, le cadre de gestion provincial serait possiblement revu.
- Selon les estimations des récents travaux réalisés par la direction DP-DI-TSA, il y aurait un besoin de financement additionnel d'un peu plus de 80 % des dépenses de ses usagères et usagers en 2019-2020. Ces travaux ciblent l'actualisation des montants des frais admissibles à un remboursement et tiennent compte de la proportion des types de dépenses selon les particularités régionales. La direction DP-DI-TSA souhaite que sa part du financement soit sous la gouverne de l'ensemble de ses directeurs régionaux et dédiée à sa clientèle DP-DI-TSA plutôt que partagée entre deux types de clientèle comme dans certains établissements.

## **Préoccupations de l'Office des personnes handicapées du Québec**

- Comme le souligne la politique À part entière (Office 2009b), des contraintes dans les déplacements des personnes handicapées influencent la participation dans la réalisation d'activités personnelles, professionnelles et sociales. Ainsi, un des résultats attendus de la politique À part entière est d'offrir aux personnes handicapées la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût, peu importe le lieu et les moyens utilisés.
- L'Office ne dispose pas des données nécessaires pour obtenir une estimation juste des besoins des personnes handicapées en termes de compensation pour les frais de déplacement occasionnés par les soins et services requis dans un établissement du RSSS. L'Office considère que le Programme transport-hébergement requière une révision complète en fonction de l'ensemble des besoins des personnes handicapées et de l'accès aux soins et services régionaux du RSSS.

# **PARTIE 4 : AIDES TECHNIQUES ET ASSISTANCE ANIMALIÈRE À LA MOBILITÉ**

## **Les aides techniques et assistance animalière à la mobilité (MSSS (RAMQ, IRDPQ, IRGLM, RSSS))**

- L'un des principaux moyens permettant de compenser les incapacités liées à la motricité et de maximiser les capacités résiduelles est la possibilité de recourir aux aides techniques et aux nouvelles technologies. La personne avec une incapacité motrice peut avoir accès à des aides techniques à la mobilité de différentes manières. Elle peut faire appel aux programmes gouvernementaux prévus à cette fin, aux régimes d'assurances privés ou en payer le coût. Les programmes gouvernementaux d'aides techniques à la mobilité comportent toute une série de normes et de critères qui régissent l'admissibilité de la personne, le type d'aides disponibles selon des problématiques précises, leur entretien, leur remplacement et leur disposition lorsqu'elles ne sont plus utilisées.
- La démarche d'attribution d'une aide technique doit découler d'une évaluation globale des besoins et des ressources de la personne et s'inscrire dans le plan d'intervention. Lors de l'attribution d'aides techniques, toutes les solutions doivent être analysées incluant les facteurs personnels de l'usagère ou l'utilisateur, son contexte et ses habitudes de vie de même que le soutien de la communauté et l'ensemble des aides techniques dans une logique d'attribution du plus simple au plus complexe. Le processus d'attribution des aides techniques à la mobilité comprend des étapes qui sont similaires d'un programme à l'autre :
  - Évaluation des besoins de la personne;
  - Identification des objectifs poursuivis;
  - Identification des options de solution et choix de l'aide;
  - Démarches administratives;
  - Fabrication, achat, modification de l'aide ou réparation;
  - Livraison, essai et ajustement de l'aide technique avec la personne;
  - Suivi.
- Les aides techniques et assistance animalière à la mobilité en soutien des déplacements des personnes handicapées incluent les aides à la locomotion comme les fauteuils roulants, les bases de positionnement, les quadriporteurs, les ambulateurs pour usage extérieur, les vélos adaptés et les chiens d'assistance à la motricité de même que les orthèses et prothèses, les chaussures orthétiques et les aides à la marche comme les cannes, marchettes et poussettes adaptées.
- Cette section présente les six programmes d'aides techniques et assistance animalière à la mobilité du MSSS pour les personnes dont l'incapacité résulte d'une déficience congénitale, d'une maladie, de la vieillesse ou d'un incident se produisant en dehors de la route ou du travail. L'administration de ces programmes est confiée à des tiers.

| Principaux programmes analysés   | Ministère ou organisme public responsable des orientations (Administration si différente) |
|--|---|
| Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (ASDP) (dont les fauteuils roulants, de même que les orthèses et prothèses et aides à la marche) | MSSS (RAMQ)   |
| Programme d'attribution des triporteurs et des quadriporteurs (TQP)  | MSSS (IRDPQ, IRGLM)   |
| Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés   | MSSS (IRDPQ, IRGLM)   |
| Programme d'attribution des ambulateurs (adultes)  | MSSS (IRDPQ, IRGLM)   |
| Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité (CAM)  | MSSS (IRDPQ, IRGLM)   |
| Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures  | MSSS (RSSS)   |

- Des informations sur les mesures permettant d'obtenir des aides techniques à la mobilité pour les personnes accidentées de la route et du travail par le biais des régimes d'indemnisation de la SAAQ et de la CNESST sont aussi présentées dans les pages qui suivent de même que les prestations spéciales pour les prestataires du Programme de solidarité sociale du MESS.
- Enfin, une analyse des principaux enjeux observés pour les programmes d'aides techniques à la mobilité du MSSS est réalisée.

**Tableau 16**

**Le programme ASDP confié à la RAMQ et les mesures liées aux remboursements d'aides techniques à la mobilité de la SAAQ et de la CNESST**

|  | Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (ASDP) (MSSS (RAMQ))   | Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la SAAQ   | Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la CNESST  |
|--|--|--|---|
| <p><b>Brève description du programme ou de la mesure</b></p> | <p>Le programme ASDP attribue et prend en charge les frais d'aides techniques et services associés d'une personne dont l'incapacité motrice résulte d'une déficience congénitale, d'une maladie, de la vieillesse ou d'un accident.</p> <p>Les aides techniques sont assurées en vertu de la <i>Loi sur l'assurance maladie</i> et déterminées par le <i>Règlement sur les appareils suppléant à une déficience physique</i>. Le programme ASDP couvre plusieurs types d'aides techniques regroupés sous deux volets.</p> <p>Volet Aides à la locomotion :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aides à la locomotion (fauteuils roulants manuels et motorisés, bases de positionnement, orthomobiles et poussettes adaptées);</li> <li>• Aides à la posture (aides au positionnement dans un fauteuil roulant, bases de positionnement ou poussette adaptée).</li> </ul> <p>Volet Orthèses et prothèses :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orthèses (cervicales, du tronc et des membres supérieurs et inférieurs);</li> <li>• Prothèses (des membres supérieurs et inférieurs);</li> <li>• Aides à la marche (béquilles, cannes, marchettes, ambulateurs pédiatriques);</li> <li>• Aides à la verticalisation (soutiens qui permettent de prendre la position debout).</li> </ul> <p>Ce programme est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 1975.</p> | <p>La SAAQ prévoit, dans une directive qui découle de LAA et du <i>Règlement sur le remboursement de certains frais (RRF)</i>, le remboursement des frais engagés en raison de l'accident pour favoriser la réinsertion professionnelle, scolaire ou sociale de la personne accidentée et associés aux aides techniques à la mobilité suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fauteuils roulants et aides à la posture (s'ils ne correspondent pas aux conditions de la RAMQ);</li> <li>• Prothèses ou orthèses destinées au rachis ou à un membre supérieur ou inférieur (si elles ne correspondent pas aux conditions de la RAMQ);</li> <li>• Quadriporteurs ou triporteurs et accessoires;</li> <li>• Espadrilles pour enfants et adultes traumatisés crâniens avec des problèmes de spasticité;</li> <li>• Des chaussures moulées, fabriquées sur forme préfabriquée modifiée, ou non spécialement fabriquées modifiées.</li> </ul> <p>D'autres aides techniques à la mobilité liées aux activités sportives ou de loisirs peuvent être remboursées sous certaines conditions comme un fauteuil roulant de sport et une prothèse ou une orthèse destinée à un usage sportif ou pour la pêche.</p> | <p>La CNESST prévoit, dans une politique qui découle de la <i>LATMP</i> et du <i>Règlement sur l'assistance médicale</i>, le remboursement des frais engagés en raison d'une lésion professionnelle pour favoriser la réadaptation physique, professionnelle et sociale d'une travailleuse ou d'un travailleur et associés aux aides techniques à la mobilité suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aides à la locomotion (les cannes, les béquilles, les marchettes, les fauteuils roulants à propulsion manuelle ou motorisée ainsi que leurs accessoires);</li> <li>• Quadriporteurs ou triporteurs et accessoires;</li> <li>• Prothèses ou orthèses destinées au rachis ou à un membre supérieur ou inférieur;</li> <li>• Des chaussures orthopédiques (chaussures ou bottes de la travailleuse ou du travailleur modifiées, spécialement préfabriquées, sur mesure ou moulées) et orthèses plantaires.</li> </ul> <p>D'autres équipements de loisirs peuvent être remboursés sous certaines conditions dans le but de permettre à nouveau les activités de loisirs que la travailleuse ou le travailleur pratiquait avant la lésion (par exemple bicyclette, etc.).</p> |

|                                     | <b>Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (ASDP) (MSSS (RAMQ))</b>  | <b>Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la SAAQ</b>  | <b>Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la CNESST</b>  |
|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>Responsable</b>                  | Le MSSS est responsable des orientations et la RAMQ est responsable de l'administration.   | SAAQ   | CNESST   |
| <b>Clientèle admissible</b>         | <p>Programme desservant 175 711 personnes assurées au 31 mars 2021 (dont 85 831 personnes distinctes pour lesquelles la RAMQ a effectué un traitement en 2020-2021)<sup>40</sup>. Plus précisément :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 45 951 personnes assurées (26 %) bénéficient d'une aide à la locomotion au 31 mars 2021 (dont 26 113 personnes distinctes pour lesquelles la RAMQ a effectué un traitement en 2020-2021);</li> <li>• 145 310 personnes (83 %) bénéficient du volet orthèses et prothèses au 31 mars 2021 (dont 64 214 personnes, distinctes pour lesquelles la RAMQ a effectué en traitement en 2020-2021).</li> </ul> <p>Personnes couvertes par le régime d'assurance maladie du Québec ayant une déficience motrice qui remplissent les conditions d'admissibilité associées à l'appareil requis (voir annexe VII).</p> | <p>Remboursements qui couvrent 3 460 dossiers en 2020 (pour des fauteuils, triporteurs, quadriporteurs, ambulateurs, orthèses, prothèses et chaussures).</p> <p>Pour être admissible, la personne accidentée doit présenter une incapacité significative, persistante ou temporaire, découlant des blessures subies au moment d'un accident de la route. Des conditions particulières liées à la condition de la personne et chaque type d'aide technique à la mobilité doivent aussi être rencontrés.</p> | <p>Remboursements qui couvrent des dossiers pour des triporteurs, quadriporteurs, orthèses, prothèses et ambulateurs en 2020.</p> <p>Une personne ayant subi une lésion professionnelle admise à la réadaptation et répondant aux conditions d'admissibilité et d'attribution de l'aide technique.</p> |
| <b>Financement (frais couverts)</b> | Programme financé par le fonds consolidé du revenu, par le biais des crédits budgétaires de la RAMQ, pour des dépenses de 76 581 122 \$ en 2020-2021, dont 47 % pour le volet des aides à la locomotion et 53 % pour le volet des orthèses et prothèses.   | Mesure financée par une contribution des conducteurs (frais liés aux permis de conduire et aux plaques d'immatriculation) pour des dépenses de 2 449 749 \$ en 2020 (pour des fauteuils, triporteurs, quadriporteurs, ambulateurs, orthèses, prothèses et chaussures).   | Mesure financée par une contribution des employeurs pour des dépenses de 8,2 millions en 2019 <sup>41</sup> (pour des aides à la motricité).   |

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

41. La donnée sur les dépenses d'aides techniques à la mobilité de la CNESST en 2019 est tirée du rapport du Vérificateur général du Québec (VGQ 2021) intitulé *Appareils suppléant à une déficience physique : Audit de performance*.

|                                     | Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (ASDP) (MSSS (RAMQ))  | Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la SAAQ  | Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la CNESST  |
|-------------------------------------|---|---|---|
| <b>Financement (frais couverts)</b> | <p>Le programme couvre les services et les coûts des appareils suppléant à une déficience physique, d'un composant ou d'un complément assuré<sup>42</sup> et liés à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'achat;</li> <li>• L'ajustement;</li> <li>• La réparation;</li> <li>• La valorisation (remise en état);</li> <li>• Et le remplacement.</li> </ul> <p>Le coût des services professionnels relatifs à l'attribution d'une aide est déterminé par le règlement et prévu au <i>Tarif des appareils suppléant à une déficience motrice et des services afférents assurés</i> mis à jour chaque année et rendu disponible sur le site de la RAMQ.</p> <p>La couverture exclut le coût de réparation et de remplacement des aides perdues, volées, brisées ou utilisées avec négligence.</p> | <p>Les frais remboursés couvrent les services et coûts des aides techniques selon les modalités exigées et jusqu'aux montants maximums prévus pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'achat,</li> <li>• La location;</li> <li>• La fabrication ou la modification;</li> <li>• L'ajustement et l'installation;</li> <li>• La réparation;</li> <li>• Le remplacement</li> <li>• Les frais de livraison et de main-d'œuvre ainsi que les taxes.</li> </ul> <p>L'achat d'un maximum de cinq paires de chaussures est remboursable.</p> <p>La SAAQ ne rembourse pas les frais déjà couverts par un autre régime de sécurité sociale. Par exemple, la SAAQ ne rembourse pas les frais d'achat d'un fauteuil roulant attribué par la RAMQ, en conformité avec les règles d'application de cet organisme.</p> | <p>Les frais remboursés couvrent les services et coûts des aides techniques selon les conditions exigées et jusqu'aux montants maximums prévus pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'achat;</li> <li>• La location;</li> <li>• L'ajustement et l'installation;</li> <li>• La réparation;</li> <li>• Le remplacement</li> <li>• Le renouvellement</li> <li>• Les frais de fourniture, accessoires, de livraison et de transport, si approprié</li> </ul> <p>Une seule aide technique à la mobilité motorisée peut être autorisée par client.</p> |

.....

42. Sujet à l'autorisation préalable de la RAMQ, une aide à la locomotion et à la posture additionnelle autre qu'un fauteuil roulant à propulsion motorisée peut être octroyée lorsque l'appareil est requis pour des activités spécifiques essentiellement reliées à des fins d'études reconnues ou à des activités professionnelles.

|                                     | Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (ASDP) (MSSS (RAMQ))  | Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la SAAQ  | Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la CNESST  |
|-------------------------------------|---|---|---|
| <b>Financement (frais couverts)</b> | <p>Services non couverts par le programme ASDP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambulateur pour adulte;</li> <li>• Bas élastiques;</li> <li>• Chaussures orthopédiques;</li> <li>• Corset en tissu;</li> <li>• Orthèse plantaire;</li> <li>• Orthèse portée seulement pour pratiquer un sport;</li> <li>• Services et appareils fournis par un établissement ou un laboratoire qui ne sont pas titulaires d'un permis délivré par le MSSS;</li> <li>• Triporteur et quadriporteur.</li> </ul> | <p>La SAAQ considère qu'un fauteuil motorisé, un triporteur ou un quadriporteur n'augmente pas l'autonomie d'une personne accidentée qui bénéficie de la présence continue ou d'une surveillance particulière et, par conséquent, elle n'en recommande pas le remboursement.</p> <p>Services non couverts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Couvre-chaussures ou « caoutchoucs »;</li> <li>• Chaussures dites profondes fabriquées en série qui ne requièrent pas de modifications sauf lorsque la personne accidentée doit porter des chaussures de pointures différentes.</li> </ul> | <p>Les coûts réels des chaussures orthopédiques, orthèses plantaires et orthèses podiatriques fabriquées par un podiatre, prescrites, sont remboursables, jusqu'à un maximum de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 ou 3 paires de chaussures ou bottes (selon que la travailleuse ou le travailleur travaille ou pas);</li> <li>• 1 paire de chaussures conventionnelles de transition au besoin;</li> <li>• 1 paire d'orthèses plantaires;</li> <li>• 1 paire de couvre-chaussures spéciaux convenables pour les chaussures orthopédiques.</li> </ul> <p>La CNESST ne prend pas en charge le coût de remplacement de prothèses ou d'orthèses volées, détruites ou perdues.</p> <p>Services non couverts pour les triporteurs et quadriporteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remorque;</li> <li>• Remise;</li> <li>• Cabine ou toit;</li> <li>• Protecteur de pluie.</li> </ul> |

|                                      | Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (ASDP) (MSSS (RAMQ))   | Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la SAAQ  | Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la CNESST  |
|--------------------------------------|--|---|---|
| <b>Organisation (fonctionnement)</b> | <p>Volet Aides à la locomotion :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se rendre dans un service d'aides techniques (SAT) d'un établissement de réadaptation public (CISSS ou CIUSSS) autorisé;</li> <li>• Obtenir une ordonnance médicale d'une professionnelle ou un professionnel autorisé (médecin, infirmière praticienne spécialisée (IPS)), si requis.</li> </ul> <p>Volet Orthèses et prothèses :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se rendre dans un laboratoire d'orthèses et de prothèses privé autorisé ou un SAT d'un établissement de réadaptation public (CISSS ou CIUSSS) autorisé;</li> <li>• Obtenir une ordonnance médicale d'une professionnelle ou un professionnel autorisé (médecin, infirmière praticienne spécialisée (IPS)), si requis.</li> </ul> <p>L'attribution d'un nouvel appareil d'aide à la mobilité ou le remplacement de celui-ci peut être autorisée par l'ergothérapeute ou le physiothérapeute sans avoir à requérir une ordonnance médicale, selon certaines conditions, sauf pour une orthèse.</p> | <p>Le représentant de la SAAQ s'assure que la personne accidentée a été informée de la directive et des conditions liées à son application. La SAAQ assure la qualité du service qu'elle offre à sa clientèle.</p> <p>Les aides techniques doivent être prescrites sur ordonnance d'un médecin ou d'une infirmière praticienne spécialisée.</p> <p>Le besoin doit être évalué par une ou un ergothérapeute à l'emploi d'un établissement autorisé par la RAMQ</p> <p>Aucune, 1 ou 2 soumissions de fournisseurs peuvent être requises.</p> <p>Les aides techniques doivent être autorisées par la SAAQ.</p> <p>Les pièces justificatives d'achat et des frais d'ajustement, de réparation et de remplacement doivent être fournies pour le remboursement.</p> | <p>La CNESST donne elle-même les services professionnels prévus dans le cadre d'un plan individualisé de réadaptation ou dirige la travailleuse ou le travailleur vers les services appropriés.</p> <p>Certaines aides techniques doivent être prescrites par le professionnel de la santé qui a charge de la travailleuse ou du travailleur ou recommandées par un intervenant de la santé.</p> <p>Tout achat, location, ajustement, réparation ou renouvellement d'une aide technique doit être préalablement autorisé par la CNESST.</p> <p>Les pièces justificatives d'achat et des frais d'ajustement, de réparation et de remplacement doivent être fournies pour le remboursement.</p> |

|   | Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (ASDP) (MSSS (RAMQ))   | Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la SAAQ  | Remboursement de certains frais liés aux aides techniques à la mobilité de la CNESST  |
|---|--|---|---|
| Organisation (fonctionnement)                     | <p>Démarches des établissements et laboratoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluation, prise de mesure, ajustement à la livraison, installation incluant le montage de l'aide à la marche;</li> <li>Services d'administration et gestion d'inventaire;</li> <li>Identification du problème, réparation ou modification.</li> </ul> <p>Démarches de la RAMQ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des formulaires et documents soumis par les SAT et laboratoires, autorisations et remboursements.</li> </ul> <p>Les aides à la mobilité octroyées demeurent la propriété de la RAMQ et doivent de ce fait être retournées à un SAT lorsque devenues caduques ou inutilisées.</p> |   | <p>Lorsqu'un tarif est prévu à l'annexe II du <i>Règlement sur l'assistance médicale</i> pour une aide technique, c'est ce tarif qui s'applique. Lorsque ces aides ont des caractéristiques identiques à celles prévues dans les différents programmes de la RAMQ, la CNESST applique le tarif en vigueur à la RAMQ. Dans les autres cas, la CNESST applique le principe de la solution appropriée la plus économique et rembourse le coût réel de l'aide technique. Deux estimations peuvent devoir être fournies par la travailleuse ou le travailleur.</p> |
| Coordination (liens avec les ressources externes) | <p>À noter que la RAMQ demeure le premier payeur pour les aides techniques aux déplacements couvertes dans le programme ASDP.</p> <p>Au 31 mars 2020, il y avait, répartis à travers les régions, 20 établissements publics autorisés dispensateurs de service pour l'ensemble des aides techniques (SAT des CISSS ou CIUSSS) et 120 laboratoires privés autorisés pour les orthèses, prothèses, aides à la marche et aides à la verticalisation.</p> <p>Une coordination est à prévoir pour les prestations versées dans le cadre des programmes d'aide financière de dernier recours du MESS.</p>  | <p>La SAAQ agit comme deuxième payeur après la RAMQ ou un autre régime de sécurité sociale, à l'exception du remboursement associé à un triporteur ou à un quadriporteur.</p> | <p>La CNESST applique les tarifs prévus par la RAMQ lorsque possible afin de maintenir la cohésion et l'harmonisation avec les régimes d'assurance sociale du Québec, tout en favorisant l'équité entre les travailleuses et travailleurs ayant subi une lésion professionnelle et la population en général.</p>  |

**Tableau 17**

**Les cinq programmes d'attribution de triporteurs et quadriporteurs, d'ambulateurs, de vélos et tricycles adaptés, de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité et d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures du MSSS**

|   | Programme d'attribution des triporteurs et des quadriporteurs du MSSS (IRDPQ, IRGLM)  | Programme d'attribution des ambulateurs du MSSS (IRDPQ, IRGLM)   | Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés du MSSS (IRDPQ, IRGLM)   | Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité (CAM) du MSSS (IRDPQ, IRGLM)  | Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures du MSSS (RSSS)  |
|---|---|--|---|---|---|
| <b>Brève description du programme ou de la mesure</b> | <p>Ce programme consiste en l'attribution de triporteurs et de quadriporteurs (TQP). Ces appareils, assurés en vertu de la <i>Loi sur l'assurance maladie</i>, sont disponibles en plusieurs sous-catégories :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ultra-compacte : usage majoritairement intérieur, espace restreint et surface plane;</li> <li>• Intermédiaire compacte : usage intérieur et extérieur, milieu urbain et semi-urbain;</li> <li>• Robuste compacte : usage intérieur et extérieur milieu rural;</li> <li>• Robuste ≤ 132 cm : usage majoritairement extérieur, milieu rural, terrain accidenté (attribué selon des considérations particulières).</li> </ul> <p>Un plus gros modèle peut être non compatible avec les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées.</p> <p>Les TQP offrent une autonomie de déplacement aux personnes qui n'ont pas la capacité physique de marcher sur de moyennes et longues distances. L'aide technique est essentielle dans les activités courantes quotidiennes de la personne, et l'attribution pour seul motif de loisirs est exclue.</p> | <p>Ce programme consiste en l'attribution d'ambulateurs à usage extérieur afin de faciliter les déplacements sur de courtes et moyennes distances des adultes handicapés ayant des incapacités à la marche.</p> <p>Il s'agit d'un appareil qu'une personne pousse en marchant pour se donner plus de stabilité. Cet appareil est constitué d'un cadre de métal léger, de quatre roues, de poignées reliées à un système de freinage, d'un siège avec dossier, d'un panier et d'un mécanisme de pliage.</p> <p>L'ambulateur du programme du MSSS est un équipement spécifique pour une clientèle adulte qui n'a besoin que de cette aide pour ses déplacements.</p> | <p>Ce programme consiste en l'attribution de tricycles et vélos adaptés afin de faciliter le maintien des personnes handicapées dans leur milieu en favorisant leur intégration sociale.</p> <p>L'appareil recommandé doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compenser adéquatement les incapacités de la personne ayant une déficience motrice;</li> <li>• Rendre la personne ayant une déficience motrice ou intellectuelle plus autonome;</li> <li>• Être nécessaire à la réadaptation, à l'intégration, à l'évolution et au maintien de la personne dans son milieu de vie;</li> <li>• Présenter le meilleur rapport coût-avantage.</li> </ul> | <p>Le Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité (CAM) vise à compenser une incapacité motrice significative et persistante et favoriser l'autonomie et le maintien à domicile de ces personnes, en remboursant une partie de ce qu'il en coûte pour utiliser un CAM.</p> <p>Le CAM aide la personne ayant une déficience motrice permanente en tirant son fauteuil ou en l'aidant à marcher, en ramassant et rapportant des objets, ou encore en facilitant le changement de position, tel le transfert du fauteuil roulant manuel à une chaise de table, à un divan ou à un lit.</p> | <p>Ce programme consiste en l'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures.</p> <p>L'expression « chaussure orthétique » comprend soit la chaussure moulée ou adaptée, soit l'appareillage au niveau de la chaussure ou soit un amalgame des deux. L'appareillage orthétique au niveau de la chaussure est fabriqué sur mesure et est appliqué sur tout le pied dans un but de correction et de compensation. Il comprend un soulier moulé, une sandale moulée, une bottine ou une botte moulée ainsi qu'un couvre-chaussure adapté. L'appareillage orthétique au niveau de la chaussure comprend également certains composants optionnels tels que la chaussure d'essayage, le coussinage des quartiers, la doublure de mouton, l'embout de sécurité, le protecteur métatarsien, la semelle d'acier ainsi que tout autre composant jugé nécessaire par l'équipe chargée de la réadaptation.</p> |
| <b>Responsable des orientations</b>                   | <p>MSSS</p> <p>La responsabilité des programmes d'aide technique à la mobilité a été transférée de l'Office au MSSS en octobre 1998.</p>  | <p>MSSS</p> <p>La responsabilité des programmes d'aide technique à la mobilité a été transférée de l'Office au MSSS en octobre 1998.</p>   | <p>MSSS</p> <p>La responsabilité des programmes d'aide technique à la mobilité a été transférée de l'Office au MSSS en octobre 1998.</p>  | <p>MSSS</p> <p>Le programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un CAM a été ajouté à l'offre de service en septembre 2010 à la suite des travaux débutés dans les années 2000<sup>43</sup>.</p>   | <p>MSSS</p> <p>La responsabilité des programmes d'aide technique à la mobilité a été transférée de l'Office au MSSS en octobre 1998.</p>  |
| <b>Responsable de l'administration</b>                | <p>L'IRGLM du CIUSSS CSMTL pour l'ouest du Québec.</p> <p>L'IRDPQ du CIUSSS CN pour l'est du Québec.</p>  | <p>L'IRGLM du CIUSSS CSMTL pour l'ouest du Québec.</p> <p>L'IRDPQ du CIUSSS CN pour l'est du Québec.</p>   | <p>L'IRGLM du CIUSSS CSMTL pour l'ouest du Québec.</p> <p>L'IRDPQ du CIUSSS CN pour l'est du Québec.</p>  | <p>L'IRGLM du CIUSSS CSMTL pour l'ouest du Québec.</p> <p>L'IRDPQ du CIUSSS CN pour l'est du Québec.</p>  | <p>RSSS</p>   |

43. Un comité de travail composé du MSSS, de l'Office et de la Fondation Mira a émis des recommandations en ce sens en 2001 et un avis de l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé a été publié en 2007 (AETMIS). L'AETMIS a été intégrée à l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) en 2011.

|                      | Programme d'attribution des triporteurs et des quadriporteurs du MSSS (IRDPQ, IRGLM)  | Programme d'attribution des ambulateurs du MSSS (IRDPQ, IRGLM)   | Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés du MSSS (IRDPQ, IRGLM)   | Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité (CAM) du MSSS (IRDPQ, IRGLM)  | Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures du MSSS (RSSS)   |
|----------------------|---|--|---|---|--|
| Clientèle admissible | <p>Programme desservant 448 usagers en 2020-2021.</p> <p>Est admissible, la clientèle pédiatrique et adulte reconnue handicapée selon la <i>Loi</i> qui répond aux critères d'admissibilité pour l'obtention d'un fauteuil roulant motorisé du programme d'ASDP de la RAMQ, sur présentation d'une évaluation effectuée par une ou un ergothérapeute ou physiothérapeute. L'évaluation doit démontrer que seul un TQP peut répondre aux besoins de la personne.</p> <p>Les personnes admises doivent vivre à leur domicile ou en ressource de type familial.</p> <p>La personne doit rencontrer les principes d'attribution de l'aide technique (voir annexe VII).</p> <p>Exclusions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La personne ne peut avoir deux aides techniques motorisées;</li> <li>• Bénéficiaire, pour des aides de même type (fauteuil roulant motorisé, chiens d'assistance, ambulateur, TQP), de la couverture d'un autre programme. Toutefois, le programme peut payer la partie non couverte par un régime d'assurances privé si la personne fait les démarches et accepte de transférer la propriété;</li> <li>• Être admis dans un centre d'hébergement public, y compris les ressources intermédiaires ou les centres privés.</li> </ul> | <p>Programme desservant 267 usagers en 2020-2021.</p> <p>Le programme s'adresse aux personnes reconnues handicapées selon la <i>Loi</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De plus de 18 ans;</li> <li>• Ayant une déficience organique entraînant des incapacités à la marche;</li> <li>• Présenter des incapacités de locomotion;</li> <li>• Avoir une capacité suffisante aux membres supérieurs pour utiliser les freins de façon sécuritaire;</li> <li>• Être autonome dans l'utilisation sécuritaire d'un ambulateur, y compris en ce qui concerne la manutention et le remisage.</li> </ul> <p>Exclusions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir reçu une aide à la locomotion (fauteuil roulant, chien d'assistance, TQP, etc.) de la RAMQ ou du mandataire;</li> <li>• Être aux prises avec un problème d'équilibre sévère à la marche;</li> <li>• Bénéficiaire, pour des aides de même type, de la couverture d'un autre programme. Toutefois, le programme peut payer la partie non couverte par un régime d'assurances privé si la personne fait les démarches et accepte de transférer la propriété;</li> <li>• Être admis dans un centre d'hébergement public, y compris les ressources intermédiaires ou les centres privés.</li> </ul> | <p>Programme desservant 409 usagers en 2020-2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir moins de 18 ans;</li> <li>• Avoir une déficience motrice ou intellectuelle;</li> <li>• Être dans l'incapacité d'utiliser un tricycle ou un vélo standard;</li> <li>• Être capable de pédaler et de diriger le tricycle ou le vélo adapté de façon autonome;</li> <li>• Être domicilié sur le territoire du mandataire concerné.</li> </ul> <p>Exclusions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bénéficiaire, pour des aides de même type, de la couverture d'un autre programme. Toutefois, le programme peut payer la partie non couverte par un régime d'assurances privé si la personne fait les démarches et accepte de transférer la propriété;</li> <li>• Être admis dans un centre d'hébergement public, y compris les ressources intermédiaires ou les centres privés.</li> </ul> | <p>Programme desservant 142 usagers en 2020-2021.</p> <p>Les critères d'admissibilité de la personne incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être inscrite au Régime de l'assurance maladie du Québec;</li> <li>• Présenter une déficience motrice permanente, entraînant une incapacité significative et persistante;</li> <li>• Démontrer la nécessité d'utiliser quotidiennement un CAM dans l'accomplissement d'au moins une activité qui fait partie des catégories suivantes : déplacement, appui, préhension.</li> </ul> <p>Les critères d'admissibilité du chien incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être identifiable par une carte d'identité avec photo, fournie par une école de dressage spécialisée accréditée par <i>l'Assistance Dogs International</i> ou <i>l'International Guide Dog Federation</i>, sur laquelle figure le nom de son maître;</li> <li>• Satisfaire aux standards minimaux de CAM en public et à domicile;</li> <li>• Porter un signe distinctif d'un CAM dans des endroits publics.</li> </ul> <p>Les exclusions comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bénéficiaire, pour ce type d'aide, de la couverture totale ou partielle d'un autre programme;</li> <li>• Le remboursement des frais relatifs à l'utilisation d'un CAM qui est utilisé uniquement pour la traction ou pour la marche dans la mesure où la personne utilise une autre aide technique motorisée pour ses déplacements extérieurs, payée par l'État;</li> <li>• Être admis dans un centre d'hébergement public, y compris les ressources intermédiaires ou les centres privés;</li> <li>• Le remboursement des frais relatifs à l'élevage, à l'entraînement ou à l'achat d'un chien d'assistance;</li> <li>• Le remboursement des frais relatifs à l'utilisation d'un chien qui permet de compenser une autre incapacité, d'un chien pour un but temporaire, d'un chien pour la réalisation d'activités de loisirs ou pour des frais relatifs à l'utilisation d'autres types d'animaux.</li> </ul> | <p>Programme desservant 943 usagers en 2020-2021.</p> <p>Le programme s'adresse aux personnes handicapées, au sens de la <i>Loi</i>, ayant une déficience permanente au niveau du complexe pied-cheville (anomalies congénitales ou de croissance, séquelles traumatiques ou pathologiques ou déformations secondaires à une maladie organique ou neurologique) entraînant des incapacités significatives et persistantes à la marche, de sévères à très sévères et ne pouvant être compensées que par le port quotidien d'une chaussure orthétique.</p> <p>Exclusions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être prestataire de programmes du MESS. Toutefois, l'excédent de la couverture du MESS pourrait être pris en charge par les mandataires régionaux du programme d'attribution de chaussures orthétiques, dans la mesure où les critères d'admissibilité sont applicables.</li> <li>• Être admis dans un établissement financé par le RSSS.</li> </ul> |

|                                      | Programme d'attribution des triporteurs et des quadriporteurs du MSSS (IRDPQ, IRGLM)   | Programme d'attribution des ambulateurs du MSSS (IRDPQ, IRGLM)   | Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés du MSSS (IRDPQ, IRGLM)   | Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité (CAM) du MSSS (IRDPQ, IRGLM)  | Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures du MSSS (RSSS)   |
|--------------------------------------|--|--|---|---|--|
| <b>Financement (frais couverts)</b>  | <p>Programme financé par le fonds consolidé du revenu, pour des dépenses de 1 920 747 \$ en 2020-2021.</p> <p>Ces dépenses comprennent tous les frais encourus d'attribution, de réattribution, de transfert de propriété (45 %) et de réparation et récupération d'appareils (55 %).</p> <p>Des frais de gestion correspondant à 10 % du budget sont accordés aux mandataires pour l'administration de ce programme.</p>  | <p>Programme financé par le fonds consolidé du revenu, pour des dépenses de 77 620 \$ en 2020-2021.</p> <p>Ces dépenses comprennent tous les frais encourus d'attribution, de réattribution, de transfert de propriété (90 %) et de réparation et récupération d'appareils (10 %).</p> <p>Des frais de gestion correspondant à 10 % du budget sont accordés aux mandataires pour l'administration de ce programme.</p>   | <p>Programme financé par le fonds consolidé du revenu, pour des dépenses de 656 425 \$ en 2020-2021.</p> <p>Ces dépenses comprennent tous les frais encourus d'attribution, de réattribution, de transfert de propriété (98 %) et de réparation et récupération d'appareils (2 %).</p> <p>Le programme défraie les coûts d'adaptation du vélo ou du tricycle, et non les coûts d'achat.</p> <p>Dans le cas d'un tricycle dédié (spécialement conçu pour répondre aux besoins de l'utilisateur) ou d'un vélo dédié (pour les personnes de petite taille), la somme forfaitaire de 150 \$ est exigée à l'utilisateur. Un montant maximal de 2 500 \$ comprenant la somme forfaitaire de 150 \$ est prévu pour l'achat du vélo à main.</p> <p>Des frais de gestion correspondant à 10 % du budget sont accordés aux mandataires pour l'administration de ce programme.</p> | <p>Programme financé par le fonds consolidé du revenu, pour des dépenses de 529 612 \$ en 2020-2021.</p> <p>Le présent programme est établi sur la prémisse que des écoles de dressage spécialisées en la matière attribuent gracieusement le CAM à une personne qui lui en fait la demande. L'État ne s'engage pas dans le financement de la production, de l'élevage et de l'entraînement de l'animal.</p> <p>Le programme couvre une partie des frais :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'acquisition du chien, soit un montant de 210 \$ versé une fois à la personne admissible. Une personne qui change de chien dans une période de deux ans ne peut pas bénéficier à nouveau de ce montant.</li> <li>• D'entretien du chien fixés à 2 240 \$ par année (nourrir, toiletter, soigner, frais de vétérinaire, etc.) et offerts en deux versements.</li> </ul> | <p>Programme financé par le fonds consolidé du revenu, pour des dépenses de 840 729 \$ en 2020-2021.</p> <p>Une personne adulte a droit à deux paires de chaussures au moment de la première demande, remplaçables tous les deux ans, en plus de couvre-chaussures pour cette même période.</p> <p>Pour les personnes âgées de moins de 18 ans, deux paires peuvent être attribuées de la même façon, remplaçables cependant selon la croissance de l'enfant.</p> <p>Une franchise de 75 \$ sera applicable lors de l'acquisition de chaussures faites sur mesure.</p> |
| <b>Organisation (fonctionnement)</b> | <p>L'aide technique financée en vertu de ce programme est prêtée à l'utilisateur par le mandataire, qui en devient le propriétaire légal.</p> <p>L'utilisateur doit s'adresser à un établissement du CISSS ou CIUSSS et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir une demande d'aide matérielle de même qu'un portrait médical d'un médecin;</li> <li>• Faire estimer les coûts de réparation le cas échéant et obtenir l'autorisation du mandataire avant de les faire faire chez le fournisseur, un détaillant autorisé ou dans un établissement ayant un SAT.</li> </ul> | <p>L'aide technique financée en vertu de ce programme est prêtée à l'utilisateur par le mandataire, qui en devient le propriétaire légal.</p> <p>L'utilisateur doit s'adresser à un établissement du CISSS ou CIUSSS et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir une demande d'aide matérielle de même qu'un portrait médical d'un médecin;</li> <li>• Faire estimer les coûts de réparation le cas échéant et obtenir l'autorisation du mandataire avant de les faire faire chez le fournisseur, un détaillant autorisé ou dans un établissement ayant un SAT.</li> </ul> | <p>L'aide technique financée en vertu de ce programme est prêtée à l'utilisateur par le mandataire, qui en devient le propriétaire légal.</p> <p>L'utilisateur doit s'adresser à un établissement du CISSS ou CIUSSS et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir une demande d'aide matérielle de même qu'un portrait médical d'un médecin;</li> <li>• Faire estimer les coûts de réparation le cas échéant et obtenir l'autorisation du mandataire avant de les faire faire chez le fournisseur, un détaillant autorisé ou dans un établissement ayant un SAT.</li> </ul>  | <p>L'utilisateur doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soumettre au mandataire désigné pour sa région une demande d'évaluation dès la fin de la classe d'attribution du CAM qui inclut une attestation médicale par un médecin lors de la première demande (annexes II et IV du guide) et l'autorisation de communiquer des renseignements notamment à l'école de dressage;</li> <li>• Fournir une copie de la carte avec photo du CAM de l'école de dressage spécialisée;</li> <li>• Fournir une copie du carnet de vaccination de l'animal à jour;</li> <li>• Poursuivre l'entraînement de son CAM, respecter toutes les règles de sécurité et voir à l'entretien et aux bons soins de l'animal.</li> </ul>   | <p>L'utilisateur doit adresser une demande à un établissement du CISSS-CIUSSS doté d'un SAT et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir un bilan médical d'un médecin;</li> <li>• Obtenir l'autorisation de l'établissement mandataire pour faire remplacer son appareillage.</li> </ul>   |

|                                      | Programme d'attribution des triporteurs et des quadriporteurs du MSSS (IRDPQ, IRGLM)  | Programme d'attribution des ambulateurs du MSSS (IRDPQ, IRGLM)  | Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés du MSSS (IRDPQ, IRGLM)   | Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité (CAM) du MSSS (IRDPQ, IRGLM)  | Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures du MSSS (RSSS)  |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>Organisation (fonctionnement)</b> | <p>L'établissement demandeur doit fournir au mandataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le portrait médical attestant les déficiences limitant la capacité de propulsion et de mobilité fait par un médecin;</li> <li>Un bilan fonctionnel, une évaluation globale des besoins, la recommandation qui précise le type d'équipement et l'attestation de l'essai de l'appareil et de son utilisation sécuritaire;</li> <li>Pour un triporteur ou quadriporteur, une attestation de l'accessibilité du domicile pour le remisage de l'appareil;</li> <li>Pour les ambulateurs, tricycles et vélos adaptés, l'ergothérapeute ou physiothérapeute doit demander une ou deux soumissions qui comprennent la garantie du fabricant et du fournisseur ainsi que la fiche technique;</li> <li>La confirmation de l'utilisation conforme de l'appareil dans le cadre d'un suivi post-livraison dans un délai maximum de 3 mois par une ou un ergothérapeute ou physiothérapeute;</li> <li>La demande de remplacement qui est faite par une ou un ergothérapeute ou physiothérapeute comme pour l'attribution initiale. Une attestation médicale n'est pas requise s'il n'y a pas de changement de la condition physique de la personne.</li> </ul> | <p>L'établissement demandeur doit fournir au mandataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le portrait médical attestant les déficiences limitant la capacité de propulsion et de mobilité fait par un médecin;</li> <li>Un bilan fonctionnel, une évaluation globale des besoins, la recommandation qui précise le type d'équipement et l'attestation de l'essai de l'appareil et de son utilisation sécuritaire;</li> <li>Pour un triporteur ou quadriporteur, une attestation de l'accessibilité du domicile pour le remisage de l'appareil;</li> <li>Pour les ambulateurs, tricycles et vélos adaptés, l'ergothérapeute ou physiothérapeute doit demander une ou deux soumissions qui comprennent la garantie du fabricant et du fournisseur ainsi que la fiche technique;</li> <li>La confirmation de l'utilisation conforme de l'appareil dans le cadre d'un suivi post-livraison dans un délai maximum de 3 mois par une ou un ergothérapeute ou physiothérapeute;</li> <li>La demande de remplacement qui est faite par une ou un ergothérapeute ou physiothérapeute comme pour l'attribution initiale. Une attestation médicale n'est pas requise s'il n'y a pas de changement de la condition physique de la personne.</li> </ul> | <p>L'établissement demandeur doit fournir au mandataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le portrait médical attestant les déficiences limitant la capacité de propulsion et de mobilité fait par un médecin;</li> <li>Un bilan fonctionnel, une évaluation globale des besoins, la recommandation qui précise le type d'équipement et l'attestation de l'essai de l'appareil et de son utilisation sécuritaire;</li> <li>Pour un triporteur ou quadriporteur, une attestation de l'accessibilité du domicile pour le remisage de l'appareil;</li> <li>Pour les ambulateurs, tricycles et vélos adaptés, l'ergothérapeute ou physiothérapeute doit demander une ou deux soumissions qui comprennent la garantie du fabricant et du fournisseur ainsi que la fiche technique;</li> <li>La confirmation de l'utilisation conforme de l'appareil dans le cadre d'un suivi post-livraison dans un délai maximum de 3 mois par une ou un ergothérapeute ou physiothérapeute;</li> <li>La demande de remplacement qui est faite par une ou un ergothérapeute ou physiothérapeute comme pour l'attribution initiale. Une attestation médicale n'est pas requise s'il n'y a pas de changement de la condition physique de la personne.</li> </ul> | <p>Évaluateurs du mandataire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder à l'évaluation dans les six mois après l'attribution du CAM afin de permettre l'intégration de l'animal dans son milieu et recommander le remboursement lorsque cela est conforme;</li> <li>Documenter l'admissibilité au programme de la personne et son chien;</li> <li>Fournir à la personne toute l'information pertinente et porter à l'attention de l'école de dressage toute observation du CAM qui ne respecte pas les normes;</li> <li>Si une mise à niveau est requise pour l'équipe usager-CAM, un délai d'un mois est autorisé. Après cette période, le dossier est fermé et l'usager devra refaire une demande lorsque l'équipe sera prête à participer à l'évaluation;</li> <li>Procéder à la réévaluation de l'équipe usager-CAM tous les deux ou trois ans ou plus fréquemment si requis. Une période de perfectionnement peut être exigée. S'il est impossible pour une personne de procéder à la réévaluation de son CAM dans les six mois suivants la date prévue, le dossier sera fermé et l'usager devra refaire une demande au programme lorsqu'elle sera à nouveau en mesure de participer à l'évaluation de l'utilisation de son CAM.</li> </ul> | <p>L'établissement doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder à une évaluation fonctionnelle de la personne et recommandation par une équipe de professionnels de la réadaptation d'un centre spécialisé en déficience motrice reconnu par la RAMQ, soit un SAT, ou désigner un établissement responsable de l'attribution selon la région;</li> <li>Faire un suivi post-attribution après un certain temps, une fois l'appareillage essayé, ajusté et porté par l'usager.</li> </ul> <p>L'établissement responsable d'administrer le programme doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmer l'admissibilité par écrit et autoriser le fabricant retenu (public ou privé) à fabriquer l'appareillage recommandé;</li> <li>Suivre les procédures d'approvisionnement pour les matériaux et fabrication (appels d'offres, soumission la plus basse, contrat, etc.).</li> </ul> |

|  | Programme d'attribution des triporteurs et des quadriporteurs du MSSS (IRDPQ, IRGLM)  | Programme d'attribution des ambulateurs du MSSS (IRDPQ, IRGLM)  | Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés du MSSS (IRDPQ, IRGLM)   | Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité (CAM) du MSSS (IRDPQ, IRGLM)  | Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures du MSSS (RSSS)   |
|--|---|---|---|---|--|
| <b>Organisation (fonctionnement)</b>                     | <p>Les mandataires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser la demande, rendent une décision d'accorder ou de refuser l'aide en transmettant la documentation requise à l'utilisateur et à l'établissement demandeur, acquittent la facture du point de vente et de service choisi ou pour un vélo ou tricycle adapté, émettent un chèque à l'utilisateur à la réception de la facture. Des modalités de recours sont prévues en cas de refus d'attribution;</li> <li>Assurent le service de réparation et d'entretien à l'utilisateur après la période de garantie accordée par le fournisseur. La décision de réparer ou non doit tenir compte de la durée de vie, des garanties, de l'état général de l'appareil et de la disponibilité des pièces;</li> <li>Fournissent en priorité l'équipement disponible qui a été remis en état (appareil valorisé); instaurent sur leur territoire, une procédure de récupération, remise en état et réattribution de ces appareils via les SAT et assurent la gestion du parc, notamment la tenue de l'inventaire et l'entreposage.</li> </ul> | <p>Les mandataires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser la demande, rendent une décision d'accorder ou de refuser l'aide en transmettant la documentation requise à l'utilisateur et à l'établissement demandeur, acquittent la facture du point de vente et de service choisi ou pour un vélo ou tricycle adapté, émettent un chèque à l'utilisateur à la réception de la facture. Des modalités de recours sont prévues en cas de refus d'attribution;</li> <li>Assurent le service de réparation et d'entretien à l'utilisateur après la période de garantie accordée par le fournisseur. La décision de réparer ou non doit tenir compte de la durée de vie, des garanties, de l'état général de l'appareil et de la disponibilité des pièces;</li> <li>Fournissent en priorité l'équipement disponible qui a été remis en état (appareil valorisé); instaurent sur leur territoire, une procédure de récupération, remise en état et réattribution de ces appareils via les SAT et assurent la gestion du parc, notamment la tenue de l'inventaire et l'entreposage.</li> </ul> | <p>Les mandataires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser la demande, rendent une décision d'accorder ou de refuser l'aide en transmettant la documentation requise à l'utilisateur et à l'établissement demandeur, acquittent la facture du point de vente et de service choisi ou pour un vélo ou tricycle adapté, émettent un chèque à l'utilisateur à la réception de la facture. Des modalités de recours sont prévues en cas de refus d'attribution;</li> <li>Assurent le service de réparation et d'entretien à l'utilisateur après la période de garantie accordée par le fournisseur. La décision de réparer ou non doit tenir compte de la durée de vie, des garanties, de l'état général de l'appareil et de la disponibilité des pièces;</li> <li>Fournissent en priorité l'équipement disponible qui a été remis en état (appareil valorisé); instaurent sur leur territoire, une procédure de récupération, remise en état et réattribution de ces appareils via les SAT et assurent la gestion du parc, notamment la tenue de l'inventaire et l'entreposage.</li> </ul> | <p>Comité régional d'autorisation du mandataire concerné constitué de ses gestionnaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les recommandations des évaluateurs et juger de l'admissibilité des demandes;</li> <li>Si l'équipe usager-CAM est admissible, le programme entre en vigueur à la date de réception de la demande;</li> <li>Une personne admise au programme une première fois peut se voir refuser le remboursement lors de la réévaluation selon les résultats.</li> </ul> <p>Comité provincial d'autorisation constitué des gestionnaires des deux mandataires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les situations complexes ou demandes de révisions à la suite d'un refus et rendre une décision.</li> </ul> | <p>Le fabricant, qui peut être un établissement ayant un SAT ou un laboratoire privé détenteur d'un permis du MSSS, doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fabriquer l'appareillage (conception, prise d'empreinte et de mesure, fabrication, livraison) et faire les ajustements nécessaires à sa charge pendant la période d'essai;</li> <li>Offrir une garantie maximale de 3 mois.</li> </ul>         |
| <b>Coordination (liens avec les ressources externes)</b> | <p>Une coordination intervient entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les mandataires du MSSS;</li> <li>Les établissements demandeurs du RSSS;</li> <li>Les points de vente et de service, détaillants autorisés et établissements publics du RSSS ayant un SAT.</li> </ul> <p>Depuis 2003, le ministère confie à la RAMQ le mandat de procéder à l'homologation des TQP, puis de procéder à un appel d'offres pour l'achat des appareils. Ces démarches permettent de dresser une liste de triporteurs et de quadriporteurs sécuritaires et de qualité, dont les prix sont standardisés.</p>   | <p>Une coordination intervient entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les mandataires du MSSS;</li> <li>Les établissements demandeurs du RSSS;</li> <li>Les points de vente et de service, détaillants autorisés et établissements publics du RSSS ayant un SAT.</li> </ul> <p>Une coordination est à prévoir pour les prestations versées dans le cadre des programmes d'aide financière de dernier recours du MESS (ambulateurs).</p>   | <p>Une coordination intervient entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les mandataires du MSSS;</li> <li>Les établissements demandeurs du RSSS;</li> <li>Les points de vente et de service, détaillants autorisés et établissements publics du RSSS ayant un SAT.</li> </ul>   | <p>Une coordination intervient entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les écoles de dressage;</li> <li>Les évaluateurs des mandataires du MSSS;</li> <li>Les deux comités régionaux d'autorisation des mandataires du MSSS;</li> <li>Le Comité provincial d'autorisation.</li> </ul>  | <p>Une coordination intervient entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les établissements du RSSS responsables du programme;</li> <li>Les équipes de réadaptation qui relèvent des SAT du RSSS;</li> <li>Les laboratoires autorisés par la RAMQ.</li> </ul> <p>Une coordination est à prévoir pour les prestations versées dans le cadre des programmes d'aide financière de dernier recours du MESS.</p> |

- Les prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours<sup>44</sup> du MESS peuvent obtenir des prestations spéciales<sup>45</sup> pour le coût de chaussures orthopédiques ou d'orthèses plantaires ainsi que pour le coût de prothèses, orthèses (cervicales et des membres supérieurs et inférieurs) et autres accessoires comme les aides à la mobilité jusqu'à concurrence du montant maximum indiqué, selon les conditions établies et dans la mesure où ce coût n'est pas assumé par la RAMQ. Cependant, le montant d'une prestation spéciale est réduit de toute indemnité versée par un tiers pour compenser les mêmes frais, le cas échéant.
- Le tableau 18 présente le nombre de personnes ayant reçu des prestations spéciales spécifiques du Programme de solidarité sociale du MESS<sup>46</sup> pour chaque type d'aide technique en soutien d'une incapacité motrice ainsi que les dépenses engendrées par ces prestations en 2019-2020. Les frais remboursés totalisent un peu plus de 272 000 \$ en 2019-2020, dont la majorité sont pour les coûts de chaussures et orthèses plantaires (85 %), et le reste pour les coûts d'aides à la mobilité (12 %) et d'orthèses cervicales ou des membres (3,1 %).

**Tableau 18**

**Nombre de prestataires distincts et dépenses, prestations spéciales spécifiques versées aux prestataires du Programme de solidarité sociale pour subvenir aux coûts de chaussures, orthèses, prothèses et autres aides à la mobilité, Québec, 2019-2020**

|   | Nombre de prestataires distincts<br>(adultes et enfants) | Dépenses          |
|---|--|-------------------|
|   | n  | \$                |
| <b>Total des prestations spéciales spécifiques</b>                        | ...  | <b>272 305,93</b> |
| <b>Chaussures orthopédiques et orthèses/<br/>modifications plantaires</b> | ...  | <b>231 988,26</b> |
| <i>Chaussure moule en plâtre/bois</i>                                     | 161  | 61 474,95         |
| <i>Orthèse plantaire enfant</i>   | 35   | 6 300,00          |
| <i>Orthèse plantaire adulte</i>   | 883  | 157 954,22        |
| <i>Biseau semelle</i>   | 32   | 930,00            |
| <i>Biseau talon</i>   | 49   | 1 880,00          |
| <i>Talon Thomas enfant</i>  | x  | x                 |
| <i>Élévation semelle/talon (-15mm)</i>                                    | 34   | 1 434,09          |
| <i>Élévation semelle/talon (15 à 30mm)</i>                                | 19   | 1 400,00          |
| <i>Élévation semelle/talon (+30mm)</i>                                    | 6  | 600,00            |

44. Appellation générique qui permet de parler à la fois du Programme d'aide sociale et du Programme de solidarité sociale.

45. Une prestation spéciale est une aide financière servant à rembourser, en totalité ou en partie, les frais liés à des besoins particuliers. La prestation spéciale peut être versée avec la prestation mensuelle, s'il s'agit d'une prestation spéciale régulière, ou sur demande, si le besoin est occasionnel.

46. Programme visant à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi ainsi qu'à leurs conjoints. Ce programme vise également à favoriser l'inclusion et la participation sociale de ces personnes de même que leur contribution active à la société, avec le soutien et l'accompagnement qu'elles requièrent.

|  | Nombre de prestataires distincts<br>(adultes et enfants) |   | Dépenses         |
|--|--|---|------------------|
|  |  | n | \$               |
| <b>Orthèses (cervicales et membres)</b>  | ...  |   | <b>8 398,36</b>  |
| <i>Collet cervical</i>                   | x  |   | x                |
| <i>Ensemble traction cervicale</i>       | x  |   | x                |
| <i>Support pour le coude</i>             | x  |   | x                |
| <i>Orthèse pour le coude</i>             | 7  |   | 257,97           |
| <i>Support cheville</i>                  | x  |   | 225,00           |
| <i>Orthèse cheville</i>                  | 36   |   | 2 119,95         |
| <i>Support genou</i>                     | x  |   | 183,54           |
| <i>Genouillère élastique</i>             | 8  |   | 466,08           |
| <i>Genouillère joints métalliques</i>    | 35   |   | 3 869,13         |
| <i>Genouillère articulation libre</i>    | 14   |   | 1 107,65         |
| <b>Aides à la mobilité (accessoires)</b> | ...  |   | <b>31 919,31</b> |
| <i>Canne en bois</i>                     | x  |   | x                |
| <i>Canne aluminium ajustable</i>         | 72   |   | 2 062,42         |
| <i>Béquilles aluminium</i>               | 9  |   | 330,45           |
| <i>Béquilles canadiennes</i>             | 12   |   | 938,61           |
| <i>Marchette</i>                         | 144  |   | 12 351,22        |
| <i>Fauteuil roulant</i>                  | 46   |   | 15 371,57        |
| <i>Location fauteuil roulant</i>         | 11   |   | 850,00           |
| <i>Location aide mobilité</i>            | x  |   | x                |

... : N'ayant pas lieu de figurer.

X : donnée confidentielle.

Source : Dem\_2962 – Ensemble du Québec – Prestations spéciales spécifiques (Solidarité sociale) – avril 2019 à mars 2020, MESS.

Traitement : MESS 2020.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

## **Des programmes d'aides techniques et assistance animalière à la mobilité qui semblent offrir une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées, malgré quelques enjeux**

- L'analyse des données de l'ECI 2017 de Statistique Canada et de celles recueillies auprès de la RAMQ, du MSSS, des conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office et des organismes du milieu associatif tend à démontrer qu'il n'y aurait pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques à la mobilité et l'offre des six programmes du MSSS dont l'un d'entre eux est confié à la RAMQ et quatre autres à l'IRDPO et l'IRGLM. En effet, malgré quelques enjeux, il apparaît que dans l'ensemble, les personnes pouvant bénéficier de ces programmes y ont accès et que ceux-ci offrent une couverture de base qui répond à leurs besoins essentiels.
- Selon l'ECI 2017, parmi les personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité liée à la motricité (c'est-à-dire liée à la mobilité, à la flexibilité ou à la dextérité) plus de la moitié (51 %) utilisent des aides à la mobilité et à l'agilité, ce qui représente environ 296 800 personnes au Québec (Office 2022b).
- Parmi les personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité liée à la motricité et besoin d'aides techniques, la plupart des personnes qui ont des besoins en aides techniques à la mobilité et à l'agilité (84 %) voient tous leurs besoins pour ces aides être comblés (Office 2022b).
- Les programmes du MSSS s'avèrent complémentaires. De fait, les cinq programmes administrés par l'IRDPO, l'IRGLM ou le RSSS offrent des aides techniques et d'assistance animalière à la mobilité non couvertes par la RAMQ. De plus, l'ensemble des six programmes partagent plusieurs similarités dans leur fonctionnement et les ressources financières et organisationnelles impliquées.
- L'analyse complémentaire des données recueillies auprès de la SAAQ et de la CNESST présente des arrimages entre les mesures des deux régimes d'indemnisation et les programmes du MSSS dont celui administré par la RAMQ. Ces arrimages permettent d'offrir une réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées avec une couverture relativement similaire, peu importe la cause de l'incapacité des usagères et usagers.
- De façon générale, le mode de financement des programmes dont l'administration est centralisée se distingue de celui dont l'administration a été déléguée aux établissements du RSSS par la réduction des enjeux liés à la répartition des sommes entre les régions. Le programme ASDP du MSSS (RAMQ), dont l'administration est centralisée, a aussi l'avantage de minimiser les listes d'attente puisque son financement ne vient pas d'une enveloppe fermée. De façon similaire, les quatre programmes du MSSS qui sont administrés par les deux mandataires du MSSS, l'IRDPO et l'IRGLM, offrent les bénéfices d'une administration plus centralisée, malgré une enveloppe fermée. Selon la direction responsable de ces programmes au MSSS, il n'y aurait pas de liste d'attente depuis les cinq dernières années. Le seul programme avec une liste d'attente est celui dont l'administration est déléguée dans le RSSS, soit le Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures.

- Des parties prenantes consultées ont tout de même identifié des enjeux transversaux et spécifiques pouvant être abordés lors d'une révision de ces six programmes. Les enjeux transversaux concernent les délais d'évaluation et le regroupement des programmes d'aides techniques et assistance animalière à la mobilité en vue d'une gestion plus optimale :
  - Les délais d'évaluation par une ou un professionnel des établissements des CISSS et CIUSSS (ergothérapeutes, physiothérapeutes, etc.) sont soulignés pour cinq des six programmes. Des délais en fin de processus liés aux essayages et ajustements sont aussi soulevés. Les délais pour le programme de remboursement des frais d'utilisation d'un CAM sont plutôt attribuables à la capacité des écoles de dressage.
  - La direction responsable de ces programmes au MSSS précise que les listes d'attente, lorsque comptabilisées, ne débutent qu'une fois la demande transmise au mandataire. Ainsi, les délais d'attente non comptabilisés peuvent survenir lors des demandes médicales (attestations médicales, etc.) de même qu'aux différentes portes d'entrée permises par les établissements régionaux (soit les centres locaux de services communautaires (CLSC), les SAT ou les deux) et s'additionner. Des délais allant jusqu'à un an pour une évaluation sont rapportés par les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office, peu importe le programme d'aide technique à la mobilité.
  - La direction responsable de ces programmes au MSSS et le rapport du Vérificateur général du Québec (2021) rappellent que des travaux sont en cours depuis plus de 15 ans dans le but de regrouper les programmes d'aides techniques à la mobilité et pour fusionner, avec le programme ASDP administré par la RAMQ, les trois programmes d'attribution de triporteurs et quadriporteurs, d'ambulateurs et de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures du MSSS. Cette fusion permettrait de simplifier et d'améliorer la réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées. Ces travaux impliqueraient une mise à jour du *Règlement* du programme ASDP confié à la RAMQ, une harmonisation en fonction des changements actuels de la gamme de services des programmes en DP-DI-TSA et un transfert administratif vers les SAT des CISSS et CIUSSS.
  - Dans le cadre de son Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2021-2023, la RAMQ précise des activités réalisées hors plan. Selon le bilan 2021-2022 (RAMQ 2022a), les premières itérations de la documentation liée à la révision du *Règlement sur les appareils suppléant à une déficience physique* ont été rédigées conjointement avec le MSSS. Cette collaboration progresse bien.
  - Dans la foulée de ces travaux, des allègements ont été mis en place depuis 2020 pour les premières étapes d'attribution et de remplacement d'aides techniques à la mobilité des programmes du MSSS. Ces allègements permettent qu'un rapport d'évaluation réalisé par les ergothérapeutes ou physiothérapeutes d'un établissement public et recommandations soit suffisant pour l'attribution d'appareils si le diagnostic est consigné dans le dossier médical de l'usagère ou l'utilisateur et que les critères sont respectés, à l'exception des orthèses<sup>47</sup> (OEQ 2021). Également, pour ceux dont le diagnostic n'est pas inscrit au dossier, l'ordonnance demeure requise, mais l'attestation d'une infirmière praticienne spécialisée (IPS) est aussi maintenant reconnue, à l'exception d'une ordonnance pour une orthèse qui nécessite toujours l'attestation d'un médecin.
- Les analyses et enjeux spécifiques sont présentés par programme dans les sections qui suivent.

.....

47. Le recours à une ordonnance demeurera requis pour l'attribution d'orthèses en raison du champ de pratique des technologues en orthèses et prothèses orthopédiques, en respect du cursus scolaire et de l'article 135 du *Règlement d'application de la Loi sur les laboratoires médicaux et sur les conservations des organes et des tissus*.

## Le Programme d'appareils suppléant à une déficience physique (MSSS (RAMQ)) : une administration centralisée, mais comportant un enjeu lié aux délais pour les évaluations réalisées par les professionnelles et professionnels dans le RSSS

- Entre 2016-2017 et 2019-2020, les dépenses liées aux appareils suppléant à une déficience physique augmentent plus rapidement que le nombre de personnes ayant reçu ces services (9 % c. 5 %). En 2020-2021, on observe une diminution importante de ces dépenses (-37 %) en comparaison de l'année précédente (121,4 millions en 2019-2020 c. 76,5 millions en 2020-2021<sup>48</sup>). Dans une moindre proportion (-16 %), on observe aussi une diminution du nombre de personnes ayant reçu des services (102 191 c. 85 831 personnes) (annexe VIII). Selon la RAMQ, ces diminutions étaient circonstancielles et s'expliquent principalement par les conséquences liées à la pandémie. Selon le rapport annuel de gestion de la RAMQ (2022b), les dépenses de 2021-2022 ont augmenté légèrement, soit 77,2 millions.
- En 2020-2021, la proportion des usagers ayant reçu un service du volet d'aide à la locomotion est de 30 % alors que la proportion des dépenses totales du programme pour ce volet est de 47 %.
- Les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office soulignent que ce programme répond bien aux besoins des usagers, particulièrement pour le volet des aides à la locomotion. En ce sens, toutes les demandes admissibles sont financées selon les conditions du programme. Les parties prenantes consultées ont tout de même soulevé des préoccupations. Les principaux enjeux d'organisation et de coordination qui ressortent de l'analyse concernent :
  - Les délais pour obtenir une évaluation des professionnelles et professionnels (ergothérapeutes, physiothérapeutes, etc.) des SAT des CISSS et CIUSSS qui peuvent s'étirer sur plusieurs mois. En conséquence, les délais de la demande à la livraison peuvent être importants pour recevoir un appareil (par exemple deux ans) et dans l'intervalle, les besoins de la personne peuvent avoir évolués. De plus, ces délais varient selon les régions. Même si chaque région a un SAT, certaines évaluations peuvent nécessiter des services spécialisés disponibles seulement dans les grands centres de réadaptation. Ainsi, les déplacements dans les grands centres impliquent des coûts supplémentaires pour les personnes qui demeurent en région. Ce constat est partagé par les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office et organismes du milieu associatif des personnes handicapées.
  - Le choix de prothèses et orthèses de base qui est limité à une liste d'appareils prédéterminée à prix maximum. Le choix limité à la liste autorisée par la RAMQ est comparé, par les usagères et usagers, aux choix disponibles auprès des orthésistes et prothésistes qui peuvent offrir d'autres appareils non couverts par le programme. Ce constat est partagé par les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office et organismes du milieu associatif. Ainsi, une personne qui souhaite se procurer un appareil qui n'est pas couvert par le programme, parce qu'elle estime avoir un besoin non comblé par les appareils couverts, comme pour une prothèse sportive spécialisée, doit se tourner vers les programmes des amputés de guerre pour une prothèse spécialisée ou payer une prothèse ou une orthèse d'une meilleure gamme, entièrement ou avec l'aide d'un assureur privé.

.....  
48. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2020, les SAT sont financés par le MSSS. La RAMQ ne rembourse plus les frais de la main-d'œuvre des SAT.

- L'accès à un deuxième appareil qui n'est possible que dans certaines conditions. Selon les critères de la RAMQ, un seul appareil est assuré en tenant compte de la déficience physique et du milieu de vie de la personne, s'il y a lieu. Les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office font ressortir que la clientèle qui n'est pas aux études ou sur le marché du travail se voit limitée à une aide à la locomotion en comparaison des autres usagères et usagers. Ils rapportent de plus des disparités régionales pour cette clientèle, notamment quant aux possibilités de conserver un fauteuil roulant manuel lorsqu'un fauteuil roulant motorisé est octroyé. Les organismes du milieu associatif soulèvent par ailleurs une situation qui pourrait avoir un impact sur le développement de l'usagère ou l'utilisateur, soit l'autorisation d'un seul appareil dans le milieu de vie où la personne l'utilise le plus. Par exemple, lorsqu'il faut choisir entre un appareil à l'école ou à la maison.

### Le Programme d'attribution des triporteurs et des quadriporteurs (MSSS (IRDPQ, IRGLM)) : une administration centralisée, mais comportant un enjeu lié aux délais pour les évaluations réalisées par les ergothérapeutes dans le RSSS

- Entre 2016-2017 et 2019-2020, les dépenses liées aux services pour les triporteurs et quadriporteurs (TPQ) ont légèrement augmenté (2%) alors que le nombre de personnes ayant reçu des services a diminué de 5%. En 2020-2021 on observe une diminution importante de ces dépenses (-23%) en comparaison de l'année précédente (2,4 millions en 2019-2020 c. 1,9 million en 2020-2021). Dans une proportion similaire (-22%), on observe aussi une diminution du nombre de personnes ayant reçu des services (577 c. 448 personnes) (annexe VIII). L'Office n'est pas en mesure de statuer si ces diminutions étaient circonstanciées à la pandémie ou si elles se sont poursuivies en 2021-2022.
- En 2020-2021, les dépenses liées aux réparations et récupérations d'appareils sont un peu plus grandes que celles liées aux attributions, réattributions et transferts de propriété (55% c. 45%). Ces proportions sont similaires pour les cinq années observées.
- Les principaux enjeux de financement, d'organisation et de coordination qui ressortent de l'analyse et qui sont relevés par les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office et organismes du milieu associatif concernent :
  - Les délais pour obtenir une évaluation pour l'attribution et le remplacement d'un TQP qui est principalement réalisée par des ergothérapeutes des établissements des CISSS ou CIUSSS.
  - La qualité des appareils qui nécessitent de fréquentes réparations. Il semble que plusieurs TQP attribués seraient des équipements revalorisés. Ce constat est soutenu par les données qui démontrent que 55% des dépenses totales du programme en 2020-2021 ont été destinées aux réparations et récupérations de TQP. Des délais pour les réparations sont aussi mentionnés à cet égard.

**Le Programme d'attribution des ambulateurs (MSSS (IRDPQ, IRGLM)) :**  
une administration centralisée, mais comportant des enjeux liés aux délais pour les évaluations réalisées par les physiothérapeutes dans le RSSS et au fait que trois programmes distincts offrent le même type d'aide technique

- Entre 2016-2017 et 2019-2020, les dépenses liées aux services pour les ambulateurs ainsi que le nombre de personnes ayant reçu des services ont augmenté respectivement de 7 % et 11 %. En 2020-2021, on observe une diminution importante de ces dépenses (-25 %) en comparaison de l'année précédente (102 902 \$ en 2019-2020 c. 77 620 \$ en 2020-2021). Dans une moindre proportion (-16 %), on observe aussi une diminution du nombre de personnes ayant reçu des services (316 c. 267 personnes) (annexe VIII). L'Office n'est pas en mesure de statuer si ces diminutions étaient circonstanciées à la pandémie ou si elles se sont poursuivies en 2021-2022.
- Les principaux enjeux de coordination qui ressortent de l'analyse et qui sont relevés par les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office concernent :
  - Les longs délais d'évaluation qui sont principalement réalisés par des physiothérapeutes des établissements des CISSS ou CIUSSS.
  - Le fait que ce programme est peu connu et s'ajoute à l'offre d'autres programmes pour ce même type d'appareils, soit le programme ASDP de la RAMQ qui attribue des ambulateurs pédiatriques, le programme du RSSS sur les aides à la vie quotidienne et à la vie domestique (AVQ-AVD) qui attribue des ambulateurs et déambulateurs et les programmes d'aide financière de dernier recours du MESS qui couvrent une partie des frais pour un déambulateur.

**Le Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés (MSSS (IRDPQ, IRGLM)) :**  
une administration centralisée, mais comportant des enjeux liés aux délais pour les évaluations réalisées par les physiothérapeutes dans le RSSS et à des critères restrictifs d'admissibilité

- Entre 2016-2017 et 2020-2021, les dépenses liées aux services pour les tricycles et vélos adaptés ainsi que le nombre de personnes ayant reçu des services ont augmenté, respectivement de 50 % (438 634 \$ en 2016-2017 c. 656 425 \$ en 2020-2021) et 17 % (349 c. 409 personnes) (annexe VIII). L'Office n'est pas en mesure de statuer si cette tendance s'est poursuivie en 2021-2022.
- Les principaux enjeux d'organisation et de coordination qui ressortent de l'analyse et qui sont relevés par les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office et organismes du milieu associatif concernent :
  - Les longs délais d'évaluation qui sont principalement réalisés par des physiothérapeutes des établissements des CISSS ou CIUSSS.
  - Les critères restrictifs d'admissibilité de ce programme qui ne s'adresse qu'aux jeunes de moins de 18 ans, qui requièrent que l'enfant puisse démontrer qu'il est capable d'utiliser un vélo de façon autonome et qui ciblent exclusivement le besoin de développement et le maintien des acquis. Selon les parties prenantes consultées, un adulte pourrait aussi bénéficier des avantages d'un vélo adapté comme outil de réadaptation et de maintien des acquis. De plus, les enfants devraient avoir davantage d'occasions de pratiquer et de développer leur potentiel avant de

devoir démontrer leur capacité d'utiliser un vélo dans le cadre du programme. Finalement, les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office et les organismes du milieu associatif des personnes handicapées font valoir que la participation aux activités familiales et sociales à l'aide d'un vélo adapté devrait faire partie des bénéfices considérés par le programme.

## Le Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité (MSSS (IRDPQ, IRGLM)) : une administration centralisée, mais comportant des enjeux liés à l'accès à une seule école reconnue et à un dédoublement dans la gestion des deux programmes pour les chiens guides et d'assistance

- Entre 2016-2017 et 2019-2020, les dépenses liées aux remboursements pour l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité ainsi que le nombre de personnes ayant reçu ces remboursements ont diminué respectivement de 10 % et 14 %.
- Cependant, en 2020-2021 on observe une augmentation importante de ces dépenses, soit 54 % (343 079 \$ en 2019-2020 c. 529 612 \$ en 2020-2021) en comparaison de l'année précédente. À l'inverse, on observe une diminution de 11 % du nombre de personnes ayant reçu des remboursements (160 c. 142 personnes) (annexe VIII). Cette situation peut s'expliquer notamment par l'augmentation du montant maximum des remboursements admissibles qui est passé de 1 028 \$ à 2 240 \$ par année en janvier 2020. La diminution du nombre de personnes est possiblement due au contexte de la pandémie puisque, ne pouvant plus recevoir ses clients, la Fondation Mira a suspendu ses activités durant cette période.
- Les principaux enjeux de coordination qui ressortent de l'analyse concernent :
  - Les délais d'attente des écoles de dressage qui, selon la direction responsable du programme au MSSS, s'avère principalement Mira au Québec. En mars 2023, le site de la Fondation mentionne ne plus accepter de nouvelles demandes d'application pour 2 de ses 3 programmes en raison du volume de demandes, soit pour un chien d'assistance à la mobilité et pour un chien pour jeunes de 15 ans et moins ayant un trouble du spectre de l'autisme.
  - Les critères d'exclusion du programme qui ne permettent pas de remboursement des frais d'utilisation de chiens d'assistance pour des besoins d'autres personnes handicapées (par exemple, les personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme, un syndrome de Tourette, etc.). Les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office font valoir que le programme devrait être bonifié afin d'inclure cette clientèle qui est déjà desservie par Mira.
  - Les lacunes d'accréditation des organismes de dressage au Québec<sup>49</sup> qui ne permettent pas d'encadrer ce secteur ni de guider les choix des personnes handicapées. Le Programme de remboursement des frais d'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité exige que l'école de dressage spécialisée soit accréditée par l'*Assistance Dogs International* ou l'*International Guide Dog Federation* (IGDF). Cependant, il n'existe pas de critères de certification officiels pour les écoles de dressage et chiens guides ou d'assistance au Québec. Les conseillères et conseillers

.....

49. L'Office se penche actuellement sur cet enjeu en collaboration avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Ces travaux visent à explorer les possibilités de reconnaître d'autres écoles de dressage et de certifier les formations des chiens guides et des chiens d'assistance au Québec.

à l'intégration de l'Office soulignent que, mis à part la Fondation Mira, qui est certifiée par l'IGDF et reconnue au Québec, un organisme peut s'improviser comme école de dressage spécialisée et faire payer une clientèle pour un dressage qui ne rencontrera pas nécessairement les standards.

- L'existence des deux programmes de remboursement des frais d'utilisation d'un chien-guide de la RAMQ et d'un chien d'assistance à la motricité du MSSS qui entraîne un dédoublement dans la gestion administrative. Ces deux programmes du fonds consolidé du revenu sont similaires dans leurs fonctionnements et montants admissibles, mais sont gérés séparément.

### **Le Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures (MSSS (RSSS) : une administration déléguée comportant des enjeux liés aux délais pour les évaluations réalisées par les professionnelles et professionnels en réadaptation du RSSS, aux listes d'attente pour avoir accès au programme et au choix réduit des modèles offerts**

- Entre 2016-2017 et 2019-2020, les dépenses liées aux services du programme ont augmenté de 10 % alors que le nombre de personnes ayant reçu ces services est demeuré stable (-1 %). Par ailleurs, le nombre de personnes en attente a fait un bond de 90 % pour cette période (136 c. 259 personnes en attente).
- Dans le contexte de la pandémie en 2020-2021, on observe une diminution de 13 % (964 874 \$ en 2019-2020 c. 840 729 \$ en 2020-2021) des dépenses en comparaison de l'année précédente. Cependant, on observe une diminution marquée de 29 % (1330 c. 943 personnes) du nombre de personnes ayant reçu des services (annexe VIII). Cette situation peut s'expliquer notamment par une diminution de la liste d'attente de 38 % (259 c. 160 personnes en attente en 2020-2021). Il n'en demeure pas moins que le nombre de personnes en attente représentait encore 17 % du nombre total d'usagères et usagers desservis par le programme en 2020-2021 (160 personnes en attentes c. 943 usagères et usagers). L'Office n'est pas en mesure de statuer si cette tendance s'est poursuivie en 2021-2022.
- Les principaux enjeux de financement, d'organisation et de coordination qui ressortent de l'analyse concernent :
  - Les délais d'évaluation qui sont réalisés par les professionnels de la réadaptation des établissements de CISSS ou CIUSSS. Des délais en fin de processus liés aux essayages et ajustements sont aussi soulevés.
  - Le choix réduit des modèles qui sont rendus disponibles. Selon les conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office, le peu de modèles offerts dans les SAT en comparaison de ceux disponibles au privé est un enjeu soulevé par les usagères et usagers.
  - Le nombre de chaussures qui est financé par le programme. Les organismes du milieu associatif précisent que le nombre maximum de chaussures couvertes par le programme, soit deux paires aux deux ans, implique d'alterner selon les saisons avec pour conséquence que ces chaussures deviennent très usées.

## Les aides techniques et assistance animalière à la mobilité : Que doit-on retenir ?

- Le portrait des besoins d'aides techniques démontre que l'utilisation d'aides techniques à la mobilité est fréquente. En effet, selon l'ECI 2017, parmi les personnes âgées de 15 ans et plus ayant une incapacité liée à la motricité au Québec, une personne sur deux utilise des aides techniques à la mobilité et à l'agilité, soit environ 296 800 personnes. De plus, la plupart des personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité liée à la motricité et ayant besoin d'aides techniques à la mobilité et à l'agilité, soit 84 %, voient tous leurs besoins pour ces aides être comblés.
- Selon les données administratives recueillies, en 2020-2021, le programme ASDP du MSSS administré par la RAMQ desservait 175 711 personnes assurées, soit, plus précisément, 45 951 personnes qui bénéficient d'une aide à la locomotion et 145 310 personnes qui bénéficient d'orthèses, prothèses et aides à la marche. De plus, les cinq autres programmes d'aides techniques à la mobilité du MSSS ont desservi 448 personnes pour l'attribution de triporteurs et quadriporteurs, 267 personnes pour l'attribution d'ambulateurs, 409 personnes pour l'attribution de tricycles et vélos adaptés, 142 personnes pour des remboursements de frais d'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité et 943 pour l'attribution de chaussures orthétiques et appareillage de chaussures.
- En 2020, la SAAQ a effectué des remboursements qui couvrent 3 460 dossiers d'indemnisation pour des fauteuils, triporteurs, quadriporteurs, orthèses, prothèses et chaussures, alors que la CNESST a effectué des remboursements qui couvrent plusieurs dossiers d'indemnisation pour des triporteurs, quadriporteurs, orthèses, prothèses et ambulateurs. En 2019-2020, des prestataires du Programme de solidarité sociale du MESS ont aussi obtenu des prestations spéciales pour les coûts de chaussures et orthèses plantaires, d'aides à la mobilité et d'orthèses cervicales ou des membres inférieurs et supérieurs (détail tableau 18).
- L'analyse des données recueillies suggère qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en aides techniques et assistance animalière à la mobilité et l'offre des six programmes du MSSS dont l'un d'entre eux est administré par la RAMQ, quatre autres par l'IRDPO et l'IRGLM et un dernier par les établissements du RSSS. Ces programmes du MSSS s'avèrent complémentaires et partagent plusieurs similarités dans leur fonctionnement et les ressources impliquées. De plus, les cinq programmes confiés à la RAMQ ainsi qu'à l'IRDPO et l'IRGLM offrent les bénéficiaires d'une administration centralisée. Enfin, des arrimages ont été réalisés afin que la couverture des programmes du MSSS, de la SAAQ et de la CNESST soit plus uniforme.
- Cependant, la quantité de programmes d'aides techniques et assistance animalière à la mobilité de même que la complexité des modalités à considérer fait ressortir le besoin d'optimisation de ces programmes. D'autant plus que ce sont tous des programmes qui visent à compenser une incapacité motrice et impliquent les mêmes ressources financières et organisationnelles.
- Les enjeux qui devraient être considérés lors des travaux entourant la révision des programmes sont liés :
  - Aux délais importants pour obtenir une évaluation réalisée par les professionnelles et professionnels (ergothérapeutes, physiothérapeutes, etc.) des établissements des CISSS et CIUSSS. Des délais en fin de processus liés aux essayages et ajustements sont aussi soulevés.

- Au choix limité des aides techniques, dont les modèles de base pour les prothèses et orthèses, qui ne permettent pas de tenir compte des récentes avancées et qui n'offrent que très peu de modèles de chaussures orthétiques. Le nombre de paires de chaussures remboursées et la qualité des triporteurs et quadriporteurs qui nécessitent des réparations fréquentes sont aussi des enjeux à considérer.
- À l'accès à un deuxième équipement dans certaines conditions du programme ASDP, particulièrement pour les personnes qui ne sont ni aux études ou au travail et lorsqu'un seul appareil est autorisé dans le milieu de vie où la personne l'utilise le plus.
- Aux critères restrictifs du programme de vélos et tricycles adaptés qui ne s'adresse qu'aux jeunes de moins de 18 ans, qui requièrent que l'enfant puisse démontrer qu'il est capable d'utiliser un vélo de façon autonome et qui ciblent exclusivement le besoin de développement et de maintien des acquis.
- Aux délais d'attente des écoles de dressage de chiens d'assistance à la motricité, dont l'école principale au Québec est Mira. Deux autres principaux enjeux sont aussi soulevés. Un premier est lié à l'absence d'accréditation des organismes de dressage au Québec. Un deuxième est lié aux critères d'exclusion du programme du MSSS qui n'admettent pas le remboursement pour de frais relatifs à l'utilisation de chiens d'assistance pour les besoins d'autres personnes handicapées (par exemple certaines personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme, un syndrome de Tourette, etc.).

# PARTIE 5 : RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE MOTRICE

## Les services spécialisés de réadaptation en déficience motrice (MSSS (RSSS))

- Cette section présente les services spécialisés de réadaptation en déficience motrice du MSSS. Une analyse des principaux enjeux observés pour ces services est ensuite réalisée.

**Tableau 19**

### Les services spécialisés de réadaptation en déficience motrice du MSSS (RSSS)

|   | Services spécialisés de réadaptation en déficience motrice (MSSS (RSSS))  |
|---|---|
| <b>Brève description du programme ou de la mesure</b> | Les services spécialisés de réadaptation visent le développement ou la récupération selon la condition motrice de la personne à un niveau maximal de fonctionnement dans la réalisation quotidienne de ses habitudes de vie.  |
| <b>Responsable</b>                                    | Le MSSS est responsable des orientations et le RSSS est responsable de l'administration.  |
| <b>Clientèle visée et conditions d'admissibilité</b>  | En 2020-2021, les services spécialisés de réadaptation desservaient 40 804 personnes ayant une déficience motrice.<br>Les services spécialisés de réadaptation s'adressent à des personnes de tous âges ayant une déficience motrice et qui rencontrent des obstacles dans leur développement ou leur intégration sociale, professionnelle, familiale ou scolaire. La demande d'accès à un centre de réadaptation provient généralement d'un médecin ou par l'entremise d'un établissement du RSSS. |
| <b>Financement (services et coûts couverts)</b>       | Les services spécialisés de réadaptation sont financés par le fonds consolidé du revenu, par le biais des crédits budgétaires du MSSS, pour des dépenses, en 2020-2021, de 163 596 173 \$.<br>Les services spécialisés de réadaptation sont offerts sans frais dans les centres de réadaptation en déficience physique (CRDP) présents dans 15 régions du Québec.   |

|  | <b>Services spécialisés de réadaptation en déficience motrice (MSSS (RSSS))</b>   |
|--|---|
| <b>Organisation (fonctionnement)</b>             | <p>Lors de la réception d'une demande, une première évaluation sommaire est effectuée pour déterminer l'urgence de la situation. La demande recevra un des trois niveaux de priorité suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urgent : ce niveau s'applique lorsque l'intégrité et la sécurité de la personne ou de sa famille sont menacées.</li> <li>• Élevé : l'intégrité, la sécurité ou le développement de la personne risquent d'être menacés en l'absence d'intervention à court terme.</li> <li>• Modéré : l'intégrité, la sécurité ou le développement de la personne ne sont pas menacés à court terme, mais des interventions sont nécessaires pour l'aider à accomplir ses habitudes de vie et favoriser son maintien dans sa communauté.</li> </ul> <p><b>Standards pour l'accès aux services d'un centre de réadaptation</b></p> <p>Pour un niveau de priorité urgent, les services de réadaptation débuteront dans un délai maximal de 72 heures suivant la réception de la demande.</p> <p>Pour une demande qui n'est pas d'un niveau de priorité urgent, l'analyse doit être complétée en une semaine.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les demandes de niveau de priorité élevé, les services débuteront à l'intérieur d'un délai de 90 jours suivants l'analyse de la demande.</li> <li>• Pour un niveau de priorité modéré, les services débuteront à l'intérieur de l'année suivant l'analyse de la demande.</li> <li>• Lorsqu'une demande est jugée non admissible, l'établissement doit orienter la personne vers les services appropriés.</li> </ul> |
| <b>Coordination (liens avec les partenaires)</b> | <p>Dans le cas où un établissement ne dispose pas des ressources nécessaires pour répondre à une demande de service, il est possible que des ressources soient mises en commun avec d'autres établissements du RSSS. Des ententes peuvent également être prises avec un établissement du secteur public pour assurer un partage des ressources humaines.</p> <p>Le recours au secteur privé est également possible, mais le service offert ne doit pas coûter plus cher que dans le réseau public et il ne doit y avoir aucuns frais pour la personne et sa famille.</p>  |

- La mesure de réadaptation physique pour les victimes d'accident de la route de la SAAQ prévoit le remboursement des frais liés aux services professionnels pour aider les personnes ayant une déficience motrice à retrouver leur autonomie ou pour favoriser leur intégration professionnelle, scolaire ou sociale (SAAQ 2021d). Les services professionnels offerts visent à maximiser la récupération fonctionnelle de la personne en vue d'un retour aux activités de la vie quotidienne.
- Dans le cadre de la réadaptation et du *Règlement sur l'assistance médicale*, la CNESST offre, quant à elle, des services professionnels de réadaptation au travailleur et à l'employeur pour favoriser la réinsertion sociale et professionnelle du travailleur (CNESST 2017b).
- Pour ces deux mesures, l'Office a obtenu des données administratives (nombre d'usagères et d'usagers, dépenses annuelles, etc.) pour l'ensemble des déficiences physiques, incluant les déficiences auditive, visuelle et du langage. Cependant, ces données ne sont pas ventilées selon le type de déficience.

## **Les services spécialisés de réadaptation pour les personnes ayant une déficience motrice semblent offrir une réponse adéquate aux besoins essentiels des personnes handicapées**

- L'analyse des données recueillies auprès du MSSS et des conseillères et conseillers à l'intégration de l'Office tend à démontrer qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en réadaptation pour les personnes ayant une déficience motrice et l'offre des services spécialisés de réadaptation.
  - Entre 2015-2016 et 2020-2021, les dépenses des services de réadaptation pour les personnes ayant une déficience motrice augmentent à un rythme similaire au nombre de personnes ayant reçu des services (annexe IX).
  - Les standards pour l'accès aux services sont généralement respectés, alors qu'entre 2016-2017 et 2020-2021, 90 % ou plus des personnes ayant une déficience motrice ont eu accès aux services à l'intérieur des délais prescrits selon leur niveau de priorité (annexe IX). De plus, il n'y a pas de disparités régionales importantes au niveau du respect des standards pour l'accès aux services.
- L'analyse des données administratives du MSSS fait toutefois ressortir certains enjeux à surveiller, notamment :
  - Le nombre moyen d'heures de prestations de services par personne diminue légèrement d'année en année, alors qu'il est passé de 56 heures en 2015-2016 à 51 heures en 2020-2021 (annexe IX).
  - Le nombre de personnes en attente d'un premier service augmente beaucoup plus rapidement que le nombre de nouvelles demandes reçues. En effet, entre 2015-2016 et 2019-2020, le nombre de personnes en attente est passé de 3 449 personnes à 5 124 personnes (une hausse de 49 %), tandis que le nombre de nouvelles demandes reçues était de 21 255 en 2015-2016 et de 25 079 en 2019-2020 (une augmentation de 18 %). Pour l'année 2020-2021, soit la première année de la pandémie, le nombre de nouvelles demandes reçues a connu une diminution non négligeable par rapport à 2019-2020 (25 079 demandes en 2019-2020 c. 21 706 demandes en 2020-2021, une diminution de -13 %), mais le nombre de personnes en attente d'un premier service a diminué de manière beaucoup moins importante (5 124 personnes en 2019-2020 c. 4 782 personnes en 2020-2021, une baisse de -7 %) (annexe IX).

## **Les services spécialisés de réadaptation en déficience motrice : Que doit-on retenir ?**

- En 2020-2021, les services spécialisés de réadaptation en déficience motrice desservent 40 804 personnes, incluant 21 706 nouvelles demandes de services, pour des dépenses de 163,5 millions.
- L'analyse des données recueillies suggère qu'il n'y a pas d'écart majeur entre les besoins en réadaptation en déficience motrice et l'offre des services spécialisés de réadaptation du MSSS.
- Certains enjeux peuvent tout de même être observés, notamment :
  - Le nombre moyen d'heures de prestations de services par personne qui est en légère baisse chaque année depuis 2015-2016;
  - L'augmentation du nombre de personnes en attente d'un premier service qui est beaucoup plus rapide que celle du nombre de nouvelles demandes.

## **Actions gouvernementales en cours et à venir**

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

# ANNEXE I

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

| Programme   | Date          | Organisme receveur   |
|---|---------------|--|
| Services de maintien à domicile (aide physique et domestique)   | Juillet 1989  | MSSS   |
| Frais de déplacement (transport, repas, hébergement, accompagnement)  | Octobre 1989  | MSSS   |
| Services de soutien à la famille (gardiennage, garderie, répit, dépannage)  | Août 1991     | MSSS   |
| Adaptation de domicile  | Octobre 1991  | SHQ  |
| Services éducatifs (accompagnement, prise de notes, interprétation, aides techniques)                               | Avril 1992    | Ministère de l'Éducation   |
| Aides techniques en déficience auditive (aides à l'audition)  | Avril 1993    | MSSS et RAMQ   |
| Aides techniques en déficience visuelle (aides à la communication orale et écrite, aides à la vision, informatique) | Novembre 1996 | MSSS et RAMQ   |
| Services d'interprétation visuelle  | Avril 1996    | CISSS et CIUSSS <sup>50</sup>  |
| Accompagnement en loisir (accompagnement et camps)  | Avril 1997    | Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation <sup>51</sup>                                  |
| Adaptation de véhicule  | Juillet 1997  | SAAQ   |
| Vignette de stationnement   | Juillet 1997  | SAAQ   |
| Équipements spécialisés, fournitures médicales en déficience motrice, organique et de la parole                     | Octobre 1998  | MSSS   |
| Contrat d'intégration au travail  | Avril 2001    | MESS   |
| Soutien aux organismes de promotion   | Avril 2002    | Principalement au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux CISSS et CIUSSS <sup>52</sup> |
| Subventions aux entreprises adaptées  | Avril 2006    | MESS   |

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

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

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

# ANNEXE II

## LISTE DES PROGRAMMES RETENUS POUR ANALYSE

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

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

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

# ANNEXE III

## GUIDE D'ENTREVUE

### Entrevue auprès du MTMD pour le programme PAV

#### Objectif de l'entrevue

Cette entrevue vise à recueillir vos observations, en tant qu'organisation responsable de la mise en œuvre du Programme d'adaptation de véhicule (PAV) pour les personnes handicapées, et ce, afin de bien saisir le contexte entourant ce programme, ses points forts et ses enjeux. Votre connaissance du PAV constitue une richesse à nos yeux et nous permettra de mieux cerner comment s'articule le financement, l'organisation et la coordination entourant ce programme.

#### Thèmes abordés

1. Financement du programme et admissibilité des demandes;  
*Budget du programme, adaptations et frais remboursés, principales raisons d'abandons et demandes de révision de la décision, etc.*
2. Organisation du programme et coordination avec les partenaires;  
*Services impliqués au MTMD et à la SAAQ, coordination avec les fournisseurs de services d'adaptation, rôle du Réseau de la santé et des services sociaux, délai d'attente entre la demande et l'adaptation du véhicule, etc.*
3. Avancées à souligner et enjeux à considérer;
4. Perspectives d'avenir pour le programme.

### Entrevue auprès du MTMD pour le PSTA

#### Objectif de l'entrevue

Cette entrevue vise à recueillir vos observations, en tant qu'organisation responsable de la mise en œuvre du Programme de subvention au transport adapté (PSTA), et ce, afin de bien saisir le contexte entourant ce programme, ses points forts et ses enjeux. Votre connaissance du PSTA constitue une richesse qui permettra de mieux cerner comment s'articule le financement, l'organisation et la coordination entourant ce programme.

## **Thèmes abordés**

1. Financement du programme;  
*Budget du programme, allocations de base et ajustements, etc.*
2. Organisation du programme et coordination avec les partenaires;  
*Offre de service en transport adapté, services impliqués à l'interne, coordination avec les municipalités et organismes admissibles et pour le volet souple, etc.*
3. Avancées à souligner et enjeux à considérer;
4. Perspectives d'avenir pour le programme.

## **Entrevue auprès du MSSS pour le Programme transport-hébergement**

### **Objectif de l'entrevue**

Cette entrevue vise à recueillir vos observations, en tant qu'organisation responsable de la mise en œuvre du Programme transport-hébergement, et ce, afin de bien saisir le contexte entourant ce programme, ses points forts et ses enjeux. Votre connaissance du Programme transport-hébergement constitue une richesse à nos yeux et nous permettra de mieux cerner comment s'articule le financement, l'organisation et la coordination entourant celui-ci.

## **Thèmes abordés**

1. Financement du programme et admissibilité des demandeurs;  
*Budget du programme, remboursements accordés, critères d'admissibilité, etc.*
2. Organisation et coordination du programme;  
*Rôle du MSSS, gestion du programme dans les CISSS et CIUSSS, délai et liste d'attente, etc.*
3. Avancées à souligner et enjeux à considérer;
4. Perspectives d'avenir pour le programme.

# ANNEXE IV

## QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES ORGANISMES DU MILIEU ASSOCIATIF DES PERSONNES HANDICAPÉES

### Objectif du questionnaire

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

### Consignes

- Complétez chaque question en utilisant les espaces réservés à cet effet.
- Ce questionnaire s'adresse aux personnes de votre organisation qui ont une bonne connaissance de ces sujets. Au besoin, il est possible de répartir les sections du questionnaire entre diverses personnes.
- Vous retrouverez en annexe une description sommaire de chaque programme.
- Votre organisation ne doit retourner qu'un seul questionnaire rempli.
- Veuillez vous assurer de sauvegarder le questionnaire avant de nous le retourner.

# **Programme de subvention au transport adapté et Politique d'admissibilité au transport adapté**

## **Question 1**

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les usagers handicapés du transport adapté liés au processus d'admission et à l'utilisation des services de transport adapté (offre de service, territoires desservis, plages horaires, disparités régionales, délais, modalités d'admission, etc.) ?

## **Question 2**

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

## **Question 3**

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au Programme de subvention au transport adapté et à la Politique d'admissibilité au transport adapté ?

# **Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées**

## **Question 1**

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées en lien avec le Programme d'adaptation de véhicule (critères d'admissibilité, adaptations et services, délais, disparités régionales, etc.) ?

## **Question 2**

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

## **Question 3**

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au Programme d'adaptation de véhicule ?

# **Programme transport-hébergement**

## **Question 1**

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées en lien avec le Programme transport-hébergement de leur région (critères d'admissibilité, frais couverts, délais, disparités régionales, etc.)?

## **Question 2**

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

## **Question 3**

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au Programme transport-hébergement?

# **Programme d'appareils suppléant à une déficience physique**

## **Question 1**

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées en lien avec l'obtention d'appareils suppléant à une déficience physique du programme qui comprend les fauteuils roulants, prothèses, orthèses ainsi que les aides à la posture, à la verticalisation et à la marche (critères d'admissibilité, équipements attribués et services, délais, disparités régionales, etc.)?

## **Question 2**

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

## **Question 3**

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au Programme d'appareils suppléant à une déficience physique?

# **Programme d'attribution des triporteurs et quadriporteurs**

## **Question 1**

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées en lien avec l'obtention d'un triporteur ou quadriporteur du programme (critères d'admissibilité, équipements attribués et services, délais, disparités régionales, etc.) ?

## **Question 2**

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

## **Question 3**

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au Programme d'attribution de triporteurs et quadriporteur ?

# **Programme d'attribution des ambulateurs**

## **Question 1**

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées en lien avec l'obtention d'un ambulateur du programme (critères d'admissibilité, équipements attribués et services, délais, disparités régionales, etc.) ?

## **Question 2**

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

## **Question 3**

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au Programme d'attribution des ambulateurs ?

# **Programme d'attribution de tricycles et vélos adaptés**

## **Question 1**

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées en lien avec l'obtention d'un tricycle, un vélo adapté du programme (critères d'admissibilité, équipements attribués et services, délais, disparités régionales, etc.)?

## **Question 2**

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

## **Question 3**

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au Programme d'attribution de tricycles et vélos adaptés?

# **Programme de remboursement de frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité**

## **Question 1**

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées en lien avec l'obtention du remboursement de frais d'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité du programme (critères d'admissibilité, frais couverts, délais, disparités régionales, etc.)?

## **Question 2**

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

## **Question 3**

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au Programme de remboursement des frais d'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité?

# **Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures**

## **Question 1**

Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par les personnes handicapées en lien avec l'obtention de chaussures orthétiques, d'appareillages de chaussures ainsi que les services associés du programme (critères d'admissibilité, équipements attribués et services, délais, disparités régionales, etc.) ?

## **Question 2**

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

## **Question 3**

Avez-vous d'autres commentaires à formuler relatifs au Programme d'attribution de chaussures orthétiques et d'appareillage de chaussures ?

# ANNEXE V

## PROFIL DE LA CLIENTÈLE ADMISE AU TRANSPORT ADAPTÉ ET UTILISATION DES SERVICES, PAR RÉGION ADMINISTRATIVE EN 2020

Tableau 1

Profil de la clientèle admise au transport adapté et de son utilisation du service, par région administrative, 2020<sup>1</sup>

| Région                | Clientèle admise <sup>2</sup> | 65 ans et plus | 65 ans et plus | Utilisateurs <sup>3</sup> | Utilisateurs <sup>3</sup> | Déplacements passagers | Déplacements admis | Moyenne déplacements utilisateurs | Déplacements hors territoire |
|-----------------------|-------------------------------|----------------|----------------|---------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------|-----------------------------------|------------------------------|
|                       | n                             | n              | %              | n                         | %                         | n                      | n                  | n                                 | %                            |
| <b>Québec</b>         | <b>123 882</b>                | <b>79 857</b>  | <b>64,5</b>    | <b>71 344</b>             | <b>57,6</b>               | <b>7 613 010</b>       | <b>7 167 932</b>   | <b>100,5</b>                      | <b>3,8</b>                   |
| Abitibi-Témiscamingue | 2 163                         | 1 134          | 52,4           | 979                       | 45,3                      | 58 588                 | 56 043             | 57,2                              | 5,5                          |
| Bas-Saint-Laurent     | 3 187                         | 1 727          | 54,2           | 1 554                     | 48,8                      | 107 180                | 104 898            | 67,5                              | 1,6                          |
| Capitale-Nationale    | 10 749                        | 6 899          | 64,2           | 6 431                     | 59,8                      | 404 369                | 388 543            | 60,4                              | 2,2                          |
| Centre-du-Québec      | 2 163                         | 1 138          | 52,6           | 930                       | 43,0                      | 59 641                 | 58 803             | 63,2                              | 3,0                          |
| Chaudière-Appalaches  | 5 602                         | 3 353          | 59,9           | 2 809                     | 50,1                      | 178 465                | 175 501            | 62,5                              | 8,0                          |
| Côte-Nord             | 972                           | 593            | 61,0           | 526                       | 54,1                      | 22 717                 | 22 288             | 42,4                              | 2,8                          |
| Estrie                | 7 501                         | 5 036          | 67,1           | 3 333                     | 44,4                      | 208 254                | 202 628            | 60,8                              | 1,8                          |

| Région                          | Clientèle admise <sup>2</sup> | 65 ans et plus | 65 ans et plus | Utilisateurs <sup>3</sup> | Utilisateurs <sup>3</sup> | Déplacements passagers | Déplacements admis | Moyenne déplacements utilisateurs | Déplacements hors territoire |
|---------------------------------|-------------------------------|----------------|----------------|---------------------------|---------------------------|------------------------|--------------------|-----------------------------------|------------------------------|
|                                 | n                             | n              | %              | n                         | %                         | n                      | n                  | n                                 | %                            |
| Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine | 1 700                         | 855            | 50,3           | 912                       | 53,6                      | 59 545                 | 58 713             | 64,4                              | 0,1                          |
| Lanaudière                      | 7 404                         | 4 596          | 62,1           | 3 523                     | 47,6                      | 278 958                | 272 578            | 77,4                              | 28,0                         |
| Laurentides                     | 5 881                         | 3 308          | 56,2           | 2 829                     | 48,1                      | 247 605                | 241 882            | 85,5                              | 0,9                          |
| Laval                           | 10 217                        | 7 598          | 74,4           | 4 612                     | 45,1                      | 512 233                | 488 762            | 106,0                             | 17,7                         |
| Mauricie                        | 3 813                         | 2 077          | 54,5           | 1 748                     | 45,8                      | 68 407                 | 67 091             | 38,4                              | 5,7                          |
| Montérégie                      | 16 371                        | 10 125         | 61,8           | 9 543                     | 58,3                      | 869 374                | 832 659            | 87,3                              | 7,1                          |
| Montréal                        | 32 761                        | 22 945         | 70,0           | 26 485                    | 80,8                      | 4 206 188              | 3 874 036          | 146,3                             | 0,0                          |
| Nord-du-Québec                  | 479                           | 342            | 71,4           | 247                       | 51,6                      | 7 946                  | 7 808              | 31,6                              | 0,0                          |
| Outaouais                       | 8 702                         | 6 149          | 70,7           | 3 093                     | 35,5                      | 187 408                | 181 406            | 58,7                              | 9,1                          |
| Saguenay – Lac-Saint-Jean       | 4 217                         | 1 982          | 47,0           | 1 790                     | 42,4                      | 136 132                | 134 293            | 75,0                              | 0,7                          |

**Tableau 2****Dépenses, ressources et délais de réservation des services de transport adapté, par région administrative, 2020<sup>1</sup>**

| Région                          | Dépenses <sup>4</sup> | Revenus <sup>4</sup> | Sources de revenus <sup>4</sup> | Sources de revenus <sup>4</sup> | Sources de revenus <sup>4</sup> | Coût par passager <sup>5</sup> | Délai moyen de réservation | Nombre de minibus | Nombre de taxis adaptés |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------|-------------------|-------------------------|
|                                 | M\$                   | M\$                  | % MTMD                          | % Mun.                          | % Usagers                       | \$                             | h                          | n                 | n                       |
| <b>Québec</b>                   | <b>179,4</b>          | <b>190,5</b>         | <b>56,5</b>                     | <b>35,2</b>                     | <b>8,3</b>                      | <b>23,6</b>                    | <b>25</b>                  | <b>247</b>        | <b>609</b>              |
| Abitibi-Témiscamingue           | 2,0                   | 2,2                  | 66,7                            | 24,6                            | 8,7                             | 35,5                           | 24                         | 18                | 2                       |
| Bas-Saint-Laurent               | 3,0                   | 3,3                  | 70,8                            | 18,8                            | 10,4                            | 28,4                           | 18                         | 18                | 8                       |
| Capitale-Nationale              | 15,6                  | 16,1                 | 74,8                            | 17,3                            | 8,0                             | 38,7                           | 22                         | 11                | 36                      |
| Centre-du-Québec                | 2,2                   | 2,3                  | 64,9                            | 27,7                            | 7,4                             | 37,5                           | 21                         | 12                | 5                       |
| Chaudière-Appalaches            | 4,8                   | 6,7                  | 64,9                            | 25,6                            | 9,5                             | 27,1                           | 22                         | 15                | 23                      |
| Côte-Nord                       | 1,1                   | 1,3                  | 69,5                            | 21,9                            | 8,5                             | 51,4                           | 26                         | 3                 | 3                       |
| Estrie                          | 6,4                   | 8,6                  | 57,9                            | 34,7                            | 7,4                             | 31,1                           | 24                         | 31                | 5                       |
| Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine | 1,8                   | 1,7                  | 69,2                            | 18,9                            | 11,9                            | 31,4                           | 24                         | 7                 | 5                       |
| Lanaudière                      | 8,5                   | 6,0                  | 43,9                            | 47,6                            | 8,4                             | 30,6                           | 24                         | 0                 | 29                      |
| Laurentides                     | 7,2                   | 6,4                  | 53,9                            | 29,0                            | 17,1                            | 29,3                           | 18                         | 2                 | 19                      |
| Laval                           | 11,1                  | 10,6                 | 55,3                            | 34,4                            | 10,3                            | 21,9                           | 24                         | 0                 | 4                       |
| Mauricie                        | 2,3                   | 3,5                  | 57,1                            | 37,4                            | 5,5                             | 34,3                           | 32                         | 18                | 4                       |
| Montérégie                      | 22,7                  | 19,2                 | 61,4                            | 23,7                            | 14,9                            | 26,2                           | 21                         | 18                | 88                      |
| Montréal                        | 77,5                  | 89,2                 | 49,6                            | 44,0                            | 6,4                             | 18,5                           | 168                        | 86                | 355                     |
| Nord-du-Québec                  | 0,3                   | 0,3                  | 46,7                            | 45,8                            | 7,5                             | 44,5                           | 24                         | 2                 | 0                       |

| Région                    | Dépenses <sup>4</sup> | Revenus <sup>4</sup> | Sources de revenus <sup>4</sup> | Sources de revenus <sup>4</sup> | Sources de revenus <sup>4</sup> | Coût par passager <sup>5</sup> | Délai moyen de réservation | Nombre de minibus | Nombre de taxis adaptés |
|---------------------------|-----------------------|----------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------|-------------------|-------------------------|
|                           | M\$                   | M\$                  | % MTMD                          | % Mun.                          | % Usagers                       | \$                             | h                          | n                 | n                       |
| Outaouais                 | 8,0                   | 7,8                  | 62,7                            | 30,9                            | 6,4                             | 43,0                           | 37                         | 0                 | 20                      |
| Saguenay – Lac-Saint-Jean | 3,7                   | 4,3                  | 74,9                            | 19,5                            | 5,7                             | 27,8                           | 22                         | 6                 | 3                       |

1. Les données de 2020 sont préliminaires en date du 21 février 2023. Les données de 14 OTA ont été comblées avec celles de 2018 ou 2019.
2. Clientèle admise signifie une personne handicapée, en fauteuil roulant ou ambulateur, déclarée admissible par le comité d'admission et dont le dossier est actif au 31 décembre de chaque année.
3. La clientèle utilisatrice est celle qui a utilisé le service du transport adapté au moins une fois dans l'année.
4. Les sources de revenus et les dépenses excluent les données liées aux autres sources de revenu et de dépenses pour d'autres services de transport offerts par les OTA, mais non admissibles au PSTA (scolaires, nolisés, du réseau de la santé, collectifs en milieu rural, etc.).
5. Le coût par passager correspond au total des dépenses (excluant les dépenses liées aux autres services de transport) divisé par le nombre de passagers (qui inclut les accompagnateurs).

Source : Données administratives du MTMD, 2020

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

# ANNEXE VI

## FRAIS DE DÉPLACEMENT, REPAS ET SÉJOUR ADMISSIBLES POUR REMBOURSEMENT DU PROGRAMME TRANSPORT-HÉBERGEMENT DU MSSS (RSSS) ET DES MESURES DE LA SAAQ ET DE LA CNESST, 2023

|   | Programme transport-<br>hébergement du MSSS | Remboursement<br>de la SAAQ                                  | Remboursement<br>de la CNESST <sup>1</sup>                                   |
|---|---|--|--|
| <b>Déplacement</b>  |   |  |  |
| <i>Transport en commun (Autobus,<br/>Métro, Train, Traversier, Avion,<br/>Hélicoptère) Transport adapté, Taxi</i> | <i>Coût réel</i>                            | <i>Coût réel</i>   | <i>Coût réel</i>   |
| <i>Voiture personnelle</i>  | <i>0,295 \$/km</i>                          | <i>0,154 \$/km</i>   | <i>0,590 \$ par km<sup>2</sup><br/>0,170 \$ par km<br/>(si non autorisé)</i> |
| <i>Stationnement</i>  | <i>Coût réel</i>                            | <i>Coût réel</i>   | <i>Coût réel</i>   |
| <i>Péage</i>  | <i>...</i>                                  | <i>Coût réel</i>   | <i>Coût réel</i>   |
| <i>Organisme bénévole</i>   | <i>...</i>                                  | <i>Coût réel</i>   | <i>...</i>   |
| <i>Accompagnateur</i>   | <i>Mêmes conditions</i>                     | <i>37,00 \$ (- de 4h)<br/>75,00 \$ (+ de 4h)<sup>3</sup></i> | <i>Mêmes conditions</i>  |
| <b>Repas</b>  |   |  |  |
| <i>Déjeuner</i>   | <i>3,25 \$</i>                              | <i>13,75 \$</i>  | <i>13,75 \$</i>  |
| <i>Dîner</i>  | <i>4,75 \$</i>                              | <i>18,90 \$</i>  | <i>18,90 \$</i>  |
| <i>Souper</i>   | <i>4,75 \$</i>                              | <i>28,50 \$</i>  | <i>28,50 \$</i>  |
| <i>Total (Allocation quotidienne)</i>   | <i>12,75 \$</i>                             | <i>...</i>   | <i>...</i>   |
| <i>Accompagnateur</i>   | <i>Mêmes conditions</i>                     | <i>...</i>   | <i>Mêmes conditions</i>  |

|   | Programme transport-<br>hébergement du MSSS | Remboursement<br>de la SAAQ | Remboursement<br>de la CNESST <sup>1</sup> |
|---|---|-----------------------------|--|
| <b>Séjour</b>   |   |                             |  |
| Établissement hôtelier  |   |                             |  |
| <i>Montréal</i>   | 60,00 \$                                    | 151,00 \$<br>à 166,00 \$    | 151,00 \$<br>à 166,00 \$                   |
| <i>Ville de Québec</i>  | 50,00 \$                                    | 127,00 \$                   | 127,00 \$                                  |
| <i>Laval, Gatineau, Longueuil,<br/>Lac-Delage, Lac-Beauport</i> | 50,00 \$                                    | 122,00 \$<br>à 132,00 \$    | 122,00 \$<br>à 132,00 \$                   |
| <i>Ailleurs au Québec</i>                                       | 50,00 \$                                    | 100,00 \$<br>à 104,00 \$    | 100,00 \$<br>à 104,00 \$                   |
| <i>Allocation quotidienne/coucher</i>                           | ...   | ...                         | 7,75 \$                                    |
| <i>Accompagnateur</i>   | Mêmes conditions                            | ...                         | Mêmes conditions                           |
| <i>Chez un ami ou parent</i>                                    | 16,40 \$                                    | 22,25 \$                    | 22,25 \$                                   |
| <i>Accompagnateur</i>   | 10,00 \$                                    | ...                         | Mêmes conditions                           |
| <b>Séjour prolongé</b>  |   |                             |  |
| <i>Déplacements, repas et couchers</i>                          |   | 932 \$/mois                 | ...  |
| <i>Plus de 5, 6, 7 jours</i>                                    | 320 \$/semaine                              | ...                         | ...  |
| <i>Plus de 7 jours repas</i>                                    | 12,75 \$/jour                               | ...                         | ...  |
| <i>Plus de 7 jours hébergement</i>                              | 33,68 \$/jour                               | ...                         | ...  |
| <i>Accompagnateur repas</i>                                     | 12,75 \$/jour                               | ...                         | ...  |
| <i>Accompagnateur hébergement</i>                               | 10,00 \$/jour                               | ...                         | ...  |

... : N'ayant pas lieu de figurer

1. Les frais de repas sont remboursés si le déplacement est à plus de 16 km de la résidence.
2. Avec l'autorisation au préalable de la CNESST et certaines conditions, le taux remboursé est de 0,59 \$ par kilomètre. Sans autorisation, le taux remboursé est de 0,170 \$ par kilomètre.
3. En situation exceptionnelle, une personne accompagnatrice pourrait être autorisée par la SAAQ et remboursée selon ces conditions.

Sources : MSSS 1989, SAAQ 2023a, 2023b et 2023c, CNESST 2023.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

# ANNEXE VII

## CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ ET DURÉE DE VIE MINIMALE DES APPAREILS DU PROGRAMME ASDP (MSSS (RAMQ)) ET DU PROGRAMME D'ATTRIBUTION DES TQP (MSSS (IRD PQ, IRGLM))

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Critères pour les ASDP</b></p>          | <p>Orthèses et prothèses</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porter les orthèses tous les jours, à la demande du médecin.</li> <li>• Pour une période minimale de 6 mois (membre inférieur), 3 mois (tronc) ou 1 mois (membre supérieur).</li> <li>• Sans période minimale pour les personnes âgées de moins de 19 ans.</li> </ul> <p>Aides à la marche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doit être utilisée au quotidien, pendant au moins 1 an.</li> </ul> <p>Aides à la locomotion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniquement pour un usager ayant des besoins permanents et quotidiens.</li> <li>• Doit répondre à un besoin en déficience physique.</li> </ul> |
| <p><b>Durée de vie minimale</b></p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à la locomotion, 5 ans.</li> <li>• Marchette (cadre de marche), 5 ans et autres aides à la marche, 10 ans.</li> <li>• Orthèse, 2 ans.</li> <li>• Reconstitution prothétique d'un doigt ou d'une main partielle, 1 an.</li> <li>• Gant prothétique pour une prothèse d'un membre supérieur, 6 mois.</li> <li>• Prothèse d'un membre inférieur, 5 ans et prothèse d'un membre supérieur, 6 ans.</li> </ul>   |
| <p><b>Principes d'attribution des TQP</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'équipement recommandé rendra la personne ayant une déficience motrice ou organique plus autonome et permettra son maintien dans son milieu.</li> <li>• L'utilisation doit être permanente.</li> <li>• L'équipement doit compenser adéquatement les incapacités sévères à la marche sur une distance de plus ou moins 30 mètres.</li> <li>• La personne doit présenter des difficultés importantes à propulser un fauteuil roulant manuel sur une distance de plus ou moins 150 mètres.</li> <li>• La personne doit effectuer ses transferts de façon autonome et avoir une vision et des capacités perceptivo-cognitives suffisantes.</li> </ul>          |

|  |   |
|--|---|
| <b>Principes<br/>d'attribution<br/>des TQP</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La personne ayant une déficience organique doit présenter un déficit respiratoire ou un déficit cardiovasculaire sévère, tel qu'attesté par une ou un pneumologue ou cardiologue, sans déficience motrice, mais avec une incapacité sévère à la marche sur une distance de moins de 30 mètres.</li> <li>• La personne ne doit pas nécessiter qu'une aide technique à la posture ou qu'un coussin spécial soit installé sur l'appareil.</li> <li>• Le domicile de la personne doit correspondre à sa résidence principale.</li> <li>• Pour obtenir un TPQ, la personne doit être capable de se rendre à son appareil seule, être capable de le sortir et de le remettre elle-même et disposer d'un lieu sécuritaire et accessible pour le rangement de son appareil.</li> </ul> |
| <b>Durée de vie<br/>minimale</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le remplacement, la durée de vie utile du TQP est de 7 ans.</li> </ul>  |

# ANNEXE VIII

## NOMBRE D'USAGÈRES ET USAGERS DESSERVIS ET DÉPENSES DES PROGRAMMES D'AIDES TECHNIQUES ET D'ASSISTANCE ANIMALIÈRE À LA MOBILITÉ DU MSSS, 2016-2017 À 2020-2021

| Donnée                              | 2016-2017      | 2017-2018      | 2018-2019      | 2019-2020      | Variation 2016-2017<br>2019-2020 | 2020-2021      | Variation 2020-2021<br>comparé à 2019-2020 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------------------------|----------------|--|
|                                     | n              | n              | n              | n              | %                                | n              | %  |
| <b>Usagers</b>                      |                |                |                |                |                                  |                |  |
| <b>ASDP RAMQ clientèle active*1</b> | <b>175 680</b> | <b>178 835</b> | <b>182 238</b> | <b>184 282</b> | <b>4,9</b>                       | <b>175 711</b> | <b>-4,7</b>                                |
| <i>ASDP RAMQ services*1</i>         | <i>97 709</i>  | <i>99 593</i>  | <i>101 350</i> | <i>102 191</i> | <i>4,6</i>                       | <i>85 831</i>  | <i>-16,0</i>                               |
| <b>Total<sup>1</sup></b>            | <b>2 772</b>   | <b>2 480</b>   | <b>2 746</b>   | <b>2 753</b>   | <b>-0,7</b>                      | <b>2 209</b>   | <b>-19,8</b>                               |
| <i>TQP<sup>2</sup></i>              | <i>606</i>     | <i>623</i>     | <i>524</i>     | <i>577</i>     | <i>-4,8</i>                      | <i>448</i>     | <i>-22,4</i>                               |
| <i>Ambulateurs<sup>2</sup></i>      | <i>284</i>     | <i>274</i>     | <i>254</i>     | <i>316</i>     | <i>11,3</i>                      | <i>267</i>     | <i>-15,5</i>                               |
| <i>Chaussures</i>                   | <i>1 346</i>   | <i>1 057</i>   | <i>1 401</i>   | <i>1 330</i>   | <i>-1,2</i>                      | <i>943</i>     | <i>-29,1</i>                               |
| <i>Tricycles<sup>2</sup></i>        | <i>349</i>     | <i>338</i>     | <i>389</i>     | <i>370</i>     | <i>6,0</i>                       | <i>409</i>     | <i>10,5</i>                                |
| <i>CAM</i>                          | <i>187</i>     | <i>188</i>     | <i>178</i>     | <i>160</i>     | <i>-14,4</i>                     | <i>142</i>     | <i>-11,3</i>                               |
| <b>En attente</b>                   |                |                |                |                |                                  |                |  |
| Chaussures                          | 136            | 91             | 146            | 259            | 90,4                             | 160            | -38,2                                      |

| Donnée                         | 2016-2017        | 2017-2018        | 2018-2019        | 2019-2020        | Variation 2016-2017<br>2019-2020 | 2020-2021        | Variation 2020-2021<br>comparé à 2019-2020 |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------------------|------------------|--|
|                                | n                | n                | n                | n                | %                                | n                | %  |
| <b>Dépenses</b>                |                  |                  |                  |                  |                                  |                  |  |
| ASDP RAMQ                      | 111 426 857      | 107 738 815      | 113 036 838      | 121 435 872      | 9,0                              | 76 581 122       | -36,9                                      |
| <b>Total</b>                   | <b>4 250 632</b> | <b>3 996 580</b> | <b>4 310 597</b> | <b>4 489 851</b> | <b>5,6</b>                       | <b>4 025 133</b> | <b>-10,4</b>                               |
| <i>TQP<sup>3</sup></i>         | 2 453 218        | 2 342 532        | 2 413 104        | 2 491 623        | 1,6                              | 1 920 747        | -22,9                                      |
| <i>Ambulateurs<sup>3</sup></i> | 95 813           | 88 958           | 76 103           | 102 902          | 7,4                              | 77 620           | -24,6                                      |
| <i>Chaussures</i>              | 880 967          | 723 665          | 962 708          | 964 874          | 9,5                              | 840 729          | -12,9                                      |
| <i>Tricycles<sup>3</sup></i>   | 438 634          | 519 511          | 560 915          | 587 373          | 33,9                             | 656 425          | 11,8                                       |
| <i>CAM</i>                     | 382 000          | 321 914          | 297 767          | 343 079          | -10,2                            | 529 612          | 54,4                                       |

\* « ASDP RAMQ clientèle active » représente l'ensemble de la clientèle active assurée au 31 mars de l'année donnée et « ASDP RAMQ services » représente le nombre de personnes distinctes pour lesquelles la RAMQ a effectué un traitement au cours de l'année financière donnée.

1. Un usager peut utiliser plus d'une aide technique.
2. Le nombre de clients correspond au nombre d'attributions d'appareils, de réattribution et de transfert de propriété.
3. Corresponds à la somme totale de tous les frais encourus pour les attributions, les réattributions, les transferts de propriété et les frais relatifs aux réparations et récupérations d'appareils).

Sources : Données administratives RAMQ, 2016-2017 à 2020-2021

Données administratives MSSS 2016-2017 à 2020-2021.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

# ANNEXE IX

## NOMBRE DE PERSONNES DESSERVIES, DE PERSONNES EN ATTENTE D'UN PREMIER SERVICE ET DE NOUVELLES DEMANDES, NOMBRE MOYEN D'HEURES DE PRESTATION DE SERVICES ET DÉPENSES DES SERVICES DE RÉADAPTATION POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE MOTRICE, 2015-2016 À 2020-2021

|   | 2015-2016      | 2016-2017   | 2017-2018   | 2018-2019      | 2019-2020   | 2020-2021   | Variation 2015-2016<br>2020-2021 |
|---|----------------|-------------|-------------|----------------|-------------|-------------|----------------------------------|
|   | n              | n           | n           | n              | n           | n           | %                                |
| Personnes desservies                              | 36 681         | 40 184      | 39 530      | 42 835         | 42 120      | 40 804      | 11,2                             |
| Demandes reçues                                   | 21 255         | 25 196      | 23 892      | 26 583         | 25 079      | 21 706      | 2,1                              |
| Personnes en attente d'un 1 <sup>er</sup> service | 3 449          | 3 940       | 4 270       | 4 559          | 5 124       | 4 782       | 38,6                             |
| Taux de respect des délais (%)                    | Non disponible | 94,2        | 93,8        | Non disponible | 91,4        | 89,6        | ...                              |
| Heures de prestations de service (HPS)            | 2 065 864      | 2 252 983   | 2 135 483   | 2 287 942      | 2 188 608   | 2 082 428   | 0,8                              |
| Heures moyennes d'HPS par personne                | 56             | 56          | 54          | 53             | 52          | 51          | -8,9                             |
| Dépenses (\$)                                     | 140 095 467    | 141 868 865 | 145 252 829 | 154 390 630    | 164 292 698 | 163 596 173 | 16,8                             |

... : N'ayant pas lieu de figurer

Sources : Données administratives du MSSS, 2019, 2022, GESTRED 10559, AS-484, 2015-2016 à 2020-2021.

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2023.

# RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ASSOCIATION DES ÉTABLISSEMENTS DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE DU QUÉBEC (2005) *Guide d'attribution des aides techniques en déficience motrice à l'intention des intervenants*, 21 p.
- BLAIS, François, Daniel GARDNER ET André LAREAU (2004). *Un système de compensation plus équitable pour les personnes handicapées : rapport final du groupe d'experts mandaté par l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, Direction des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 442 p.
- CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUTAOUAIS (2023). *Vivre avec une déficience ou un handicap : déficience physique*. [En ligne]. [<https://cisss-outaouais.gouv.qc.ca/obtenir-un-service/vivre-avec-une-deficience-ou-un-handicap/deficience-physique-visuelle-auditive-motrice-ou-du-langage-dp/>]. (Consulté le 9 janvier 2023).
- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2023). *Demande de remboursement de frais*, 4p.
- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2022a). *Politique 4.07 l'adaptation du véhicule principal*, 5 p.
- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2022b). *Politique 4.15 les aides techniques en réadaptation*, 9 p.
- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2021). *Politique 4.04 réadaptation du travailleur*, 6 p.
- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2019a). *Orientations sur les aides techniques à la locomotion*, 1 p.
- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2019b). *Politique 5.04 les prothèses et orthèses*, 6 p.
- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2017a). *Politique 4.05 : les services professionnels de réadaptation*, Québec, 2 p.
- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2017b). *Directive sur l'octroi d'un triporteur : quadriporteur*, 20 p.
- COMMISSION D'ÉTUDE SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (2000). *Les solutions émergentes : rapport et recommandations*, [En ligne]. [[publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2000/00-109.pdf](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2000/00-109.pdf)]. (Consulté le 29 août 2023).
- FOUGEYROLLAS, Patrick, et autres (2005). *Les personnes ayant des incapacités : encore plus pauvres et à part... qu'égales : les facteurs personnels et environnementaux associés à l'appauvrissement des personnes ayant des incapacités et de leur famille*, [En ligne]. [<https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2484575>]. (Consulté le 29 août 2023).

- FOUGEYROLLAS, Patrick, et autres (1999). *La compensation des coûts supplémentaires : équité dans la couverture des besoins liés aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap*, Québec, Laboratoire de recherche sociale, 138 p.
- GARNIER, Camille, Martin TRÉPANIÉ et Catherine MORENCY (2022). « Short report : an algorithm based on the Canadian survey on disability to propose paratransit eligibility of the Quebec's population », *Journal of Transport & Health*, vol. 27, no 101512, 7 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2016). *Loi sur le Réseau de transport métropolitain*, c. R-25.01, à jour au 1<sup>er</sup> janvier 2023, [Québec], Éditeur officiel du Québec, à jour au 1<sup>er</sup> janvier 2023, 20 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2005). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ.,c. E20.1*, à jour au 1<sup>er</sup> mars 2015, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 69 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2000). *Loi sur les sociétés de transport en commun : RLRQ, c. S-30.01*, à jour au 1<sup>er</sup> janvier 2023, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 69 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2006) *Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles : A-13.1.1, r. 1*, à jour au 1<sup>er</sup> avril 2023 [Québec], Éditeur officiel du Québec, 107 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1999) *Règlement sur les appareils suppléant à une déficience physique et assurés en vertu de la loi sur l'assurance maladie : A-29, r. 4*, à jour au 1<sup>er</sup> octobre 2022 [Québec], Éditeur officiel du Québec, 24 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1988). *Compensation des limitations fonctionnelles des personnes handicapées : décision no 88-151*, Conseil des ministres, 1 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1985). *Règlement sur les frais de déplacements et de séjour en vertu de la loi sur les accidents de travail : c. A-3.001, r. 8*, à jour au 1<sup>er</sup> octobre 2022, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 7 p.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1978). *Loi sur les transports : RLRQ, c. T-12*, à jour au 1<sup>er</sup> janvier 2023, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 48 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2023). *Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses : 2022-2023*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 50 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2022a). *Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses : 2021-2022*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 41 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2022b). *Les personnes avec incapacité au Québec : un portrait à partir des données de l'enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 : utilisation d'aides techniques : volume 4*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 33 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020a). *Les dépenses des ménages comprenant une personne avec incapacité : une analyse selon les données de l'enquête sur les dépenses des ménages*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 75 p.

- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020b). *Plan stratégique 2020-2024*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 34 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020c). *Deuxième suivi des recommandations de l'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière : bilan au 30 juin 2020*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 49 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017a). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : rapport synthèse sur les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements (accès aux transports et accessibilité des bâtiments et des lieux publics)*, Secrétariat général, L'Office, 120 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017b). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les activités permettant de vivre à domicile*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 154 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017c). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : l'habitation*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 132 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017d). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les communications*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 120 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017e). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les déplacements des personnes handicapées : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 248 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009a). *Les trente ans de l'Office des personnes handicapées du Québec 1978-2008*, Drummondville, 99 p. [Document interne].
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009b). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, 69 p.
- ORDRE DES ERGOTHÉRAPEUTES DU QUÉBEC (2023). Répertoire des ergothérapeutes du secteur privé, [En ligne]. [<http://www.oeq.org/m-informer/trouver-un-ergotherapeute.html#resultatRechercheErgo>]. (Consulté le 20 mars 2023).
- ORDRE DES ERGOTHÉRAPEUTES DU QUÉBEC (2021) *Fiche informative destinée aux ergothérapeutes concernant l'attribution d'aides techniques du programme d'appareils suppléant à une déficience physique de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et d'autres programmes ministériels*, 4 p.
- ORDRE DES ERGOTHÉRAPEUTES DU QUÉBEC (2012). *Chroniques de l'ergothérapie : l'ergothérapie et la capacité à conduire une automobile*, [En ligne]. [<https://www.oeq.org/publications/chroniques-de-l-ergotherapie/7-l-ergotherapie-et-la-capacite-a-conduire-une-automobile.html>]. (Consulté le 29 août 2023)

- ORDRE DES ERGOTHÉRAPEUTES DU QUÉBEC (2008) *Interventions relatives à l'utilisation d'un véhicule routier : guide de l'ergothérapeute*, 74 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2021a) *Politique de déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux*, 3 p. et annexes.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2021b). *Pour une intégration des soins et des services pour les personnes ayant une déficience : gamme de services pour les personnes ayant une déficience physique, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme*, [Québec], Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 30 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2015) *Programme de remboursement des frais d'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité : Guide de gestion*. 10p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2013). *L'autonomie pour tous : livre blanc sur la création d'une assurance autonomie*, [En ligne]. [[www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique\\_72745](http://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique_72745)]. (Consulté le 5 novembre 2020).
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2011a) *Programme d'attribution des triporteurs et quadriporteurs : Guide de gestion*, 54 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2011b) *Programme d'attribution des chaussures orthétiques et appareillage de chaussure : Guide de gestion*, 6 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2008). *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience*, Québec, 45 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007) *Programme d'attribution des ambulateurs : guide de gestion*, 45 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2003) *Programme d'attribution des tricycles et vélos adaptés : guide de gestion*, 33 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1989) *Transport-hébergement des personnes handicapées : politique de déplacement des personnes handicapées*, 6 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE (2022a) *Rapport annuel de gestion 2021-2022*, 96 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE (2022b) *Programme de subvention au transport adapté : modalités d'application 2022-2024*, 26 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE (2022c). *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022*, 38 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE (2022d) *Transport rémunéré de personnes par automobile : formation des chauffeurs qualifiés*, [En ligne]. [<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/entreprises-partenaires/trpa/Documents/trpa/TRPA-formation.pdf>]. (Consulté le 29 août 2023).

- QUÉBEC. MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE (2021). *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021*, 41 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE (2020). *Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées : modalités d'application*, 18 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE (2018) *Transporter le Québec vers la modernité : politique de mobilité durable 2030 : cadre d'intervention en transport adapté*, 12 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE (2013) *Répertoire statistiques : transport adapté 2013*, 322 p.
- QUÉBEC. MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE (1998) *Politique d'admissibilité au transport adapté*, 45 p.
- RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2022a). *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2023 : bilan annuel 2021-2022 et mise à jour 2022-2023*, 15 p.
- RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC (2022b). *Rapport annuel de gestion 2021-2022*, 150 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2023a). *Manuel des directives : indemnisation des dommages corporels : revalorisation des indemnités : règles de revalorisation*, 22 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2023b). *Tableau des indemnités 2023*, 8 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2023c). ([Julie.Boulanger@saaq.gouv.qc.ca](mailto:Julie.Boulanger@saaq.gouv.qc.ca)), *Poursuite de la consultation liée au projet pour une meilleure réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées : une analyse des programmes et pistes de solutions*, [Message électronique], ([agathe.richard-dallaire@ophq.gouv.qc.ca](mailto:agathe.richard-dallaire@ophq.gouv.qc.ca)), 19 mai 2023.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2022a). *Obtenir une vignette de stationnement pour personnes handicapées*, [En ligne]. [<https://saaq.gouv.qc.ca/personnes-mobilite-reduite/obtenir-vignette-stationnement>]. (Consulté le 11 novembre 2022).
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2022b). *Présentation au conseil d'administration de l'Office en septembre 2022*.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2022c). *Manuel des directives : remboursement de certains frais : déplacement*, 10 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2022d). *Indemnisation des dommages corporels : réadaptation Intégration sociale par des activités sportives ou de loisirs*, 15 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2022e). *Manuel des directives : remboursement de certains frais : allocation de disponibilité*, 6 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2022f). *Manuel des directives : remboursement de certains frais : chaussures*, 7 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2021a). *Données et statistiques*, 31 p.

- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2021b). Liste des fournisseurs accrédités ANCEM, [En ligne]. [<https://saaq.gouv.qc.ca/personnes-mobilite-reduite/adaptation-achat-vehicule?chash=04af8220fbc3fdc63ba2265df7845144&cHash=6cf6dbfe3f1d1f58c66f4b22baa39e45>]. (Consulté le 20 avril 2021).
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2021c). *Bilan des réalisations 2020 et plan d'action 2021 à l'égard des personnes handicapées*, 26 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2021d). *Manuel des directives : remboursement de certains frais : fauteuils roulants et quadriporteur*, 23 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2021e). *Manuel des directives : remboursement de certains frais : prothèses et orthèse destinées au rachis ou à un membre supérieur ou inférieur*, 17 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2021f). *Manuel des directives : indemnisation des dommages corporels : réadaptation : services professionnels*, 27 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2019). *Manuel des directives indemnisation des dommages corporels : réadaptation adaptation d'un véhicule automobile*, 9 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2018). *Données et statistiques*, 31 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2017a). *Manuel des directives : remboursement de certains frais : repas*, 7 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2017b). *Manuel des directives : remboursement de certains frais : séjour*, 7 p.
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2011) *Outil d'aide à la décision : directive adaptation d'un véhicule automobile*, 17 p.
- STATISTIQUE CANADA (2011). *Enquête sociale générale 2010, cycle 24 : bien-être et stress lié au manque de temps*, fichier de microdonnées à grande diffusion, Ottawa, no 12M0024X au catalogue.
- VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC (2021) *Appareils suppléant à une déficience physique : audit de performance*, ministère de la Santé et des Services sociaux, 47 p.

*Office des personnes  
handicapées*

Québec 