



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
de l'administration publique**

Le mercredi 7 février 2007 — Vol. 39 N° 13

Audition du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, du président-directeur général de la RAMQ, du directeur général de l'Institut de réhabilitation en déficience physique de Québec et du directeur général de l'Institut de réhabilitation de Montréal sur les programmes d'aides techniques pour les personnes handicapées

**Président de l'Assemblée nationale:
M. Michel Bissonnet**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Distribution des documents parlementaires
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec, Qc
G1A 1A3

Téléphone: (418) 643-2754
Télécopieur: (418) 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente de l'administration publique

Le mercredi 7 février 2007 — Vol. 39 N° 13

Table des matières

Exposé du Vérificateur général, M. Renaud Lachance	1
Exposé du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Roger Paquet	2
Exposé du président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), M. Pierre Roy	3
Exposé du directeur général de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, M. Richard Brousseau	4
Exposé du directeur général de l'Institut de réhabilitation de Montréal, M. Jacques Nolet	6
Discussion générale	7
Durée du processus de révision du programme d'aides auditives	7
Équilibre entre les mécanismes de reddition de comptes et l'alourdissement des processus administratifs	9
Mécanisme de révision des processus	10
Stratégie visant à répondre aux besoins des personnes en perte d'autonomie et des personnes ayant des déficiences physiques	10
Méthode de sondage utilisée auprès des usagers	11
Processus d'accès aux services et délai d'attente	12
Approche proactive en matière de veille technologique	15
Délai de réalisation des protocoles de nettoyage des fauteuils roulants	16
Délais d'attente pour des services d'ergonomie aux usagers de fauteuils roulants ou de quadriporteurs	17
Stratégie visant l'amélioration des services d'ergonomie aux usagers de fauteuils roulants ou de quadriporteurs partout au Québec	17
Mesures visant à assurer la parité régionale dans l'allocation des ressources	18
Disponibilité des budgets pour répondre aux demandes	19
Processus à suivre pour obtenir un fauteuil roulant selon l'origine du handicap	19
Rôle respectif de l'Office des personnes handicapées du Québec et des instituts de réadaptation dans la gestion des programmes d'aides techniques	20
Processus à suivre pour obtenir un fauteuil roulant selon l'origine du handicap (suite)	20
Rôle respectif de la RAMQ, du ministère et des centres de réadaptation	21
Déficiences constatées par le Vérificateur général dans le mode d'allocation des ressources	22
Mesures visant à améliorer le Programme d'adaptation de domicile	23
Règles concernant la fourniture d'un fauteuil roulant motorisé et d'un fauteuil roulant manuel au même bénéficiaire	24
Mesures visant à optimiser le contrôle des ressources consacrées aux programmes d'aides techniques	26
Mesures adoptées afin de récupérer les diverses aides techniques après usage	26
Recommandation d'inclure les aides visuelles pour les enfants avec des cataractes congénitales aux programmes d'aides techniques	28
Plan d'implantation du système de gestion des biens corporatifs par la RAMQ	28
Plan de travail du comité de révision des processus de valorisation des appareils	28
Services de dépannage sur les fauteuils roulants offerts dans les régions autres que Montréal et Québec	28
Motifs des variations du service de dépannage entre les municipalités d'une même région	29
Procédure utilisée par la RAMQ pour la gestion des aides à la posture	29
Intentions du ministère et de la RAMQ concernant la révision de programmes à montant forfaitaire	29
Liste des fiduciaires dans toutes les régions	29
Montants prévus au plan d'affaires du ministère pour la coordination des dépenses liées aux systèmes d'information	29
Mesures adoptées pour garantir la transmission des enveloppes budgétaires aux fiduciaires dans les délais normaux	29
Indexation de l'allocation versée par la RAMQ aux stomisés	29
Document déposé	30

Table des matières (suite)

Autres intervenants

Mme Rita Dionne-Marsolais, présidente
Mme Sarah Perreault, vice-présidente

M. Tony Tomassi
Mme Solange Charest
Mme Charlotte L'Écuyer
Mme Agnès Maltais
M. Martin Lemay

- * Mme Marie-Claude Ouimet, bureau du Vérificateur général
- * M. Gilles Bédard, idem
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 7 février 2007 — Vol. 39 N° 13

**Audition du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux,
du président-directeur général de la RAMQ, du directeur général
de l'Institut de réhabilitation en déficience physique de Québec
et du directeur général de l'Institut de réhabilitation de Montréal
sur les programmes d'aides techniques pour les personnes handicapées**

(Quatorze heures deux minutes)

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): On a quorum, je crois, oui?

La Secrétaire: Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui? C'est beau. Alors, on est donc réunis cet après-midi pour entendre le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux et le président-directeur général de l'Assurance maladie, ainsi que le directeur général de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec et le directeur général de l'Institut de réadaptation de Montréal, concernant les programmes d'aides techniques pour les personnes handicapées, en relation avec le chapitre 6 du rapport du Vérificateur général, tome II, 2005-2006 — très bien fait, d'ailleurs.

Alors, Mme la secrétaire, est-ce que vous avez des remplacements à nous annoncer?

La Secrétaire: Oui, Mme la Présidente. Mme Charest (Rimouski), qui est la porte-parole de l'opposition officielle en matière de services sociaux, remplace Mme Vermette (Marie-Victorin); Mme L'Écuyer (Pontiac) remplace Mme Gaudet (Maskinongé); et M. Tomassi (LaFontaine) remplace M. Rioux (Iberville).

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci beaucoup. Je vais donc tout de suite ouvrir ces débats en invitant le Vérificateur général à quelques remarques préliminaires. Et par la suite je constate que vous nous avez donné une série de documents de présentation de vos allocutions, et je vous en remercie. Je tiens à vous rappeler que vous aurez 10 minutes pour faire votre présentation en réponse à... pas en réponse, là, mais en réaction aux propos et au rapport du Vérificateur général. Et je vous serais reconnaissante de vous en tenir à cette période de temps pour que nous puissions poser des questions. On a fait une grosse session de travail ce matin, on a beaucoup de questions à poser et on a l'intention de les poser, et, si les réponses sont de plus de deux minutes, je vais vous demander de nous les faire parvenir par écrit. Je sais qu'il y a beaucoup, là, puis que c'est complexe, mais on voudrait procéder efficacement. Donc, M. le Vérificateur général, nous vous écoutons.

**Exposé du Vérificateur général,
M. Renaud Lachance**

M. Lachance (Renaud): Mme la Présidente, Mme la vice-présidente, Mmes, MM. les membres de cette commission, M. le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, M. le président-directeur général

de la Régie de l'assurance maladie du Québec, M. le directeur général de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, M. le directeur général de l'Institut de réadaptation de Montréal, c'est avec un grand intérêt que je participe à cette séance de la Commission de l'administration publique portant sur les programmes d'aides techniques pour les personnes handicapées. Au Québec, près de 1,2 million de personnes vivaient avec une incapacité permanente en 2005. Ces personnes peuvent avoir accès à un ou plusieurs des 19 programmes d'aides techniques offerts par le ministère, qui, de façon générale, couvrent le coût d'acquisition de ces aides et, dans certains cas, celui de leur entretien et de leur réparation. Le coût relatif à ces programmes atteignait 135 millions de dollars en 2005-2006.

Notre vérification avait d'abord pour but de nous assurer que le ministère, de concert avec les autres secteurs, gère la performance de programmes d'aides techniques de manière économique et efficiente. Nous devions aussi nous assurer que les fiduciaires administrent les programmes d'aides techniques qui leur sont confiés, en conformité avec les directives données par le ministère et selon les principes reconnus de saine gestion.

Nous avons mené nos travaux de vérification auprès du ministère et de trois fiduciaires, soit la Régie de l'assurance maladie du Québec, l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec et l'Institut de réadaptation de Montréal. Nos travaux ont également touché cinq dispensateurs de services, dont trois offrent en plus des services d'entretien et de réparation. Notre vérification s'est déroulée d'avril à septembre 2006, et elle a porté sur les activités de l'exercice 2005-2006, mais certains commentaires ont trait à des situations antérieures ou postérieures à cette période.

Nos travaux révèlent que le ministère n'a pas l'assurance qu'il gère la performance des programmes d'aides techniques avec économie et efficacité. Nous avons notamment constaté que le ministère n'a réalisé aucune évaluation de l'ensemble des programmes d'aides techniques.

Bien qu'il ait entrepris une démarche pour procéder à certains réaménagements, notamment pour regrouper certains programmes ou changer les façons de faire, les résultats de cette démarche sont partiels. Une telle évaluation permettrait, entre autres, au ministère de se pencher sur la pertinence de chacun des programmes pour attribuer les aides techniques, de statuer sur les programmes qu'il serait avantageux de regrouper, de repérer les chevauchements entre les programmes et de préciser la raison pour laquelle le coût des aides techniques n'est pas totalement couvert pour deux programmes.

De façon générale, le ministère a bien défini les rôles et les responsabilités des différents acteurs. Ainsi, les fiduciaires, les dispensateurs de services et les fournisseurs de services d'entretien et de réparation

connaissent bien les rôles et les responsabilités qui leur sont dévolus au regard des programmes d'aides techniques.

Par ailleurs, les portes d'entrée au programme sont nombreuses, et chacun a ses règles, ses formulaires et ses processus administratifs. Cette absence d'harmonisation rend les programmes plus complexes et ne facilite ni leur gestion ni leur compréhension par la clientèle. À cette complexité s'ajoute aussi une difficulté d'accès à l'information, notamment parce que le site Internet du ministère n'est pas convivial.

Le ministère procède à des mises à jour de ses programmes d'aides techniques; toutefois, il tarde généralement à les effectuer, alors qu'il est reconnu qu'il nécessite des changements importants. Les objectifs fixés, les indicateurs suggérés, les résultats attendus et ainsi que la reddition de comptes reçue des fiduciaires ne permettent pas au ministère d'évaluer la performance des programmes ni de faire une reddition de comptes adéquate.

Enfin, le mode d'allocation des ressources comporte des déficiences qui compromettent l'accessibilité à certaines aides techniques. Il y aurait lieu de revoir régulièrement la répartition des enveloppes entre les deux fiduciaires des programmes ayant trait aux triporteurs et quadriporteurs, aux ambulateurs ainsi qu'aux tricycles et vélos adaptés afin qu'elles soient établies en fonction des besoins de leur clientèle respective. De plus, les ressources financières qui sont allouées aux fiduciaires autres que la Régie de l'assurance maladie du Québec et les agences ne sont connues d'ordinaire que plusieurs mois après le début de l'année financière.

Pour ce qui est de la régie, nous pouvons conclure qu'elle administre les programmes d'aides techniques en conformité avec les directives reçues par le ministère. L'analyse des processus en place nous a permis de conclure en ce sens, et nous n'avons retracé aucune erreur au regard de leur application. Cependant, le système informatique de la régie ne lui permet pas d'échanger des informations avec les dispensateurs de services, ce qui occasionne plusieurs manipulations de documents. Ainsi, les données informatiques dont dispose le dispensateur doivent être transcrites sur des formulaires, et toutes les informations qui accompagnent les demandes de paiement sont acheminées aux fiduciaires en version papier. En outre, la régie n'a pas l'assurance que les services facturés ont été effectivement rendus et sont conformes à la réglementation et aux ententes avec les dispensateurs.

● (14 h 10) ●

Quant à l'IRDQP et à l'IRM, leurs processus permettant de récupérer les aides inutilisés pourraient être bonifiés pour les programmes relatifs aux triporteurs et quadriporteurs et aux ambulateurs.

En terminant, j'aimerais souligner l'excellente collaboration obtenue du ministère de la Santé et des Services sociaux, de la Régie de l'assurance maladie du Québec, de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, de l'Institut de réadaptation de Montréal et d'autres établissements publics du réseau de la santé et des services sociaux. Je vous remercie de votre attention.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci beaucoup. Alors, maintenant, je vais inviter le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux à nous faire part de ses commentaires. Allez-y, monsieur.

Exposé du sous-ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Roger Paquet

M. Paquet (Roger): Merci, Mme la Présidente. Alors, MM. et Mmes les membres de la commission, ça me fait plaisir d'être avec vous cet après-midi pour cette importante opération de reddition de comptes. Étant donné le temps dont je dispose, j'irai rapidement aux actions que l'on envisage à l'intérieur de cette démarche de révision pour vous présenter les points principaux de travail qui seront les nôtres.

Au préalable, je voudrais rappeler trois références qui sont importantes en termes de cheminement dans le dossier des aides techniques. D'abord, c'est une série de programmes qui s'est mise en place à compter de 1970, et les six premiers programmes ont été confiés à la RAMQ. Et ces programmes-là sont les plus importants en termes de budget consenti et en termes de nombre de personnes desservies.

Au cours des années 1990, les programmes d'aides techniques qui étaient administrés par l'Office des personnes handicapées du Québec ont été progressivement transférés au ministère. S'est enclenchée à ce moment-là une démarche de révision des différents programmes. Autre point de référence important dans l'histoire des aides techniques, la décision, en 2003, de publier des orientations quinquennales en déficience physique. Vous savez que les aides techniques constituent un des éléments de la chaîne d'intervention, et ces orientations nous ont permis de mieux camper les objectifs à moyen et long terme qui étaient poursuivis par le ministère.

Si je vais maintenant directement aux actions que nous envisageons d'entreprendre, nous les avons regroupées pour être en mesure de bien faire le débat à la lumière des commentaires que le Vérificateur général nous a fournis.

D'abord, en ce qui concerne l'évaluation de programmes, je voudrais tout d'abord signaler que nous avons fait différentes opérations d'évaluation. Ce qui nous est souligné, c'est que l'opération d'évaluation ne couvre pas l'ensemble et qu'elle n'est pas complète et continue.

Alors, nous nous sommes donc résolus à accentuer l'exercice de notre responsabilité de réévaluer ce champ d'intervention de façon globale et continue, ce qui nous amène à poursuivre notamment la simplification et l'harmonisation des programmes d'aides techniques pour en faciliter l'accès. Il faudra regrouper les programmes dont les finalités sont semblables de manière à favoriser une meilleure continuité de services. À titre d'exemple, tous les programmes s'adressant à des aides techniques touchant la mobilité pourraient très bien se retrouver intégrés dans un seul programme, ce qui en faciliterait la compréhension, l'accès et ce qui en faciliterait l'administration et ce qui, à notre avis, pourra en améliorer le rendement.

Pour chaque programme, nous déterminerons ou nous reverrons quel partenaire est le mieux placé pour l'administrer, compte tenu de la volonté de proximité des services. Et nous recevons positivement le commentaire du Vérificateur général, qui nous indique que ce volet de responsabilité à l'intérieur du programme d'aides techniques est bien découpé actuellement.

Quant à la mise à jour des programmes, nous ferons les efforts voulus pour qu'elle se poursuive dans

les meilleurs délais. Nous avons choisi de travailler sur deux programmes majeurs: celui des aides visuelles et celui d'aide à la motricité. Le ministère présentera sa proposition pour la révision du premier des deux programmes d'ici l'été 2007, après quoi le processus réglementaire pourra se mettre en branle. Il faut comprendre qu'à chaque fois que nous entreprenons des révisions la démarche réglementaire qui suit cette révision-là pour apporter les changements comporte des délais qui sont bien identifiés, et qui se doivent d'être respectés, et qui allongent la période avant de procéder à la mise en application.

Par la suite, nous procédons à la révision du programme d'aide à la motricité. Pour nous, c'est un chantier important, puisqu'il s'agit du plus important de nos programmes sous l'angle du nombre d'aides tout comme sous l'angle du budget. Nous ferons le nécessaire pour mener cette révision à bien d'ici 2009.

Quant à l'évolution des connaissances et de la veille technologique, nous sommes tout à fait d'accord sur l'importance de suivre l'évolution des connaissances et de mener une veille technologique permanente. On se rappelle qu'antérieurement ce mandat-là a été exercé par un comité consultatif des aides techniques qu'on appelait le CCAT, comité qui a été intégré à l'AETMIS au milieu des années 1996, plus précisément en 1997. Et le volet d'évaluation s'est poursuivi par le biais de l'Agence d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé.

Cependant, le volet de vigie, de repérage et d'identification des nouvelles aides techniques qui émergent régulièrement n'a pas été spécifiquement attribué. Nous allons donc prendre des dispositions pour améliorer ce premier volet, et notre orientation va dans le sens de mettre à contribution les établissements du secteur, les établissements spécialisés pour qu'ils exercent cette vigie et pour qu'ils nous aident à repérer les aides techniques qui se présentent, qu'on aurait intérêt à examiner, à faire évaluer, et éventuellement sur la base de l'évaluation à introduire.

Nous faisons le choix de mettre à profit les intervenants de ces secteurs-là parce que nous pensons qu'ils sont les mieux placés et ceux qui ont la plus grande longueur d'avance dans la connaissance de ces innovations-là dans leurs secteurs; ils sont pour nous les meilleures vigies qu'il est possible d'utiliser dans notre système, l'évaluation se faisant plus à distance par des experts qui seront pilotés et encadrés par l'AETMIS.

En ce qui concerne l'information, nous allons repenser le site Web du ministère actuellement conçu en fonction des intervenants, pour qu'il soit plutôt conçu en fonction des utilisateurs, et nous allons procéder rapidement à cet égard.

Quant à l'appréciation de la performance et à la reddition de comptes, nous allons préciser nos exigences à l'égard des comptes qui doivent nous être rendus par les fiduciaires, et faire en sorte que la démarche pour réviser et préciser les objectifs, les résultats attendus, les indicateurs de suivi et les mesures de performance soient bien connues, bien campées, et qu'elles constituent une pièce additionnelle qui viendra s'ajouter aux instruments que nous avons déjà développés en matière de reddition de comptes. Vous savez que le ministère, depuis maintenant quatre ans, travaille ardemment à toute cette solidification de la

reddition de comptes, notamment par le biais des ententes de gestion.

En conclusion, Mme la Présidente, je vous confirme que le ministère a amorcé l'élaboration d'un plan d'action triennal dans lequel seront présentés et expliqués les différents gestes à poser dans le cadre de l'évolution normale de nos programmes en fonction des orientations ministérielles en déficience physique et dans la foulée des recommandations formulées par le Vérificateur général. C'est évidemment au ministère qu'il revient de développer un tel plan d'action en vertu de sa responsabilité à l'égard de la définition des orientations, des objectifs, la conception du panier de services ou de l'élaboration des paramètres d'organisation et du suivi de gestion. Ensemble, ce plan d'action nous fournira l'occasion de proposer à nos partenaires une vision commune de l'évolution souhaitable du secteur des aides techniques pour le bénéfice des personnes que nous desservons. Il deviendra le repère qui nous permettra ensuite d'évaluer les progrès accomplis par le suivi des actions et des résultats obtenus.

Ainsi, il nous sera possible de témoigner des avancées auprès de nos différents partenaires, et nous nous assurerons que les résultats obtenus soient inscrits et apparaissent clairement dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce survol étant bien sûr très bref, il me fera bien sûr plaisir de répondre à vos questions par la suite. Merci.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. Merci, M. Paquet. Alors, maintenant, le P.D.G. de la Régie de l'assurance maladie, M. Roy, on vous écoute.

Exposé du président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), M. Pierre Roy

M. Roy (Pierre): Mme la Présidente, Mme la vice-présidente, Mmes, MM. les membres de la commission, M. le Vérificateur général du Québec, je désire d'abord vous remercier de me donner l'occasion de faire le point sur la gestion des programmes d'aides techniques administrés par la Régie de l'assurance maladie du Québec pour le ministère de la Santé et des Services sociaux. Permettez-moi de vous présenter les gens qui m'accompagnent: Mme Mimi Pontbriand, directrice générale des services aux personnes assurées, et M. Gilles Beauchesne, directeur des programmes hors du Québec et des aides techniques.

D'entrée de jeu, il m'apparaît nécessaire de rappeler que la Régie de l'assurance maladie est investie d'une mission importante qui se traduit notamment par l'administration des régimes publics d'assurance maladie et d'assurance médicaments ainsi que d'un ensemble de programmes complémentaires, dont les programmes d'aides techniques qui font l'objet de notre rencontre. Ainsi, la régie gère les programmes liés aux appareils suppléants de déficience physique, aux aides auditives, aux appareils fournis aux stomisés permanents, aux aides visuelles, aux prothèses mammaires externes et aux prothèses oculaires. À titre de fiduciaire de ces programmes, la régie joue un rôle de premier plan.

● (14 h 20) ●

En effet, au cours de l'année 2005-2006, la régie a traité quelque 278 000 demandes de paiement au profit d'environ 150 000 personnes assurées, pour des coûts

approchant les 110 millions de dollars. Au cours des cinq dernières années, nous avons observé une augmentation de la demande de services de l'ordre de 40 %. Cet accroissement s'explique notamment par les besoins grandissants d'une population vieillissante.

Dans un premier temps, je suis heureux de constater que le Vérificateur général conclut que la Régie administre les programmes d'aides techniques en conformité avec les directives reçues par le ministère. Cela démontre, selon moi, que la Régie remplit son rôle de fiduciaire avec sérieux et efficacité et dans le respect des directives énoncées. Le Vérificateur général en vient à la conclusion que le processus d'acquisition établi par la Régie pour les fauteuils roulants et les aides auditives est adéquat et que, dans ces deux cas, la Régie fait preuve de saine gestion.

Par ailleurs, le Vérificateur général fait ressortir certaines lacunes au chapitre du traitement des demandes de paiement, qui comporte des inefficiences, et des contrôles en place, qui ne portent pas sur l'ensemble des risques. De plus, le Vérificateur général indique que des améliorations doivent être apportées aux processus d'acquisition des aides à la posture et de valorisation des aides techniques.

Je tiens tout de suite à vous indiquer, tel qu'en fait foi d'ailleurs le rapport du Vérificateur général, que la Régie reconnaît que des améliorations doivent être apportées. Elle accueille donc favorablement chacune des recommandations du rapport, et son plan d'action y répond, nous l'espérons, de façon satisfaisante.

Au chapitre du traitement des demandes de paiement, nous nous réjouissons de la recommandation faite à la Régie de poursuivre la modernisation de ses processus et de mettre en place un système d'information lui permettant d'échanger des données avec les dispensateurs. Le Vérificateur général reconnaît ici l'à-propos de la démarche entreprise en 2005-2006 à l'égard de la modernisation des processus, qui fait partie de la planification stratégique 2004-2008 de la Régie et qui vise notamment à offrir des services renouvelés, efficaces et modernes aux dispensateurs de même qu'aux personnes assurées.

Au sujet de l'échange de données, la Régie avait déjà mis en place, en 2004-2005, un service en ligne permettant aux dispensateurs d'obtenir l'information sur les aides attribuées à une personne assurée et d'avoir accès à leurs états de compte pour les demandes de remboursement qu'elles adressent à la Régie. La réalisation du projet de modernisation des aides techniques ouvrira la porte au traitement en ligne des demandes de paiement comme telles.

Quant à la vérification basée sur les risques, cette approche a aussi été retenue dans la planification stratégique 2004-2008. Nous procédons actuellement aux analyses requises afin de la mettre en oeuvre — et je pourrai élaborer lors de la période de questions.

Le Vérificateur général recommande également à la Régie d'encadrer davantage le processus de conception et de production des aides à la posture. Nous parlons notamment, ici, des coussins qui permettent aux personnes d'adopter une posture appropriée ou de la conserver. Nous entendons compléter, en 2006-2007, l'élaboration d'un cahier d'homologation pour les coussins, en prélude à un appel d'offres. Cette homologation est l'aboutissement des différentes études réalisées par la Régie, au cours des

dernières années, pour améliorer l'efficacité et l'efficience du processus d'acquisition des aides à la posture.

Sur le plan de la valorisation des aides techniques, c'est-à-dire la remise à neuf des fauteuils roulants, la Régie est fière d'en avoir fait la promotion et d'avoir pu compter sur la collaboration de ses partenaires pour donner une deuxième vie à cette aide à la locomotion. Le fait d'attribuer un fauteuil roulant remis à neuf à un autre usager permet de réaliser des économies significatives tout en maintenant une excellente qualité de services.

Ceci étant dit, les recommandations du Vérificateur général à l'endroit de la Régie vont dans le sens de continuer les démarches en vue de mettre en oeuvre le système de gestion des biens corporatifs pour les aides techniques et de rendre disponible notre outil permettant d'harmoniser les critères de tri pour les fauteuils roulants. Ces mesures seront mises en oeuvre au cours de 2007.

Enfin, quant au protocole de nettoyage des fauteuils roulants, le ministère entend élaborer une mesure appropriée dans le cadre des travaux prévus de révision du programme. La Régie contribuera par la suite à son implantation dans les établissements de réadaptation.

En conclusion, je réitère la volonté de la Régie de l'assurance maladie du Québec d'aller de l'avant dans la mise en oeuvre des recommandations du Vérificateur général, lesquelles, pour l'essentiel, nous incitent à poursuivre le travail déjà entrepris. Merci, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Roy.

Alors, je vais donc maintenant passer la parole au directeur général de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, M. Brousseau.

Exposé du directeur général de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, M. Richard Brousseau

M. Brousseau (Richard): Mme la Présidente, Mme la vice-présidente, Mmes et MM. de la commission, M. le Vérificateur général, chers collègues, je vous remercie de votre accueil, d'abord. Je me présente: je suis Richard Brousseau, directeur général de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec. Mes collaborateurs ici présents sont M. Denis Morisset, qui est directeur des programmes multiclientèles et des aides techniques, et M. Christian Vancaenenbroeck, qui est directeur des ressources matérielles et techniques, jusqu'à tout récemment directeur des programmes d'aides techniques.

D'abord, peut-être, pour décrire un petit peu l'institut, l'institut est issu de la fusion, en 1996, il y a donc 10 ans, un peu plus, cette année, de quatre établissements de réadaptation en déficience physique de la région de Québec, soit le Centre François-Charon, qui servait les clientèles des adultes ayant une déficience motrice, le Centre Cardinal-Villeneuve, clientèle des enfants et adolescents ayant une déficience motrice, le Centre Louis-Hébert, clientèle ayant une déficience visuelle, et le Centre Dominique-Tremblay, clientèle ayant une déficience auditive. Il offre donc des services à des clientèles de tout âge ayant une déficience physique, évidemment dans les champs de la déficience motrice, visuelle, auditive et de la parole et du langage.

La majorité de ses 1 300 employés oeuvrent au sein de quatre directions clientèle. On a adopté, à l'intérieur de notre modèle d'organisation, une structure par strates d'âge et par fonctions, c'est-à-dire qu'il y a une quarantaine de programmes cliniques qui sont regroupés à l'intérieur d'une direction des services aux clientèles enfants-adolescents, adultes, aînés et programmes multiclientèles et aides techniques.

L'établissement couvre toute la région de la Capitale-Nationale, y compris Portneuf et Charlevoix, et, après entente avec les centres régionaux de l'Est, offre des services supplétifs ou surspécialisés dans l'Est du Québec, donc dans les régions de Chaudière-Appalaches, du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspé et des Îles-de-la-Madeleine ainsi que de la Côte-Nord. Pour ce qui est des triporteurs et quadriporteurs, toutes les régions de l'Est du Québec ainsi que les régions de la Mauricie, Centre-du-Québec et de l'Estrie sont couvertes. Nous en sommes fiduciaires.

L'établissement est, depuis 1995, désigné institut universitaire dans le domaine de l'adaptation, de la réadaptation et du soutien à l'intégration sociale, le seul à ce titre au Québec. Son budget annuel global est de près de 79 millions, c'est-à-dire 61 millions aux activités principales et 17 millions — presque 18 — aux activités dont on les qualifie d'accessoires, là, au sens des règles de gestion budgétaire, dont près de 14 millions aux aides techniques, si on spécifie les aides techniques.

Quelques autres données pour l'ensemble de ces programmes d'aides techniques. En 2005-2006, nous avons fait tout près de 30 000, 29 854 interventions dont la majorité, vous le voyez, 24 872, en déficience motrice. On a desservi aussi plus de 9 000 personnes, clients, dont 7 445 en déficience motrice.

L'attribution des aides techniques pour corriger une déficience, compenser une incapacité ou même réduire des situations de handicap fait partie intégrante du processus d'adaptation, réadaptation et de soutien à l'intégration des usagers. L'aide technique est en ce sens essentielle à la pleine participation sociale de nos usagers. Notre organisation l'a compris et a su démontrer, depuis des années, son expertise et son leadership dans le domaine. Le programme des aides techniques est lui-même bien intégré dans une direction des services à la clientèle, et ses intervenants participent de très près au cheminement clinique des usagers.

Plusieurs intervenants du programme des aides techniques travaillent en collaboration avec les chercheurs du CIRRI, notre centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et en intégration sociale. Ainsi, nos équipes ont oeuvré, entre autres, sur différents projets de valorisation de fauteuil roulant, sur la conception et la fabrication assistée par ordinateur d'un appareil de marche réciproque et sur la performance des accumulateurs servant à la propulsion des fauteuils roulants motorisés.

En regard du rapport du Vérificateur général, globalement nous sommes à l'aise avec les recommandations du Vérificateur général. L'étude a été conduite rigoureusement sur le terrain. Comme nous l'indiquons dans nos commentaires écrits, nous croyons que l'ensemble des recommandations ne pourra qu'améliorer la qualité des services rendus à nos clients. L'établissement s'engage donc à participer activement, dans la mesure de ses responsabilités et moyens, avec ses partenaires, à l'actualisation des recommandations.

Par ailleurs, le Vérificateur général lui-même a reconnu la saine gestion des programmes effectués par l'IRDPOQ et ne l'interpelle directement dans son rapport que sur un seul sujet, soit celui de la récupération des aides dans un des programmes dont il est fiduciaire — triporteurs, quadriporteurs, ambulateurs. D'ailleurs, en 2006, nous avons effectué une évaluation de la satisfaction auprès de 1 800 clients desservis par nos programmes d'aides techniques. Avec un taux de réponse de 48 %, l'analyse des résultats permet de conclure que la clientèle desservie en 2005-2006 est satisfaite des services reçus. En effet, des 20 énoncés qui ont été mesurés, 18 ont reçu une cote d'appréciation excellente. En 2005-2006, nous avons enregistré trois plaintes de la part de la clientèle en regard des aides techniques. Cela constitue un nombre relativement restreint par rapport aux 29 854 services rendus.

Plus spécifiquement, nous soutenons les recommandations du rapport, en particulier quant à la nécessité de la veille technologique. L'IRDPOQ est déjà impliqué dans la veille technologique. Il pourrait accentuer cette activité et participer à la réflexion qui vise l'identification d'un ou de plusieurs organismes responsables de la veille technologique.

● (14 h 30) ●

De plus, nous croyons que la simplification et l'harmonisation des processus administratifs seront porteurs de gains importants pour les usagers. Comme le Vérificateur général le recommande aussi, une révision des processus d'allocation de ressources permettrait de mieux suivre la courbe des coûts des aides de même qu'assurer l'entière couverture financière des coûts d'opération des programmes.

En ce qui regarde la récupération des aides, en tant que fiduciaire de ce programme avec l'Institut de réadaptation de Montréal, l'IRDPOQ s'engage, d'ici 2008, à contribuer avec le ministère à la révision des programmes et avec la RAMQ en vue de préparer les outils nécessaires au transfert éventuel du programme. Nous pourrions ainsi nous associer à la mise en place des nouveaux processus et bonifier les programmes existants. Le plan d'action de notre établissement à cet égard a été expédié et est intégré à celui de MSSS.

Dans le cadre de ses recommandations au MSSS d'effectuer une évaluation de l'ensemble des programmes d'aides techniques, le Vérificateur général, dans son rapport, s'interroge sur la couverture de dépannage offerte aux détenteurs de fauteuils roulants. L'objectif principal du service de dépannage de fauteuils roulants est de redonner à tout appareil présentant une panne la mobilité minimale pour que l'utilisateur puisse vaquer à ses activités quotidiennes. Ils pourront ainsi se rendre également dans un point de service afin d'y faire procéder rapidement aux réparations requises.

L'IRDPOQ a établi le territoire du Service de dépannage à partir de trois critères, soit la densité populationnelle, la couverture du transport en commun de la ville de Québec et le financement du déplacement. Nous travaillons actuellement cependant avec nos partenaires à la reconfiguration de notre desserte dans la région 03 afin de mieux tenir compte de la distribution de nos usagers.

Enfin, nous entendons collaborer à l'évaluation du programme et au processus de reddition de comptes exigé de chacun des acteurs. Ce suivi et cette reddition de comptes sont essentiels à une administration efficace et efficiente de nos services aux usagers.

En conclusion, nous réaffirmons notre ferme intention de contribuer positivement à l'actualisation des recommandations du Vérificateur général en collaboration avec nos partenaires, les usagers, le MSSS, le ministère, la RAMQ et les autres établissements et fiduciaires.

Nous nous permettons en outre quelques souhaits: que cette actualisation des recommandations puisse résulter en un allègement réel des processus et ainsi nous permettre de bonifier la quantité et l'intensité des services aux clientèles des programmes d'aides techniques et aussi qu'une évaluation des programmes plus soutenue et la reddition de comptes qui en découle n'alourdissent pas indûment les processus en question, ne mobilisent pas indûment des énergies qui auraient avantage à être consacrées au service direct des usagers. Merci de votre attention.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci beaucoup, M. Brousseau. Alors, maintenant nous allons entendre le directeur général de l'Institut de réhabilitation de Montréal, M. Nolet.

Exposé du directeur général de l'Institut de réhabilitation de Montréal, M. Jacques Nolet

M. Nolet (Jacques): Mme la Présidente, Mmes, MM. membres de la commission, je me présente: Jacques Nolet, directeur général de l'Institut de réadaptation de Montréal. C'est avec plaisir que je vous présente aujourd'hui, en tant que fiduciaire pour le programme triporteurs, quadriporteurs, ambulateurs, tricycles adaptés, quelques commentaires de l'Institut de réadaptation de Montréal sur le rapport du Vérificateur général. Permettez-moi tout d'abord de vous présenter Mme Kateri Leclair qui m'accompagne aujourd'hui. Mme Leclair est directrice des technologies de réadaptation à l'IRM.

L'Institut de réadaptation de Montréal dispense des soins et des services surspécialisés de réadaptation fonctionnelle à des personnes ayant des déficiences physiques sévères. Sa mission comporte aussi les volets enseignement, recherche et évaluation des technologies de réadaptation.

Dans le cadre de son mandat général, l'IRM fait partie du Centre d'expertise pour personnes blessées médullaires de l'Ouest du Québec. L'IRM est aussi désigné en tant qu'établissement de réadaptation pour offrir des soins et services surspécialisés de réadaptation fonctionnelle aux personnes ayant subi un traumatisme craniocérébral sévère ou modéré. Dans le cadre du programme ministériel des aides à la communication, l'IRM est aussi désigné comme centre d'expertise pour fins d'évaluation et d'attribution des aides techniques.

L'IRM est également un établissement désigné par le ministère pour la gestion d'un programme d'attribution d'aides techniques de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Les services offerts par ce programme font partie intégrante de la réadaptation des personnes desservies en leur permettant d'abord d'optimiser leurs capacités, ensuite leur autonomie et leurs rôles sociaux. Cette contribution est tout à fait essentielle à la réadaptation.

L'expérience acquise en réadaptation par l'IRM depuis plus de 50 ans lui a permis, entre autres, d'être reconnu comme fiduciaire pour le programme triporteurs, quadriporteurs, ambulateurs, tricycles et vélos adaptés.

C'est d'ailleurs à ce titre que nous sommes présents ici, aujourd'hui.

La Direction des technologies de réadaptation qui gère ces derniers programmes compte sur 75 employés qui se consacrent à l'évaluation, la conception, la fabrication, l'attribution, la réparation des orthèses, prothèses, positionnements, évaluation, attribution, réparation, valorisation des fauteuils roulants en plus de gérer la fiducie. À titre d'exemple, 15 000 services sont octroyés par année, sans compter les 2 500 services remboursés par la fiducie triporteurs/quatriporteurs/ambulateurs et vélos adaptés.

Ceci n'est qu'un bref résumé des activités de l'IRM, mais nous voulions vous démontrer à quel point le sujet de la présente commission nous interpelle et à quel point il est relié directement à nos activités et à nos clientèles.

Quant aux recommandations émises par le rapport du Vérificateur, nous nous permettons de souligner quelques points qui revêtent une importance toute particulière à nos yeux.

Tout d'abord, en ce qui a trait à la veille technologique dans le domaine des aides techniques, nous sommes d'accord avec l'ensemble des recommandations du rapport et sommes prêts à collaborer. Dans le passé, des initiatives ont déjà été entreprises à l'IRM avec l'aide de notre centre de recherche. Dans le même ordre d'idées, on doit encourager, au Québec, la recherche et le développement dans le domaine des aides techniques. Là encore, l'IRM a été précurseur en concevant le contrôle céphalique des fauteuils motorisés maintenant répandus dans le monde. Nous souhaitons poursuivre en ce sens. Les ressources humaines sont toujours présentes, les idées aussi et surtout le goût d'améliorer l'autonomie de nos concitoyens vivant des situations de handicap.

Dans le rapport, il est aussi question de reddition de comptes et d'indicateurs de suivi de gestion, de mesures de performance. Nous nous réjouissons du désir d'assurer une saine gestion des fonds publics, mais nous tenons aussi à attirer votre attention sur le risque d'alourdissement des processus administratifs, alors qu'il est d'autre part demandé de les alléger. Ceci est d'une importance primordiale pour les services d'aides techniques, car ils doivent d'abord rendre des services optimaux à la population avec, bien sûr, un financement adéquat.

D'autre part, à propos de l'enveloppe budgétaire de la fiducie triporteurs/quatriporteurs, nous apprécions grandement des modifications récemment apportées à l'effet de recevoir l'argent nécessaire pour pouvoir répondre aux besoins des demandeurs en temps opportun.

Quant à la récupération des triporteurs et quadriporteurs, nous sommes en accord avec le bien-fondé de cette action et nous comptons travailler de pair avec nos partenaires pour l'accentuer.

Nous désirons tout de même souligner que l'IRM, dans sa gestion de la fiducie, a déjà un inventaire des appareils et une banque de données à jour. La récupération et la réattribution sont des activités qui existent aussi. Déjà, les personnes qui obtiennent un appareil savent qu'elles doivent reconstruire avec la fiducie lorsqu'elles n'utilisent plus un appareil. Nous faisons ensuite les démarches nécessaires pour le récupérer, le revaloriser. L'équipe est d'autre part bien rodée et stable. Avec les ressources financières suffisantes et la collaboration de nos partenaires, nous pourrions maximiser la récupération des appareils. Comme notre plan d'action le souligne,

nous comptons collaborer au transfert éventuel des programmes triporteurs/quatriporteurs vers la RAMQ et à la révision des programmes d'aides techniques qui nous concernent.

Je me permets en terminant de mentionner que l'Institut de réadaptation de Montréal, via son directeur général, a déjà fait partie de la table quadripartite. C'est une table composée du ministère, de la RAMQ, des établissements et un représentant des agences. Par les sujets traités à cette table, j'étais tenu au courant des changements envisagés, j'étais consulté et je voudrais souligner à la commission que le ministère et la RAMQ contribuent de façon significative, avec les établissements, à l'amélioration des services aux personnes handicapées.

Merci, Mme la Présidente et les membres de la commission.

● (14 h 40) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Nolet. Je vous remercie et je comprends, M. Paquet, que, dans le programme d'aides techniques, le plan d'action que vous nous avez déposé, vous avez intégré les améliorations ou les réactions, les plans de tout le monde. Avant de passer la parole au député de LaFontaine, je vais me permettre un certain nombre de constats à la suite des travaux qu'on a faits ce matin et des propos que vous avez tenus et qui sont vraiment très intéressants.

D'abord, vous le savez, les membres de la commission s'expriment au nom des citoyens et notre objectif, ce n'est pas de mettre en boîte personne, là, mais plutôt d'assurer qu'on a des réponses à la question que les citoyens se posent, c'est-à-dire: Est-ce que l'argent est bien investi, bien géré, et puis est-ce qu'on répond aux problèmes des citoyens? Et je ne crois pas qu'il y ait un ou une seule députée ici qui n'a pas, à un moment donné ou à un autre, eu, dans son bureau, un citoyen qui avait des problèmes pour lequel c'était compliqué d'obtenir ce à quoi il pensait qu'il avait droit. Je ne reviens pas plus là-dessus.

Le Vérificateur a bien indiqué, dans ses remarques du début, que les rôles étaient très clairs et que tout le monde sait, dans l'organisation que vous nous avez présentée selon différents angles, quel est son rôle, mais on constate aussi qu'il y a de la confusion au niveau des portes d'entrée et que — d'ailleurs, à certains égards, certains l'ont mentionné — le citoyen, lui, le ressent, ça.

On constate aussi, à la lecture des analyses du Vérificateur, que l'on nous a bien expliquées ce matin, qu'il y a vraiment une gestion à améliorer dans l'ensemble, là, de ce champ d'action au niveau du service aux personnes handicapées. On a constaté qu'il y avait énormément de programmes et que ces programmes-là s'ajoutent les uns après les autres et qu'à aucun moment donné, du moins à l'analyse qui nous a été soumise, l'évaluation n'a été faite de l'ensemble des programmes avant d'en ajouter un autre. Alors ça, je pense que c'est une caractéristique de la gestion qui est très claire et qu'il va falloir modifier parce que, au rythme où les choses évoluent, on ne peut pas passer notre temps à ajouter de l'argent, ajouter des programmes sans faire des changements qui s'imposent au fur et à mesure où... Ces programmes-là, certains doivent devenir désuets ou certains... ça n'a pas de bon sens, juste d'ajouter des choses comme ça.

On a aussi constaté que les systèmes d'information étaient très inadéquats. Je comprends le défi de l'informatique

pour l'ensemble de l'administration publique, nous le comprenons tous, on a des discussions ici régulièrement avec les ministères, mais on veut vous entendre là-dessus, parce qu'on va avoir des questions très précises à poser.

Enfin, le dernier point que je voudrais faire sur ce que vous nous avez dit. On a regardé l'ensemble... l'argent qui a été investi là-dedans, puis tout à l'heure j'aimerais ça qu'on fasse une réconciliation entre le tableau qu'il y a dans le rapport du Vérificateur dont on parle. On parle de 135 millions, mais, au niveau des fiduciaires, tantôt il y a des chiffres qui ont été donnés, là, dans les ordres de 70, 78 millions, qui ne se retrouvent pas dans ça, là. Alors, je ne sais pas si vos budgets sont probablement plus gros que juste ces fonctions-là, peut-être vous pourriez nous éclairer là-dessus. Alors, j'arrête ici, je vais passer la parole à mes collègues.

Je vous demanderais, comme je l'ai dit tantôt... je sais que c'est complexe. Si c'est trop complexe et que ça prend trop de temps, engagez-vous à nous faire parvenir la réponse écrite. Vous avez ici des députés qui sont très studieux et qui travaillent bien, et l'objectif que l'on poursuit, c'est d'être capables d'améliorer le sort de nos concitoyens, surtout dans des situations comme celles-là, et... On comprend que la majorité des constats qui ont été faits par le Vérificateur général et son équipe ont été reconnus, avec certaines nuances. On comprend que votre plan d'action est bien écrit, mais nous restons sur notre appétit sur des cibles claires, précises. Ce qui se mesure se réalise. Je le dis en français, mais c'est à peu près ça que ça veut dire, et c'est l'objectif que l'on a dans notre reddition de comptes, aujourd'hui.

Discussion générale

Alors, je passe donc la parole, pour un premier 10 minutes — parce qu'on fonctionne 10 minutes-10 minutes — au député de LaFontaine.

Durée du processus de révision du programme d'aides auditives

M. Tomassi: Merci. Merci beaucoup, Mme la Présidente. Messieurs, mesdames à l'arrière, bienvenue, ça me fait plaisir d'être ici, parmi vous. Et peut-être pour faire suite à ce que notre chère présidente vous disait, c'est sûr et certain, quand nos citoyens viennent nous voir dans nos bureaux, c'est des fois la dernière porte qu'il leur reste à cogner pour essayer de régler un problème qu'ils ont. Alors, c'est tout à fait naturel que les députés ici présents puissent, de quelque manière que ce soit, essayer de comprendre un peu la gestion de ces programmes qui des fois deviennent complexes avec le temps. Et je crois, avec la vérification que le Vérificateur a faite du programme, ça met en lumière certaines problématiques, problématiques qui, dans la majeure partie du temps, touchent aux divers programmes qui sont administrés par les diverses instances, soit par les fiduciaires ou autres, de programmes qui sont ajoutés les uns par-dessus les autres quand des fois le même programme, dans diverses catégories, touche la même clientèle.

Alors, vous, vous avez dit, dans le programme, le plan d'action que vous avez déposé: Il y a un travail qui est fait dans la mise à jour de ces programmes, il y a un travail qui a été fait sur les aides auditives et il y a

une révision, une mise à jour qui va être faite sur les aides visuelles et l'aide à la motricité. Vous avez des cibles que vous prévoyez atteindre, soit l'un qui est d'ici l'été 2007 et l'autre qui est d'ici 2009. Vous nous faites aussi mention que ces deux programmes-là sont les plus importants; en termes de budget, là, les deux, c'est à peu près 77, 78 millions comparativement à l'aide auditive de 22 millions.

Alors, vous allez m'expliquer pourquoi, quelle est la raison que, dans la révision dans les programmes... auditive, la révision s'est étendue de 1998 à 2006. Y a-tu une raison? Parce que, s'il y a un petit programme de 22 millions prend presque 10 ans, je me dis: celui à 77 millions, là, avec vos cibles de 2009, on risque d'avoir un petit problème dans le calendrier.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, M. Paquet.

M. Paquet (Roger): Oui. Effectivement, c'est long, c'est trop long. Alors, il faut comprendre que, dans cette démarche de révision là, sont arrivés de nouveaux appareils, on a introduit de nouvelles couvertures, et c'est davantage un ajustement du programme qui s'est fait au fur et à mesure, alors que ce que nous vous disons ici maintenant, c'est que nous allons procéder à des phases de révision beaucoup plus condensées, beaucoup plus intensives en deux étapes: qu'est-ce qu'il faut changer et, dans presque tous les cas, là, on se donne une année pour identifier les éléments de révision et une année pour ajuster la réglementation. Alors, c'est la règle avec laquelle on va travailler dans notre programme de révision de programmes d'aides techniques et non pas sur la base de l'expérience 1998-2005.

M. Tomassi: Alors, dans votre plan d'action, le délai de 2007 à 2009 doit être respecté, à ce que je comprends. Alors, si je vous invite...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): C'est où dans votre plan d'action? Il est à quelle page?

M. Tomassi: Non, non, mais c'est M. Paquet qui l'a dit dans son discours...

M. Paquet (Roger): Dans mon allocution, oui.

M. Tomassi: ...qui a dit: D'ici l'été 2007, la révision devrait être terminée, puis l'autre, d'ici 2009. C'est bien ça?

M. Paquet (Roger): Absolument.

M. Tomassi: Alors, si je comprends bien, si on vous rappelle d'ici 2007 pour savoir si celle de l'aide visuelle est complétée, fin 2007, on devrait avoir une idée que c'est complété, et 2009 la même chose, là.

M. Paquet (Roger): Maintenant, pour s'assurer que ça se passe comme ça, une fois qu'on l'a dit, il faut vérifier et contrôler l'exécution. Alors, nous avons donc, à l'intérieur du ministère, procédé à un ajustement pour toutes les démarches de suivi qui nous viennent du Vérificateur général en confiant un mandat spécifique à

la direction de vérification interne pour lequel mon collègue M. Laplante, ici... Alors, l'équipe de vérification interne doit accompagner, suivre et vérifier le respect du plan d'action. L'équipe de vérification interne doit faire rapport au comité de vérification du ministère.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): À quelle fréquence?

M. Paquet (Roger): Nous avons, pour chacune des réunions du conseil d'administration, un tableau de suivi des travaux résultant des vérifications dans notre secteur. Nous réunissons actuellement le comité de vérification six fois par année.

M. Tomassi: Alors, il y a vraiment une obligation de résultat, là, à ce que je comprends, là.

M. Paquet (Roger): Oui, d'ailleurs, c'est un des éléments de faiblesse qu'il y avait dans notre mécanisme de suivi, et nous avons établi ce processus-là pour être certain d'avoir un élément de contrôle qui accompagne la révision.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): On le retrouve à quelle page de votre plan d'action, cet engagement?

Une voix: ...

● (14 h 50) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, je sais, mais, nous autres, là, notre document de travail...

M. Tomassi: Page 2.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, je le sais, mais nous autres, là, nos documents de travail.

M. Paquet (Roger): À la page 7 du plan d'action, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Parce que l'outil avec lequel, nous, on va vous suivre, ça va être le plan d'action.

M. Paquet (Roger): Je voudrais en profiter, Mme la Présidente, pour remercier mes collègues qui ont mené cette opération d'intégration. Je pense que c'est une collaboration qui, au niveau du ministère, est très appréciée de la part de la RAMQ et des établissements du réseau.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Elle est même essentielle. Alors, c'est le paragraphe de la page 7, là, sous la mise à jour des programmes d'aides techniques, point 4, c'est ça? C'est celui-là ou si c'est l'évaluation des programmes... la performance?

M. Paquet (Roger): Point 5, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Point 5, d'accord. Donc, vous vous engagez à produire un plan d'action triennal pour l'automne 2007, c'est ça?

M. Paquet (Roger): Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Les exigences à l'égard des fiduciaires, c'est printemps 2007, vous en êtes où en ce moment?

M. Paquet (Roger): C'est en plein chantier actuellement, Mme la Présidente, dans l'équipe, là. Il faut comprendre que la période de la fin de la vérification, dépôt du rapport et élaboration du plan d'action a été assez condensée. Alors, nous sommes en pleine phase de travail à cet égard.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ça va bien?

M. Paquet (Roger): Ça va très bien.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Est-ce que vous avez d'autres questions, M. le député de LaFontaine?

M. Tomassi: Oui, sur un autre... On peut-u y aller sur d'autres sujets ou bien...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, oui, oui.

Équilibre entre les mécanismes de reddition de comptes et l'alourdissement des processus administratifs

M. Tomassi: Fantastique. J'aurais une question à poser aux deux personnes, au directeur général, là, de l'Institut de réadaptation. Vous avez eu du temps pour préparer votre présentation ici. À ce que je vois, vous êtes appelé lors de la mise en place de votre discours ici, en chambre...

Une voix: ...c'est ça qu'on appelle la contestation.

M. Tomassi: Puis c'est correct. Une des préoccupations du Vérificateur, c'était la saine gestion. Et je pense que le Vérificateur, dans toutes ces vérifications qu'ils ont faites depuis... qui sont mises en place, le principe de la saine gestion est très important, la maximisation. Et dans toutes les recommandations que ceux-ci font, il y a une attention particulière qui est apportée à cet aspect qui est important. Vous semblez dire dans votre document, peut-être c'est moi qui le lit mal mais les deux, vous dites, puis je prends celui de M. Nolet qui dit: Dans le rapport, il est aussi question de reddition de comptes et d'indicateurs de suivi de gestion et de mesures de la performance. Nous... du désir d'assurer une saine gestion des fonds publics, mais nous tenons aussi à attirer votre attention sur le risque d'alourdissement des processus administratifs. Et M. Brousseau dit la même chose dans son document, là.

Je me dis: Pourquoi avez-vous cette préoccupation-là? Si je me dis, M. Lachance qui fait un travail puis qui dit: Vous devez... Il y a des choses qui doivent être changées pour que ce soit plus pratique puis que ce soit plus efficace, et vous devez mettre en place des mesures pour que la reddition de comptes et la saine gestion soient prises en compte.

Pourquoi vous venez dire... Puis là c'est M. Brousseau qui va même un peu plus loin, qui dit...

non, c'est encore vous qui dit la question: Si les ressources financières sont au rendez-vous, on risque d'avoir... on rajoute encore plus d'argent dedans, quand, dans une reddition puis dans la saine gestion, c'est de voir avec l'enveloppe qu'on a comment qu'on risque de faire mieux avec l'enveloppe qu'on a. Ma question est directement...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): C'est une excellente question. M. Brousseau, on vous écoute.

M. Brousseau (Richard): Bien, écoutez, je pense que vous avez tout à fait raison. On s'associe à l'objectif. Je pense qu'on vise tous, ici, une saine gestion puis une gestion efficace et efficiente des fonds publics.

Évidemment, quand on se situe, nous autres, en temps que dispensateurs, on est fiduciaires puis on a des programmes, mais dispensateurs de services et même fournisseurs, là, dans le tableau qui a été présenté, on est sur le terrain. Et c'est évident — c'est un petit message qu'on passe — qu'on veut que l'ensemble du suivi plus rigoureux de ces processus administratifs ne vienne pas alourdir notre processus. En d'autres termes, qu'on ne passe pas plus de temps à rendre des comptes qu'à donner des services, si je veux le dire crûment, là. Alors, c'est toujours une espèce d'équilibre, là, qu'il faut maintenir.

C'est évident qu'on s'associe à chaque fois qu'il y a de la reddition de comptes, on comprend, puis il faut être imputable de nos actions sur le terrain, mais en même temps, à chaque fois qu'on est imputables des actions et qu'il y a de la reddition de comptes, il y a évidemment des processus. Il faut répondre, il faut remplir, il faut donner des statistiques, il faut...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Tra-vailler.

M. Brousseau (Richard): C'est ça, il faut travailler fort. Et ce qu'on veut veiller, c'est de garder un équilibre, là, qu'on ne passe pas notre temps à être tournés vers rendre des comptes à la machine par rapport à donner des services aux clientèles.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Est-ce qu'on peut aller demander...

M. Brousseau (Richard): C'est le sens un petit peu.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...un exemple de cette rigidité-là ou de cette...

M. Brousseau (Richard): Bien, écoutez, je le prendrais... Si vous me permettez, je vais le prendre en dehors de cette réalité des aides techniques. Il y a quelque chose qui est merveilleux, qui existe depuis quelques années — puis M. Paquet en est bien au fait: on conclut des ententes de gestion et d'imputabilité entre les établissements et les agences régionales et l'agence avec le ministère. Alors, c'est merveilleux comme outil, ça nous permet de suivre vraiment puis d'être imputables de nos actions puis des budgets, puis des budgets de développement. Alors là, il y a des comptes à rendre. Bien sûr, c'est évident qu'il faut mettre en place une mécanique, il faut qu'on ait du monde pratiquement qui fasse le suivi,

qui compile. Nous autres, ça nous a entraînés à ajuster nos systèmes informatiques, nos systèmes de cueillette de données.

Alors, tout ça, c'est un investissement additionnel qui est aussi à considérer à l'intérieur de ça. Il faut garder un équilibre entre la pratique puis la reddition de comptes. C'est un peu peut-être l'image que je vous donnerais, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Très bien.

M. Brousseau (Richard): Je ne sais pas si ça répond à la question.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): En haut, là, c'est... en tout cas, on en a d'autres. Mme la députée de Rimouski.

Mécanisme de révision des processus

Mme Charest (Rimouski): Merci, Mme la Présidente. Selon le Vérificateur général, le ministère n'a pas entrepris d'études, hein, de vastes études pour procéder à l'évaluation systématique des 19 programmes qui existent. Vous avez cependant présenté au Conseil du trésor, là, une proposition d'examiner les programmes d'aides techniques, et ça, dans votre plan de modernisation 2004-2007. Et on a déjà commencé à parler de revoir les processus.

Vous allez vous baser sur quoi pour revoir vos processus? Et de quelle façon ça va se faire, ça, si vous n'avez pas déjà évalué l'ensemble des programmes, la pertinence de ceux-là, les cibles qu'ils visent, et tout ça?

Puis, moi, je voudrais savoir aussi, à l'intérieur de cette révision des processus là, ce que je constate à la lumière de vos documents, de vos discours d'entrée... C'est très bien, puis c'est un incontournable, vous vous parlez, les institutions, les établissements, avec le ministère, mais je ne vois pas la présence de l'utilisateur. Je n'ai pas senti la consultation des usagers. Et on a une préoccupation par rapport à ça parce que c'est eux qui doivent en bénéficier pour leur intégration sociale, leur intégration au travail, leur intégration dans la société. Alors, moi, je voudrais savoir, là, ça va se faire comment, à partir de quel indicateur? Parce que là, vous ne partez pas d'études, là, vous partez d'un amalgame de programmes, d'une multitude de programmes qui ont des bons résultats dans certains cas, dans d'autres, on soulève des questions sur leur efficacité. Moi, je ne vous parlerai pas d'efficacité strictement budgétaire — c'est une préoccupation, elle est majeure, on en tient compte — mais je veux surtout vous parler d'efficacité.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Paquet.

M. Paquet (Roger): En deux minutes, je vais essayer de faire le tour de cette question-là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mais vous pourrez compléter par un texte. Non, non, ce n'est pas une farce, là, je suis très, très sérieuse parce que c'est complexe, la réponse, là, on est en conscient, hein?

M. Paquet (Roger): Allons-y sur l'évaluation. L'évaluation va se faire à deux niveaux. D'abord, il faut évaluer chacun des programmes. Et, si vous allez dans notre plan d'action à la page 3, vous allez voir l'ensemble des éléments sur lesquels on va se pencher en termes de pertinence, de rapport qualité-coût, bénéfices, sécurité, satisfaction. Alors, ce sont les éléments qui vont nous guider dans la révision de chacun des programmes.

Sur l'ensemble des programmes, il faut faire une évaluation plus transversale, et là nous avons besoin d'examiner la pertinence de regrouper. Nos trois pistes sont: ou bien on regroupe des programmes qui sont de même famille pour en faciliter la gestion et l'accès pour la clientèle, ou bien on décentralise des programmes parce qu'ils sont donnés par un fiduciaire spécifique — je prends le cas, par exemple, des aides techniques en ventilothérapie: on a deux établissements qui sont fiduciaires, et on pourrait aller encore plus loin pour leur donner des responsabilités additionnelles — et le troisième volet, c'est d'évaluer la pertinence d'intégrer, dans les activités régulières, certains programmes ou certains éléments de programme. Tout ce qui touche l'aide à la vie quotidienne, par exemple, pour permettre à une personne qui a un handicap de vivre chez elle, je pense que nous sommes maintenant capables, avec la responsabilité des centres de santé, de leur confier cette gestion-là directement, à l'intérieur de leurs budgets réguliers, et de défalquer les sommes pour qu'ils soient en plein contrôle de ces outils-là.

En ce qui regarde les usagers, nous avons plusieurs groupes représentant les usagers dans le secteur, et ils sont régulièrement consultés. Ce que nous commençons à introduire — nous n'en avons pas beaucoup parlé parce que nous sommes au début de l'utilisation de ces outils-là — c'est les sondages de satisfaction. On en a un qui est actuellement en cours, les résultats ne nous sont pas encore arrivés, mais nous allons de plus en plus, dans l'évaluation des programmes, intégrer les sondages de satisfaction de la part de la clientèle.

● (15 heures) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Est-ce qu'on peut avoir une copie du type de sondage que vous avez l'intention de faire quant à la mesure de la satisfaction de la clientèle? On vous demande ça parce que nos bureaux sont d'excellents sites de sondage.

Stratégie visant à répondre aux besoins des personnes en perte d'autonomie et des personnes ayant des déficiences physiques

Mme Charest (Rimouski): Je remarque aussi que, dans un des rapports d'une des deux... on a parlé d'un sondage, 48 % de réponses. C'est très faible, à mon point de vue à moi, dans un domaine aussi pointu, qui touche les gens de façon aussi personnelle. Et on dit «satisfait». Ça veut dire quoi, satisfait? Je pense que, là-dessus, il faudrait s'entendre, là, que veulent dire ces éléments-là parce que, moi, ça ne me convainc pas que la clientèle est nécessairement rejointe de façon optimale, puis qu'on a vraiment quelque chose qui va nous donner l'heure juste par rapport au niveau de satisfaction des gens qui ont recours aux services.

Puis je voudrais être claire aussi: quand on parle des aides techniques, quand on parle des différents types d'aides, il y a tout ce qui s'adresse aux personnes en

perte d'autonomie puis il y a aussi tout ce qui s'adresse aux personnes qui ont une déficience physique, soit innée, de naissance, ou acquise au cours de leur vie, soit par traumatisme, accident, etc., là, et je pense qu'il faut distinguer les choses.

Et c'est pour ça que, dans vos processus, j'aimerais avoir une idée — peut-être que ce n'est pas tout de suite, maintenant, mais que, par écrit, vous pourrez nous l'ache-miner — comment vous aller pouvoir répondre adéquatement à ces deux types de clientèle. Parce que ce n'est pas les mêmes types de clientèles: les besoins sont différents, et les ressources qui s'adressent à ces gens-là sont parfois aussi différentes.

Alors, ça, moi, j'aimerais bien qu'on... Parce qu'on peut complètement passer à côté de la coche si on part avec une idée de centraliser ou même de décentraliser. Mais, si on ne le fait pas en tenant compte des besoins de la clientèle, on aura beau revoir tous les processus, on n'atteindra pas nos cibles.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Paquet.

M. Paquet (Roger): Je n'ai pas repris les éléments de référence du programme, qui est bien sûr un programme qui s'adresse aux personnes qui vivent avec un handicap; c'est un élément important à retenir.

Deuxièmement, toutes les formes d'aides techniques qui sont dispensées dans le réseau de la santé ne sont pas à l'intérieur de ce programme-là pour toutes... Certaines sont à l'intérieur des ressources intermédiaires pour des clientèles en perte d'autonomie ou à l'intérieur de nos milieux d'hébergement, donc il y a en supplément, pour les personnes en perte d'autonomie, des aides techniques qui s'additionnent à ça.

Alors, si je comprends bien, vous souhaitez que l'on vous fournisse plus clairement les critères d'accès pour ces aides techniques là, à l'égard des personnes en perte d'autonomie?

Mme Charest (Rimouski): Il y aurait peut-être lieu aussi d'avoir un comité consultatif d'usagers pour avoir tous ces processus-là. Parce que juste consulter la clientèle, vous savez, au téléphone, là, ce n'est pas toujours l'idéal pour avoir l'heure juste, parce que les gens, ne sachant pas à qui ils parlent, peuvent être très sélectifs dans leurs réponses, alors que, s'il y a un comité consultatif d'usagers, ah! là, là, on ne parle pas de la même affaire. Là, là, il y a des gens qui sont dûment mandatés par les associations, par le milieu communautaire qui travaillent avec ces clientèles-là, et qui sont très au courant de ce que vivent les clientèles et peuvent faire des recommandations tout à fait appropriées et justifiées, là, par rapport à une machine qui est très grosse et à laquelle elles doivent faire face.

Méthode de sondage utilisée auprès des usagers

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Si vous me permettez, sur ce point-là, vous avez parlé de sondages, mais il y a différentes façons de faire le sondage: ça peut être un sondage comme elle l'a indiqué, par téléphone, ça peut être écrit, ça peut être par des biais de sondages de groupes, là, ce qu'on appelle les «focus

groups», là. Pouvez-vous être un peu plus précis là-dessus? Parce que l'objectif qu'on poursuit, c'est comment l'usager peut vous transmettre ses suggestions d'amélioration ou ses frustrations par rapport à l'existence des programmes actuels. M. Paquet.

M. Paquet (Roger): Mme la Présidente, il y a quatre véhicules qu'on utilise régulièrement pour connaître le point de vue des usagers. Il y en a un qui est plus traditionnel, qui est le mécanisme des plaintes. On vous dit tout de suite, à l'égard de ce programme-là, le nombre étant tellement petit, alors on ne considère pas que ça nous donne un élément d'appréciation. Deuxièmement, on utilise les sondages et, à l'intérieur des sondages de satisfaction, on utilise beaucoup les questionnaires. C'est notre deuxième instrument.

Nous sommes à développer des sondages qui...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Écrits, là?

M. Paquet (Roger): Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Questionnaires écrits, là, que vous envoyez à l'usager.

M. Paquet (Roger): Oui, c'est ça.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K.

M. Paquet (Roger): Nous sommes en train, pour le système de santé, de développer des cueillettes d'information par sondage, avec des interviewers qui vont s'adresser directement aux gens pour la satisfaction du système, mais, dans ce programme-là, nous ne sommes pas rendus à ce niveau-là. Il faut comprendre que ces sondages-là sont assez dispendieux.

Notre troisième élément de contact pour recevoir les commentaires de la clientèle, c'est l'association obligatoire des usagers aux processus de révision. Tous nos processus de révision exigent la présence des usagers autour de la table.

Quatrième moyen qu'on utilise, c'est les contacts fréquents avec l'Office des personnes handicapées du Québec, qui est aussi un lieu privilégié pour recueillir et faire valoir les préoccupations et les points de vue des usagers. Ce sont nos quatre formes d'outil pour connaître le point de vue des usagers.

Mme Charest (Rimouski): J'ai d'autres questions.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui. On va revenir.

Mme Charest (Rimouski): O.K. C'est bien.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Juste pour clore sur ça, votre échéancier de la page 2, là, dans lequel vous dites «pour l'évaluation de l'ensemble des programmes», là, vous avez tout un plan d'action avec un échéancier, est-ce qu'on comprend... En tout cas, je le lis, là. Vous dites: On a entrepris l'évaluation de l'ensemble de ces programmes — donc, un peu à la suite de ce qu'on a discuté. Activité en cours. Fin prévue: septembre 2008. Donc, on se donne deux ans. C'est ça?

M. Paquet (Roger): Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Pour toute cette révision-là. Et pour tout le reste, vous n'avez pas de date, sauf le deux ans, c'est ça?

M. Paquet (Roger): Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Donc, si, dans deux ans, on vous reconvoquait, on aurait des résultats concrets par rapport à tout ce qui est identifié ici, là.

M. Paquet (Roger): Oui, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): C'est votre objectif.

M. Paquet (Roger): Ou j'aurais des problèmes.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. Alors, on va passer maintenant à la députée de Pontiac.

Processus d'accès aux services et délai d'attente

Mme L'Écuyer: Merci, Mme la Présidente. Bonjour, mesdames, messieurs. Moi aussi, je vais revenir à la gestion de la performance des programmes. C'est complexe. Il y en a 19. Il y a je ne sais pas combien de portes d'entrée, je ne sais pas combien de fiduciaires. On regardait le tableau, et, moi, je me disais: Mon Dieu! Pour avoir été un peu dans le réseau, je comprends certaines doléances que j'ai pu recevoir de certains clients. On vient qu'on ne sait plus qui fait quoi, qui paie.

L'autre chose aussi, dans le rapport du Vérificateur, c'est qu'à un moment donné il y a des gens qui peuvent avoir accès à deux programmes. La RAMQ va donner un montant, puis ils peuvent aller à l'agence, et là on pourrait avoir des gens... Ça fait que, dans la recommandation du Vérificateur, c'était de dire: Est-ce qu'il y a un moyen de revoir? Et est-ce qu'il y a un moyen de simplifier, de rendre plus accessible? Parce que, quand on regarde la complexité, l'autre question que je me pose, c'est: C'est quoi, l'accès? C'est quoi, les délais de service aux clients? À partir du moment où on regarde cette structure-là qui semble lourde, bureaucratique, je me dis: Un client qui arrive, qui a besoin soit d'une chaise roulante, d'un triporteur ou je ne sais pas trop, là, tous les noms qu'il peut y avoir... Et je regarde dans votre plan, vous en parlez: On va revoir, on va peut-être fusionner.

Mais j'aimerais ça que vous me parliez un peu d'accès et de délai de service, s'il y en a un ou s'il n'y en a pas. Si les gens, vous dites... Tantôt vous disiez: Il n'y a pas de plaintes ou très peu. On ne peut pas... Il faut aller évaluer d'une autre façon la satisfaction. Mais ça, ça ne veut pas dire... Est-ce qu'il n'y a pas de plaintes parce que les gens n'en font pas? Est-ce qu'il n'y a pas de plaintes parce qu'il y a un service qui est très rapide et on n'a pas de liste d'attente?

J'aimerais ça connaître c'est quoi, le processus d'accès quand on regarde la multiplication des programmes, et les délais, s'il y a des délais d'attente pour une chaise roulante, toutes ces choses-là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Paquet.

M. Paquet (Roger): D'abord, en ce qui concerne les plaintes, j'ai indiqué qu'il n'y en avait à peu près pas. Je n'interprète pas...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): La raison.

M. Paquet (Roger): ...la raison.

Mme L'Écuyer: Non, non. Mais il n'y en a pas.

M. Paquet (Roger): Deuxièmement, je demanderais à M. Roy de préciser pour les programmes qui sont administrés pour la RAMQ, les délais, une fois que le besoin est identifié.

Pour les autres programmes, nous sommes à revoir la question de l'accès parce que nos systèmes ne sont pas assez robustes pour nous donner, de façon organisée, structurée, la date de demande, la date de fin d'évaluation puis la date de livraison du bien. Donc ça, ça va être intégré à nos...

Mme L'Écuyer: À votre vision.

M. Paquet (Roger): À notre vision.

Mme Charest (Rimouski): Fortement recommandé.

M. Paquet (Roger): Pardon? Je peux-tu...

Mme Charest (Rimouski): Fortement recommandé.

M. Paquet (Roger): Oui, tout à fait.

Mme L'Écuyer: Fortement recommandé.

M. Paquet (Roger): En gardant à l'esprit la volonté de toujours rechercher l'équilibre entre maximiser le service puis optimiser l'investissement qu'on fait pour la reddition de comptes et les données de base de gestion. Ça, c'est un bel exemple. Et nous avons et nous avons toujours, dans ce secteur de la déficience physique, un grand retard dans l'informatisation, à l'intérieur du système.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui. Ça, ça a l'air...

Mme L'Écuyer: ...pas beaucoup entre les systèmes, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): C'est bien identifié que c'est... C'est plus que de la veille technologique dont vous avez besoin.

● (15 h 10) ●

M. Paquet (Roger): Oui, oui, oui. Et je suis particulièrement fier de dire que les trois niveaux,

c'est-à-dire les établissements, les agences puis le ministère, on s'est mis ensemble pour être capables de se monter un budget décent pour se donner un système d'information dans ce secteur-là. Chacun n'était pas capable seul d'y parvenir, mais, les trois ensemble, ça fait en sorte que le programme va être monté et il va nous permettre bien sûr de faire la reddition de comptes, parce que c'est majeur. Mais nous avons un autre objectif dans nos systèmes d'information: c'est de faire circuler l'information clinique pour l'amélioration du service, éliminer les doublons, faciliter le processus d'évaluation entre différents professionnels. Donc, on est sur un horizon qui va nous permettre de corriger cette situation-là. Les contrats sont donnés, et le chantier est parti pour l'informatisation.

Mme L'Écuyer: Ah! le chantier est parti.

M. Paquet (Roger): Oui.

Mme L'Écuyer: Est-ce que les systèmes dont vous parlez vont être compatibles pour pouvoir avoir des liens avec la RAMQ parce que, ça, c'est une des recommandations qu'on a vues du vérificateur qu'il y avait certains systèmes qui ne pouvaient communiquer entre eux des informations. Exemple, s'il y avait un décès, la RAMQ le sait, mais pour aller récupérer les différents... je ne sais pas, les fauteuils... Vous ne le savez pas. Il me fait signe que non. Est-ce que, ça, c'est prévu dans ce que vous êtes en train de monter actuellement, là?

M. Paquet (Roger): Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Paquet, oui. M. Roy, peut-être poursuivre la réponse.

M. Roy (Pierre): Oui. À la question spécifique des délais d'attente, je vais devoir vous décevoir parce que je ne le sais pas. Il faut bien comprendre que la régie répond à des demandes de paiement formulées par les dispensateurs de services et que nous, ce que nous exigeons des dispensateurs de services, c'est qu'ils répondent à la demande dans un délai de 10 jours à partir du moment où on demande, ou un centre de réadaptation ou un intervenant demande qu'on offre une aide technique à une personne, bon, on a dans les contrats un délai qui est spécifié. Mais je n'ai pas, moi, l'information sur le délai qui s'est écoulé entre le moment où la personne s'est adressée, je ne sais pas, moi, à l'audioprothésiste ou une personne comme celle-là pour obtenir une aide et le moment où la réponse est accordée. Je n'ai pas cette information-là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Vous dites que c'est 10 jours?

Mme L'Écuyer: Lui dit que c'est 10 jours. Le dispensateur...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Techniquement...

M. Roy (Pierre): Le dispensateur.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...entre le moment où la demande...

M. Roy (Pierre): Entre le moment où une commande est faite à un dispensateur de livrer...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...chez vous.

M. Roy (Pierre): ...mais ça peut faire trois mois que le client l'a demandé, mais le dispensateur, lui, a 10 jours.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, qui a l'information du délai entre la demande...

M. Roy (Pierre): Normalement, je n'ose pas faire... je n'ose pas me virer.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...la demande... c'est le dispensateur. Alors, c'est M. Brousseau, M. Nolet. On va vous entendre tous les deux: Montréal, Québec.

M. Nolet (Jacques): Pour la livraison d'un fauteuil roulant, à titre d'exemple, de la date de la personne qui va arriver avec une prescription d'évaluation, etc., un délai d'attente peut varier de deux à trois mois.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): De deux à trois mois.

M. Nolet (Jacques): C'est tout le processus, je parle du processus. La personne arrive, elle a été voir son médecin, elle arrive avec une prescription. Bon, à partir du moment qu'on a la prescription, voit le spécialiste, voit l'ergothérapeute, envoie la demande à la régie, la régie nous répond. On valide... puis là je vous dis ça, là, s'il y a pas de complication, là, parce qu'il peut avoir des complications à l'intérieur de ça. À titre d'exemple, les complications pourraient être des effets spéciaux du fauteuil roulant parce que la personne, à titre d'exemple, est obèse ou a une difficulté particulière. Donc, dans cet élément-là, c'est une autre demande spécifique que nous avons. Donc, habituellement, voilà quelle place que nous sommes à l'intérieur de cet élément-là.

Concernant les triporteurs, quadriporteurs, bon, oui, il y a eu des délais concernant cet élément-là, mais je peux vous dire que, d'ici le 31 mars, les délais chez nous seront à peu près deux semaines.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Contre trois mois en ce moment, c'est ça?

M. Nolet (Jacques): Non, non, ça, c'est les fauteuils roulants, deux choses différentes.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K. D'accord.

M. Nolet (Jacques): O.K. Deux choses. Donc, dans les triporteurs, quadriporteurs, aujourd'hui, parce que nous avons une longue liste d'attente qui est en train de s'évaporer, bon, je peux vous dire deux mois. D'ici la fin du mois de mars, nous devrions être rendus à peu près à deux semaines.

Vous allez demander pourquoi maintenant. Parce qu'on a rajouté du personnel dans cet élément-là, pour s'assurer que le système ou le programme rendait justice à l'ensemble des gens.

Et l'autre élément qu'il ne faut pas oublier, là, dans les triporteurs, quadriporteurs, on en livre 600 par année, là.

Mme Maltais: ...

M. Nolet (Jacques): Récemment, oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée de Taschereau, on n'a pas terminé.

Mme Maltais: Pourquoi? Qu'est-ce qui s'est passé?

M. Nolet (Jacques): Parce que la liste d'attente était trop longue.

Mme Maltais: Qu'est-ce qui s'est passé?

M. Nolet (Jacques): Je ne comprends pas votre question.

Mme Maltais: C'est le rapport du VG.

M. Nolet (Jacques): Pas du tout, ça n'a rien à faire avec cet élément-là.

Mme Maltais: ...par hasard.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Pourriez-vous, M. Nolet, nous faire parvenir les listes d'attente des cinq dernières années?

M. Nolet (Jacques): Avec plaisir.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Chez vous. Bon.

M. Nolet (Jacques): Des attentes de quoi, pour être précis?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Pour les 10 dernières années, je veux juste voir l'évolution, bien, au niveau des triporteurs, ce dont vous avez...

M. Nolet (Jacques): Des triporteurs, des fauteuils roulants?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Comme exemple de redressement.

M. Brousseau, est-ce que vous pouvez répondre à la question aussi...

Mme L'Écuyer: Oui, les listes d'attente.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...pour Mme la députée de Pontiac?

Mme L'Écuyer: Oui, puis la liste d'attente, parce que les... C'est parce qu'un, c'est Québec, puis l'autre, c'est Montréal. On voulait savoir...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Même chose pour Québec.

M. Brousseau (Richard): C'est ça.

Mme L'Écuyer: Même chose pour Québec. Qu'est-ce qui se passe avec l'accès?

M. Brousseau (Richard): C'est ça. Moi, je peux vous dire qu'en moyenne, là — je ne pourrais pas vous détailler, mais on pourrait vous le faire parvenir par écrit, la liste d'attente, mais — la moyenne des listes d'attente sont d'à peu près 16 à 18 semaines, en ce qui nous concerne, du point où la personne s'inscrit à nos services, appelle pour un service, rendez-vous et ensuite attribution. O.K.? Alors ça, c'est la moyenne.

Maintenant, dans les cas où il y a une question de sécurité qui peut se poser, des questions, là, d'intervention prioritaire, de sécurité ou de réalisation des habitudes de vie, là, s'il y a un risque d'interruption des habitudes de vie, là on peut faire un prêt. Ce qu'on fait, là, on fait des prêts de certains appareils. Évidemment, ce n'est pas des appareils, là, qui sont configurés exactement toujours à la personne, avec des bases de positionnement puis des... qui sont ergonomiquement parfaits, mais on peut dépanner en passant des appareils. Mais...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Qu'est-ce que c'est, une interruption de... Vous avez dit: Dans les cas...

M. Brousseau (Richard): Pardon?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...d'interruption de rythme de vie. C'est quoi, ça?

M. Brousseau (Richard): Bien, ce qu'on dit, c'est dans le jargon — excusez-moi...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, bien c'est ça. Moi, je ne suis pas dans le jargon, je veux comprendre.

M. Brousseau (Richard): ...c'est si la personne éprouve... on a des critères un peu de priorisation, si la personne... D'abord, s'il y a un problème de sécurité à se déplacer puis si ça met en péril la réalisation des habitudes de vie de la personne, genre aller travailler ou des choses, là, majeures qui vont l'empêcher, ou aller à l'école, ou des choses majeures qui vont l'empêcher de vaquer à ses occupations comme toute personne qui le fait dans la société.

Mme L'Écuyer: Je veux juste essayer de comprendre pourquoi vous aviez une liste d'attente qui semblait assez longue, et tout d'un coup vous avez réussi à le résorber avec du personnel supplémentaire.

M. Nolet (Jacques): Vous m'adressez la question, madame?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, M. Nolet, oui.

Mme L'Écuyer: Oui, je vous adresse la question parce que c'est vous qui en avez parlé.

M. Nolet (Jacques): C'est une raison, enfin, fort simple: la personne spécialiste dans ce département-là a marié sa fille. C'était une Indienne, donc elle est partie aux Indes pendant cinq semaines. Alors, vous comprendrez que, lorsqu'elle revient, on a un certain délai dans cet élément-là. Voilà la réponse.

Mme L'Écuyer: Ergothérapeute ou...

M. Nolet (Jacques): Ergothérapeute.

Mme L'Écuyer: Ergothérapeute. Ça fait que vous avez un problème de... Il y a un problème de pénurie de ces spécialistes-là.

M. Nolet (Jacques): Non, non.

Mme L'Écuyer: Non.

M. Nolet (Jacques): Oui. C'est une personne...

Mme L'Écuyer: C'est juste qu'elle était absente, puis vous n'avez pas pu.

M. Nolet (Jacques): Chez nous, là, nous n'avons qu'une seule personne...

Mme L'Écuyer: Une personne qui fait ces évaluations. O.K.

M. Nolet (Jacques): ...qui fait l'évaluation de cet élément, des triporteurs, quadriporteurs qu'on parle, là.

Mme L'Écuyer: Oui, oui. Oui, oui. Toujours.

Mme Maltais: Mais elle n'a pas été remplacée pendant cinq semaines?

M. Nolet (Jacques): Non. Ça coûte... Ce serait plus long la remplacer et informer les autres personnes dans cette spécificité-là que la remplacer.

Mme L'Écuyer: Merci.

M. Tomassi: Sauf que vous avez empêché du monde à avoir le service, non?

M. Nolet (Jacques): Pas nécessairement, pas nécessairement.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bien, il y avait des listes d'attente plus longues, il y a du monde qui a souffert. Ça, c'est sûr. Voyons donc! Dites-nous pas le contraire, là.

M. Nolet (Jacques): Non, un peu plus long.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bien, c'est ça, c'est un peu plus long, mais quand on est en attente d'une aide comme ça...

Alors, je vais passer à la députée de Taschereau.

Mme Maltais: Merci, Mme la Présidente. Bonjour, tout le monde. C'est un sujet qui m'intéresse depuis

longtemps. Je vais vous dire, je vais essayer de me ramasser, j'ai 12 sujets, 12, juste moi, puis je sais que les collègues en ont autant que moi.

Alors, je vais avoir un commentaire sur les plaintes pour l'avenir, M. le sous-ministre. Bon. Il y a des gens qui en font, des plaintes, j'en connais — je vais avoir un petit sourire à M. Brousseau — j'en connais qui ne se gênent pas pour en faire, mais, moi, j'ai demandé à des gens qui étaient venus me voir pourquoi qu'ils ont des problèmes avec leurs aides techniques, d'autres qui sont venus me voir, puis ils m'ont dit: Jamais je ne ferai une plainte parce que ce sont eux. Il faut que je me plaigne à des gens qui me donnent un service, et jamais je ne ferai une plainte.

Dans cette matière-là, ça ne m'étonne pas que vous ayez peu de plaintes, ils nous le disent eux-mêmes, ils préfèrent venir se plaindre à leur député qu'aller se plaindre directement pas parce qu'ils sont mal accueillis, parce que ce sont des personnes vulnérables qui sont trop fragiles, trop sensibles et sur qui pèsent beaucoup de choses. Alors, aller se plaindre en plus, là, c'est très, très, très dur.

Ce que je comprends aussi, c'est que le rapport du Vérificateur général est important. Je pense qu'il vous a mis en mouvement. Nous, on est très contents, comme députés, de voir que vous vous mettez en mouvement, mais ce que dit le rapport du Vérificateur général qui vous met en mouvement, c'est: La coordination faisait défaut, à tout le moins, et cette coordination manquante a provoqué des failles dans la gestion. C'est ce qu'on lit à travers le rapport du Vérificateur général. Je le dis comme ça, en vous disant qu'on est très heureux par contre de voir que vous avez un plan d'action sur la table et que vous voulez bouger. On est très contents.

● (15 h 20) ●

Entre nous, on a parlé des délais, je regarde dans le discours de M. Roy, le président de la RAMQ, une petite chose, une petite déception, M. Roy. Dans la dernière page de votre discours, votre avant-dernier paragraphe, vous dites que le protocole de nettoyage des fauteuils roulants, vous entendez élaborer une mesure dans le cadre de travaux prévus, puis ça va contribuer par la suite à une implantation dans les établissements. J'espère qu'un protocole de nettoyage se mettra plus rapidement en branle que se laisse présumer la technicalité de la formule de votre paragraphe, M. le président de la RAMQ. On parle d'un protocole de nettoyage de fauteuils roulants; je pense que vous n'avez pas besoin de deux ans pour faire ça, hein, on s'entend, M. le sous-ministre. Merci.

Approche proactive en matière de veille technologique

Une chose. On a parlé... Moi, j'ai un dada depuis longtemps, puis le directeur de l'IRDPO m'a entendue, c'est la veille technologique. Avec les cerveaux qu'on a au Québec, je pense à Victhom qui nous fait des prothèses extraordinaires, comment ça se fait qu'on a encore des fauteuils roulants et des quadriporteurs qui ont tant de défauts? Puis je vais vous le dire, là, il y a des fois j'ai l'impression... Puis on a un climat qui s'appelle l'hiver, puis vous m'avez souvent entendue... Moi, ce qu'on me propose des fois, c'est de rouler en char, en hiver, avec des tires d'été, pas de frein puis pas de garde-boue. C'est comme ça qu'ils sont, nos fauteuils roulants, là, puis on

vit dans un climat... Moi, je vois des gens arriver avec des batteries défaillantes, puis vous avez lourd sur les épaules, mais comment ça se fait qu'on n'est pas plus proactifs?

Et je comprends que vous êtes excellents, puis ça, je le dis, là, vous êtes excellents pour découvrir quel est le meilleur produit sur le marché ou en offrir. Mais comment ça se fait qu'on n'est pas plus proactifs, qu'on n'a pas des recherches qui se font, qu'on ne travaille pas en fonction de notre climat, en tout cas qu'il n'y ait pas... Allez-vous êtes plus proactifs que: Nous allons dépister le meilleur mais provoquer des recherches. J'ai déjà dit: Comment ça se fait que vous n'avez pas plus de recherches à ce niveau-là, qu'il n'y a pas des chercheurs de pointe au Québec? Un appel à la veille technologique.

La Présidente (Mme Perreault): M. le sous-ministre.

Mme Maltais: Je suis sûre que vous vous coordonnez maintenant, donc vous allez réussir à trouver qui va répondre.

M. Paquet (Roger): Un bref mot et je passe la parole à M. Roy. Nous sommes arrivés à la conclusion... D'abord, vous vous rappelez qu'avec le comité consultatif des aides techniques il y avait cette veille-là. Il y a eu une décision de regrouper des structures et de passer à autre chose. On arrive à la conclusion qu'il faut avoir la veille, la recherche et l'évaluation. À l'heure actuelle, on a mis l'emphase sur l'évaluation dans les dernières années. Si on veut repérer les meilleurs et si on veut mettre à profit les innovations, il faut ajouter les deux autres composantes. Il faut ajouter la veille, proche du terrain, puis il faut soutenir nos centres de recherche dans les centres spécialisés. Maintenant qu'on a des missions universitaires bien campées avec des obligations de recherche, on a là une occasion d'optimiser le rendement de nos établissements universitaires spécialisés en réadaptation et de garder, parce que je pense qu'il faut aussi garder, un processus d'évaluation un peu à distance, externe, avec des experts, avec des utilisateurs, qui va nous donner la meilleure appréciation de cette nouvelle aide technique là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Roy, vous voulez ajouter?

M. Roy (Pierre): 30 secondes, deux commentaires, si vous me permettez, Mme la Présidente et Mme la députée. Le Vérificateur général, dans le cas spécifique de la RAMQ, nous a recommandé de poursuivre et continuer. Je dirais donc que le mouvement était déjà amorcé.

Deuxième chose... deuxième chose, quant au nettoyage de fauteuils roulants, ce que j'ai dit, c'est que le ministère avait entrepris une opération pour revoir les normes, parce qu'il en existe déjà mais il faut les actualiser. Dans le plan d'action, il est bien prévu que ça va être complété d'ici décembre 2008 et, une fois que les protocoles auront été revus, la régie s'empressera de les mettre en vigueur.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée de Taschereau.

Mme Maltais: Pardon? Répétez la...

M. Roy (Pierre): Une fois que les protocoles auront été révisés, la régie s'empressera de les mettre en vigueur.

Mme Maltais: Qui les révisé?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Le ministère.

Délai de réalisation des protocoles de nettoyage des fauteuils roulants

Mme Maltais: Donc, c'est le ministère. Il se donne quel échéancier pour une protocole de nettoyage?

M. Paquet (Roger): On a inscrit décembre 2008 au plan d'action, et, moi, j'ai indiqué à nos équipes que c'était un élément prioritaire d'action.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mais comment vous expliquez ce long délai, là?

Mme Maltais: Deux ans.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): On est en février 2007, deux ans pour un protocole de nettoyage, excusez notre candeur, mais c'est vraiment incroyable. Alors, il y a quelque chose qu'on ne doit pas comprendre.

Mme Charest (Rimouski): Il y a un bout qui nous manque, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Est-ce que vous pouvez réagir à ça, M. Paquet? Non, mais est-ce qu'on est les seuls, là?

Mme Maltais: C'est-u si compliqué que ça? C'est ça qu'on veut dire.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bien oui, c'est ça, la question: Qu'est-ce que c'est, la complexité de ces protocoles de nettoyage?

M. Paquet (Roger): Lorsqu'on prend les choses une à une, ce n'est pas si compliqué que ça. Lorsqu'on prend l'ensemble des choses, il faut être capable de travailler selon les ressources dont on dispose pour être capable d'y arriver. Et c'est clair, puis c'est une exigence que j'ai posée à l'équipe de travail, je veux le délai de réalisation. Nous pourrions très bien vous donner le délai de début, mais ce n'est pas ça qui est intéressant, c'est: à quel moment on va avoir fini, puis qu'on vous garantit qu'on va avoir fini ça.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. M. Roy.

M. Roy (Pierre): 30 secondes, si vous me permettez. En 1996, quand le CCAT, le Conseil consultatif sur les aides techniques, a fixé ses normes sur le nettoyage, il disait notamment: Le conseil a été frappé par le peu d'information qui existe sur le nettoyage des aides techniques, incluant les fauteuils roulants. Vous allez me

dire que ça fait 10 ans, mais quand même. Et juste pour votre curiosité, ça implique de se prononcer sur le pré-lavage, la stérilisation, la désinfection, le rinçage, le séchage, l'asepsie, et ainsi de suite. Donc, ce n'est pas non plus un processus simple, il y a un certain nombre de choses à examiner.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, Mme la députée de Taschereau.

Mme Maltais: On a parlé des listes d'attente. Je veux juste dire que le Vérificateur général a essayé de connaître les listes d'attente pour fauteuils roulants, puis à travers le Québec, ça donnait de neuf semaines à 30 semaines. Alors, il y a comme... Quand on disait que parfois la gestion administrative avec des résultats, puis des objectifs, puis des instruments de mesure pourrait intéressante, c'est que peut-être que ça donne un accélérateur à des endroits quand on entend des 30 semaines ou des choses comme ça, et ça fait peut-être... Il y a des disparités régionales qui sont dues à la difficulté, là, de l'éclatement du territoire, mais qu'on comprend, mais quand même, c'est de neuf à 30 semaines, selon les régions. Donc, on ne traite pas les Québécois sur le même pied d'égalité à travers le Québec, c'est difficile.

Délais d'attente pour des services d'ergonomie aux usagers de fauteuils roulants ou de quadriporteurs

Les listes d'attente pour les soins, la posture. Parce qu'une fois que quelqu'un a un fauteuil roulant ou un quadriporteur, il est assis dedans. Moi, ce que je sais, c'est qu'il y a une première évaluation: Fauteuil, retournez chez vous. Il fait mal? Ah! le rendez-vous est dans deux semaines. Tu te fais mal pendant deux semaines, tu as besoin de médication. Je vous donne un cas précis, là, je ne nomme pas de nom, là. Ça prend deux semaines. Pendant deux semaines, donc tu te dégrades, tu te médicamentes. Après ça, après deux semaines, tu as un autre rendez-vous, on te l'arrange un peu. Ça va prendre un autre deux semaines avant d'avoir un rendez-vous.

Est-ce que, tout le positionnement, la posture, est-ce qu'il y a un problème avec le nombre d'ergothérapeutes? Pourquoi c'est si long? Parce que, moi, là, ce dont on me parle, c'est l'attente une fois que le fauteuil est arrivé, avant, et des attentes tellement éloignées que les coûts de médicaments ou d'hospitalisation arrivent en surplus, en plus des coûts sociaux.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Finalement, c'est le «tune-up», là, le «fine tuning», excusez l'expression, là, mais c'est le positionnement, voilà. Est-ce qu'on peut avoir une réponse à ça? M. Brousseau. M. Nolet.

M. Nolet (Jacques): Service d'urgence sans rendez-vous, chez nous. Lorsque vous mentionniez tout à l'heure que la personne devait attendre deux semaines, là, chez nous on a un service d'urgence sans rendez-vous. Donc, la personne, si un positionnement ne fait pas, entre guillemets, sans rendez-vous, donc il n'a pas...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Brousseau, à Québec, est-ce que c'est la même chose?

M. Brousseau (Richard): On n'a pas de... Je ne pense pas...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Vous n'avez pas de service sans rendez-vous? Pensez-y donc.

M. Brousseau (Richard): Sauf urgence, oui, et je le conçois. Par contre, on me dit que le positionnement se fait en même temps que l'attribution, alors on ne fait pas ça en deux étapes séparées, normalement il se fait en même temps.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mais le cas de la députée de Taschereau... Mme la députée.

Mme Maltais: Le positionnement se fait, une personne s'aperçoit qu'elle n'est pas bien, qu'il y a un problème dans le positionnement, O.K.? La personne veut revoir quelqu'un, c'est deux semaines plus tard.

M. Nolet (Jacques): Je maintiens ma réponse, madame.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Nolet maintient sa réponse.

Mme Maltais: Donc, il devrait y avoir un service d'accès: Bonjour, j'ai un problème, je veux qu'on revoie mon positionnement tout de suite, puis elle rentrerait.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, M. Nolet.

M. Nolet (Jacques): L'autre élément, Mme la Présidente, tout à l'heure, lorsque j'ai mentionné deux mois d'attribution, ça inclut effectivement le positionnement dans le deux mois, là, au complet, tout inclus, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, peut-être, M. le sous-ministre, je peux vous suggérer, parce que là après on va passer à un autre député, d'établir chez vous un cahier de bonnes pratiques qui pourrait être utile pour... Quand une institution a une bonne pratique, elle pourrait servir aux autres. Oui, Mme la députée de Rimouski.

Mme Charest (Rimouski): Je m'excuse, mais je veux faire un commentaire. M. Brousseau, il répond pour Montréal... Nolet, pardon, je m'excuse, M. Nolet. Mais ce n'est pas pour le reste du Québec, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. C'est pour ça que...

Stratégie visant l'amélioration des services d'ergonomie aux usagers de fauteuils roulants ou de quadriporteurs partout au Québec

Mme Charest (Rimouski): Moi, je n'ai pas cette information à l'effet que ce que M. Nolet a instauré pour Montréal — puis bravo, tant mieux — ça n'existe pas dans les autres régions du Québec. Alors, moi, je m'adresse au sous-ministre du ministère: Qu'est-ce que vous allez faire pour vous assurer que la qualité de ce

service soit répandue pour toutes les régions du Québec, puis qu'on ait le même accès un type de service de ce genre, qui m'apparaît indispensable et incontournable?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Paquet.

● (15 h 30) ●

M. Paquet (Roger): Bien, la première chose, je vais retenir la suggestion de Mme la présidente.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Pour vous servir...

M. Paquet (Roger): C'est une bonne pratique qu'on va généraliser. Deuxièmement, je ne voudrais pas...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Cela étant dit...

M. Paquet (Roger): ...laisser l'impression que Montréal est la seule région qui offre ce type de services là. Montréal l'offre, tant mieux.

Mme Charest (Rimouski): ...ne l'offrez pas.

M. Paquet (Roger): Québec ne l'offre pas en sans rendez-vous.

Mme Charest (Rimouski): O.K.

M. Paquet (Roger): J'étais ce matin avec la directrice du Centre de réadaptation La Ressource dans l'Outaouais, et on parlait justement de ça, et elle me disait que ça faisait partie des éléments qu'ils sont en train de mettre en place dans l'Outaouais.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...ils ne l'offrent pas, ils sont en place.

M. Paquet (Roger): Ils sont en train de le..

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ils sont en processus...

M. Paquet (Roger): C'est-à-dire qu'ils ne le garantissent pas à tout le monde actuellement.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord.

M. Paquet (Roger): Ils veulent y arriver.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord.

M. Paquet (Roger): Là où nous avons une difficulté, puis il faut le reconnaître, dans certaines régions éloignées, nous avons un problème de main-d'oeuvre spécialisée.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, c'est sûr.

M. Paquet (Roger): Et nous avons commencé à utiliser la téléadaptation avec les équipes des grands

centres pour être capables de corriger cet écart dans l'accès et de se rapprocher d'un délai qui va être semblable dans les différentes régions, avec des moyens qui vont être ajustés.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...

M. Paquet (Roger): Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. M. le député de LaFontaine.

Mesures visant à assurer la parité régionale dans l'allocation des ressources

M. Tomassi: Merci beaucoup, Mme la Présidente. Pour faire un peu la suite de la députée de Taschereau qui disait que beaucoup de citoyens ne veulent pas faire de plainte parce que le service est rendu par la personne qui reçoit la plainte, je veux vous poser une question, puis vous allez me répondre en sachant bien que les gens qui vous donnent les ressources sont ici, à la table, avec nous, aujourd'hui.

Sur l'allocation de ressources, il y a une allocation qui est donnée au RIM et à M. Brousseau, de Québec, aussi. Il y a une disparition, hein, il y a une disparité entre le budget que vous avez donné. Il y en a un, à ce que j'ai compris, qui arrive à faire un surplus et, l'autre, je pense c'est Montréal, qui n'arrive pas à remplir sa demande au nombre de demandes qu'il reçoit. De un, est-ce que le ministère ou la RAMQ a corrigé cette différence de budget depuis l'année passée ou l'autre année, quand la problématique est arrivée? Et, si oui, est-ce que c'est une méthode — ça, c'est pour le ministère, là; c'est une méthode — que vous allez continuer à mettre en application pour le respect du budget pour ne pas... Je ne veux pas non plus que monsieur soit en déficit, là, mais je veux qu'il soit capable de répondre aux demandes des citoyens. Et comme celui de... vous qui faites l'ouest du Québec.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. le sous-ministre.

M. Paquet (Roger): Nous avons posé deux gestes. Le premier en ce qui regarde le budget spécifique entre les deux secteurs est et ouest, nous avons procédé à un ajustement: on a augmenté la part de la région ouest à 65 % et diminué la part de la région est à 35 %, ce qui est plus près et de la demande et des rapports de population des deux secteurs.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Pouvez-vous me dire la ligne directrice entre l'Est et l'Ouest?

M. Paquet (Roger): Nous travaillons avec les régions sociosanitaires, et toutes les régions de la Gaspésie, du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord, du Saguenay, de Québec, de Chaudière-Appalaches, de Mauricie—Centre-du-Québec font partie de l'Est.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K.

M. Paquet (Roger): Alors donc...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): À partir du Centre-du-Québec, ça s'en va...

M. Paquet (Roger): ...et de l'Estrie.

Mme Charest (Rimouski): Donc, c'est Montérégie en montant...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): L'Estrie fait partie de l'Est?

M. Paquet (Roger): Non. Excusez, l'Estrie ne fait pas partie de l'Est.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bien non.

Mme Charest (Rimouski): L'Estrie, c'est Montérégie, ça ne fait pas partie de l'Est.

M. Paquet (Roger): Et tout le secteur de Montréal, périphérie, là, où on a un grand bassin de population, est dans l'Ouest, et c'est là que sont nos principales croissances de population.

Premier geste, on a ajusté entre Est, Ouest.

Mme Charest (Rimouski): Déplacement de population.

M. Paquet (Roger): Déplacement dans certains cas. Deuxième geste que nous avons posé pour les programmes qui sont davantage liés à tout le maintien à domicile, l'aide à la vie quotidienne et autres, nous avons revu la distribution des budgets en tenant compte de la base populationnelle. Vous savez que nous avons maintenant, dans le secteur de la santé, une approche où on s'inspire de la taille populationnelle et des niveaux de besoins de chacune des régions pour faire l'allocation. Nous avons utilisé ces méthodes-là à l'égard des budgets pour les aides techniques, ce qui nous permet de mieux nous rapprocher du niveau de besoins de chacun des territoires, alors qu'historiquement les budgets étaient plutôt par croissance paramétrique.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ça, c'est fait à la suite du rapport du Vérificateur ou si c'est...

M. Paquet (Roger): Non...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): En même temps?

M. Paquet (Roger): D'un rapport du Vérificateur...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Précédent.

M. Paquet (Roger): ...précédent sur l'allocation des ressources parce que la méthode d'allocation...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Et alors le Vérificateur a fait le même constat: Vous n'aviez pas fini cette révision-là quand vous n'étiez pas assez certains.

M. Paquet (Roger): Nous n'avions pas instauré, dans les budgets régionaux, cet élément-là des aides techniques...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K.

M. Paquet (Roger): ...ce que nous avons fait maintenant. Et nous avons, là, à la lumière des commentaires formulés par le Vérificateur, fait l'ajustement...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Amélioré.

M. Paquet (Roger): ...65-35.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. M. le député de LaFontaine.

Disponibilité des budgets pour répondre aux demandes

M. Tomassi: Oui. Une autre question toujours concernant le budget, mais est-ce que vous avez eu des méthodes de faire? Parce que ce que j'ai compris aussi, à un moment donné il y avait un peu de difficulté où est-ce que l'enveloppe budgétaire arrivait dans une période de x, mois d'août à peu près, là, et eux commencent l'année. Alors, le délai d'attente aussi des fois n'est pas seulement le fait du manque de personnel, mais il y a aussi la question, le budget n'est pas disponible, ça veut dire que les demandes s'empilent. Alors, est-ce que vous avez pris des mesures pour corriger cette situation?

M. Paquet (Roger): 80 % des budgets étant les budgets gérés par la RAMQ, cette difficulté-là ne se posait pas, se posait pour les fiduciaires établissements. Et, le 10 janvier, j'ai adressé une correspondance indiquant le niveau de ressources qui serait disponible pour la prochaine année, et nous allons garder et inscrire, dans notre cahier des bonnes pratiques, cette approche.

M. Tomassi: C'est bien, ça ne coûte pas cher. C'est bien, ça.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, M. le député de Chauveau.

Processus à suivre pour obtenir un fauteuil roulant selon l'origine du handicap

Mme Perreault: Merci, Mme la Présidente. Alors, moi, je n'étais pas à la séance de travail de ce matin, donc je ne sais pas si ma question va avoir été traitée ce matin...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Probablement pas.

Mme Perreault: ...mais, moi, ce que je comprends de la situation, c'est que, d'une part, il y a les gens qui deviennent momentanément handicapés suite à un accident ou de façon ponctuelle, etc., d'autre part, il y a les personnes qui sont handicapées de naissance. Ce que je comprends, c'est que ceux qui sont handicapés de naissance, ils peuvent

se munir d'un fauteuil roulant ou d'un appareil qu'ils se font rembourser par la RAMQ. Ils passent par l'entreprise privée ou... Je pose la question parce que...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Est-ce différent? C'est ça, votre question?

Mme Perreault: Est-ce différent, finalement? Parce qu'ils ne vont pas nécessairement dans un centre de réadaptation. Est-ce qu'ils sont obligés de passer par le centre de réadaptation — ça, c'est ma première question — puis c'est quoi, la différence entre les deux? Tout à l'heure, vous parliez de délai d'attente. Je me disais: Pour quelqu'un qui est accidenté, qui doit passer peut-être trois ou quatre mois dans un fauteuil roulant pour x raisons, s'il est obligé de l'attendre deux mois et demi, ça m'apparaît vraiment quelque chose d'insensé.

Rôle respectif de l'Office des personnes handicapées du Québec et des instituts de réadaptation dans la gestion des programmes d'aides techniques

L'autre question. Dans les années quatre-vingt-dix, il y a eu un changement de pratique, vous avez transféré finalement toute cette partie-là de l'aide technique de l'Office des personnes handicapées vers les instituts de réadaptation. Est-ce que vous avez évalué finalement... Parce que, moi, pour moi, l'Office des personnes handicapées, c'est un peu... Si je suis handicapée, peut-être que je vais avoir tendance à communiquer avec l'Office des personnes handicapées pour avoir du service. Tu sais, j'essaie de voir. Je me dis: Y a-tu deux étapes? Est-ce que vous avez évalué ça, ce changement de culture là par rapport à ce qui se faisait avant?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, M. le sous-ministre.

M. Paquet (Roger): Pour peut-être prendre le dernier aspect, M. Roy prendra la première question...

Mme Perreault: C'est comme deux questions différentes, là.

M. Paquet (Roger): Le choix qui a été fait, c'est d'intégrer l'aide technique à l'ensemble du continuum de soins en réadaptation physique. Alors, ce choix-là, ça nous apparaît un choix — et tous les témoignages qu'on a vout dans ce sens-là — qui est efficace, qui est utile pour l'usager. Le rôle de l'OPHQ a été modifié: ils sont davantage en promotion maintenant, ils le font très bien. Et le fait d'être dans une petite zone de services qui était une activité un peu accessoire, ça rendait plus difficile l'intégration avec le réseau de réadaptation et le continuum de services. Donc, je pense que ça, c'est un bon choix. Ce qu'il faut, c'est non pas revenir à l'ancien modèle, c'est de faire un pas de plus dans l'intégration pour qu'on ait maintenant des programmes mieux intégrés entre eux.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Roy, pour ce qui est de la première question de la députée de Chauveau.

Processus à suivre pour obtenir un fauteuil roulant selon l'origine du handicap (suite)

M. Roy (Pierre): Non, il n'y a aucune différence. Les règles sont les mêmes. Évidemment, l'application des règles diffère si vous traitez avec, je dirais, un enfant d'un mois ou avec un adulte qui vient d'avoir un accident, mais les critères d'admissibilité sont les mêmes, que ce soit un handicap de naissance ou un handicap consécutif à un accident, ou une maladie, ou... il n'y a pas de différence dans l'application des critères reliés à l'origine du handicap.

M. Nolet (Jacques): En complément de réponse, Mme la Présidente...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, M. Nolet.

M. Nolet (Jacques): ...un accidenté, là, à l'institut, une personne qui a eu un accident est hospitalisée — parce que nous sommes un hôpital chez nous; est hospitalisée — chez nous. Donc, elle arrive là. Pendant son laps de réadaptation, tout son processus de réadaptation, on va essayer de regarder quelle sorte de fauteuil roulant que la personne a besoin, comme tel. Lorsqu'il sera terminé enfin le processus de réadaptation, et on va lui donner l'outil nécessaire, le fauteuil roulant, mais entre-temps qu'elle reçoive, parce qu'on vous parlait tout à l'heure d'une période, un délai quelconque, là, de ce délai-là, on leur prête un fauteuil roulant. Donc, ils ne sont jamais à court de fauteuil roulant comme tel, là. Il faut comprendre au moins cet élément-là.

Mme Perreault: Partout?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. Chez vous.

M. Nolet (Jacques): Je vais vous parler de chez nous, là...

● (15 h 40) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Et à Québec, M. Brousseau, c'est la même chose?

M. Brousseau (Richard): Évidemment, si on parle d'un traumatisme, là, quelqu'un qui vient chez nous, comme chez M. Nolet, on a la réadaptation fonctionnelle intensive. Alors, ils sont pris en charge dès le départ, quand ils arrivent chez nous.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ça, c'est...

M. Brousseau (Richard): Évidemment, si c'est des gens de l'externe, là c'est autre chose, c'est des délais de... C'est notre réponse de tout à l'heure.

Mme Charest (Rimouski): Dans les centres de réadaptation physique, est-ce que c'est pareil?

M. Brousseau (Richard): Dans l'ensemble des centres, bien là ça dépend de la desserte, là, de l'existence de programmes d'aides techniques dans chaque région, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, effectivement.

Mme Charest (Rimouski): Ça, ça diffère, ça.

M. Brousseau (Richard): Ça diffère.

Mme Perreault: Finalement, moi, j'essaie de comprendre...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée de Chauveau.

Rôle respectif de la RAMQ, du ministère et des centres de réadaptation

Mme Perreault: Moi, j'essaie de comprendre parce que j'essaie de me faire une tête. Je me dis: Il y a les centres de réadaptation. Vous êtes les dispensateurs de services pour les services techniques. La RAMQ, c'est quoi, son rôle?

M. Roy (Pierre): Je les paie.

Une voix: Les payeurs, c'est tout...

Mme Perreault: Ah, vous êtes juste les payeurs, vous.

Une voix: C'est le chèque.

Mme Perreault: Vous, finalement vous payez les...

M. Roy (Pierre): Je simplifie un peu, là, mais je les paie. Le ministère définit les normes, eux les appliquent, puis, moi, je fais la transmission du chèque entre les deux.

Mme Perreault: O.K.

M. Roy (Pierre): En caricaturant légèrement.

Mme Perreault: Parce que vous êtes la Régie de l'assurance maladie du Québec. Au fond, c'est parce que vous êtes le bailleur de fonds.

M. Roy (Pierre): Comme on le fait dans plusieurs des programmes, on paie le... Évidemment, on fait aussi tout ce qui est relié à l'homologation, les processus d'homologation sur la qualité des aides techniques, là, mais...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Comment vous assurez-vous... Oui, Mme la députée de Chauveau, excusez.

Mme Perreault: Mais je pose la question: Si c'était directement du ministère aux instituts, ce serait quoi, là... Je ne sais pas, à cause de l'homologation des... Je pose la question, j'essaie de simplifier, O.K., je me pose la question comme ça, je réfléchis tout haut. Je me dis: Si on passait directement du ministère vers les instituts, ce n'est pas possible, ça?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Paquet.

M. Paquet (Roger): C'est possible, mais est-ce que ce serait une meilleure formule?

Mme Perreault: C'est la question que je pose.

M. Paquet (Roger): Nous ne pensons pas. Nous pensons au contraire que le ministère doit se retirer de toutes les opérations de gestion...

Mme Perreault: Ah, O.K.

M. Paquet (Roger): ...plus quotidiennes et routinières pour confier ça à soit la RAMQ soit un autre groupe, qui en fait une fonction spécifique, et ça donne des volumes pour être capable de mieux gérer, se donner les instruments, des systèmes d'information. Sinon, le ministère va gérer du détail et il va s'éloigner de sa mission première qui est l'orientation, la perspective.

Mme Perreault: O.K.

M. Paquet (Roger): Nous avons la RAMQ qui est notre principale alliée dans la gestion des programmes, mais nous en avons d'autres comme la CHQ également à moins grande échelle.

M. Roy (Pierre): Et si je peux compléter juste un peu...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, M. Roy.

M. Roy (Pierre): Quand on prend la question des aides à la posture qui a été évoquée dans le rapport du Vérificateur général, c'est la régie qui mène les travaux visant à définir les critères d'homologation et qui, par la suite, fera un appel d'offres pour certifier un certain nombre de produits et donc, d'une certaine façon, normaliser les prix pour éviter les écarts de prix dénoncés par le Vérificateur général.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée de Chauveau.

Mme Perreault: Donc, c'est la RAMQ qui procède aux appels d'offres...

M. Roy (Pierre): Oui.

Mme Perreault: ...qui gère tout finalement le matériel, donc ce qui est...

M. Roy (Pierre): C'est la RAMQ qui homologue...

Mme Perreault: Les achats.

M. Roy (Pierre): ...dans notre jargon, les fauteuils roulants, les aides auditives, les aides visuelles, après évidemment des démarches qui sont menées en collaboration avec les différents intervenants concernés. Et, à

un moment donné, on approuve la liste des aides admissibles aux programmes. On fait des appels d'offres, on reçoit des prix, on les qualifie, et après ça on peut s'approvisionner à partir de ces listes-là.

Mme Perreault: O.K. Puis eux font le choix de l'appareil qui sera le mieux adapté au client ou à la cliente qu'ils ont.

M. Roy (Pierre): À partir de la liste qui a été approuvée, exactement.

Mme Perreault: Mais dans le...

M. Roy (Pierre): À partir de la liste qui a été approuvée.

Mme Perreault: De la liste que vous allez leur fournir.

M. Roy (Pierre): Bon, on va, mettons, approuver — je dis n'importe quoi, là — 25 types de fauteuils roulants, 10 types d'aides visuelles dépendamment des problématiques, et c'est à partir de ces listes-là, qui sont élaborées suite à des appels d'offres pour avoir les meilleurs prix évidemment, que les centres et les différents intervenants utilisent... Un peu le même principe que la liste...

Mme Perreault: C'est le même principe que le médicament, finalement.

M. Roy (Pierre): C'est ce que je parlais pour dire, un peu le même principe que la liste des médicaments.

Mme Perreault: Exactement le même principe que le médicament, la liste des médicaments, la liste des matériels. O.K. Merci.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. le député de Sainte-Marie—Saint-Jacques, puis après ça la députée de Rimouski.

Déficiences constatées par le Vérificateur général dans le mode d'allocation des ressources

M. Lemay: Merci, Mme la Présidente. Alors, je salue à mon tour les gens en face de nous. Très rapidement.

Moi, ma première question, et le député, notre collègue de LaFontaine a posé la question, mais j'aimerais quand même revenir là-dessus, ma question est au Vérificateur. La page 15 de votre rapport, vous dites: «Toutefois, le mode d'allocation des ressources qui concerne les autres fiduciaires comporte des déficiences.» Alors, c'est la répartition, là. Vous en avez parlé tout à l'heure.

Une voix: 15.

M. Lemay: 15: «Toutefois, le mode d'allocation des ressources qui concerne les autres fiduciaires comporte des déficiences.» Le mode d'allocation. Qu'avez-vous constaté, exactement? C'est ça, ma question.

M. Lachance (Renaud): Si vous me permettez, je vais laisser la directrice de la vérification à ce projet répondre à la question, Mme Marie-Claude Ouimet.

Mme Ouimet (Marie-Claude): Dans le fond, il y avait deux éléments principaux qu'on avait constatés. Quand on regarde le programme des triporteurs, quadriporteurs, on s'était rendu compte qu'il n'y avait rien qui sous-tendait la répartition justement qu'on parlait tout à l'heure entre l'Est et l'Ouest, parce que, dans ce programme-là, il y a deux fiduciaires, la province est divisée en deux, puis on s'était rendu compte qu'il y avait des surplus à un endroit puis il y avait des manques à l'autre. À ce moment-là, on a demandé c'était sur quelle base, la répartition, puis on recommande finalement... On a vu qu'il y avait une problématique à ce niveau-là.

L'autre élément, c'était que les ressources financières étaient connues dans les programmes autres que la RAMQ et les agences. Les ressources financières aux fiduciaires étaient connues plusieurs mois après le début de l'année, c'est-à-dire que, dans certains cas, ils pouvaient le savoir en juin, une autre année au mois d'août, ils pouvaient savoir l'enveloppe dont ils disposaient déjà plusieurs mois après le début de l'année. Ça fait qu'à ce moment-là on s'est rendu compte que ça rendait beaucoup plus difficile la gestion par les dispensateurs parce qu'ils ne savaient pas combien ils disposeraient pour ce programme-là, puis ensuite ça créait aussi des listes d'attente auprès de la population. C'étaient les deux principaux problèmes qu'on a vus.

M. Lemay: D'accord. Donc, merci, Mme la Présidente. Donc, vous avez parlé tout à l'heure que ça avait commencé à être réglé, que ça va être réglé.

M. Bédard (Gilles): Les deux situations sont corrigées.

M. Lemay: Elles sont corrigées à l'heure actuelle, donc il y a... D'accord.

Est-ce que c'était pour ça également que, dans vos deux présentations, à Québec, il y a 30 000, 29 000 et quelques actions et, à Montréal, c'est 15 000, est-ce que c'était pour cette raison-là ou vous n'avez pas la même définition? Parce qu'on comprend que la population de l'ouest est assez... il y a une grosse population.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Brousseau.

M. Brousseau (Richard): Si vous me permettez, le lien qui est fait avec les 29 000, c'est pour l'ensemble des aides techniques. Ce n'est pas seulement le programme triporteurs, quadriporteurs. Triporteurs, quadriporteurs, je peux vous avoir le chiffre...

Mme Maltais: Mais vous ne parliez pas de la même chose, là.

M. Brousseau (Richard): Non, non, non. En 2005-2006, on a 325 attributions, nous, de triporteurs, quadriporteurs.

M. Lemay: De triporteurs, quadriporteurs.

M. Nolet (Jacques): On en a 621, nous.

M. Lemay: Donc, vous n'aviez pas la même définition de votre type d'intervention.

M. Brousseau (Richard): Non. Moi, je parlais de l'ensemble des aides techniques.

Mesures visant à améliorer le Programme d'adaptation de domicile

M. Lemay: Et dernière petite question rapide, Mme la Présidente, et on voit là que c'est déjà gros comme mandat, mais je ne peux pas résister à poser la question: On sait que la SHQ administre un programme d'habitation... parce que, si les gens, suite à un accident ou à une maladie, doivent retourner à la maison avec un quadriporteur, leur vie n'est évidemment plus la même. Donc, il y a le programme PAD, qui est le Programme d'adaptation de domicile. Est-ce que, d'une façon ou de l'autre, vous êtes mêlés à la... je ne dirais pas à la gestion, là, mais au moins à la fabrication de ce programme-là ou est-ce que vous êtes mêlés à ça? Parce que ça fait partie d'un tout également, là, des personnes qui vivent une situation, là, d'handicap majeur souvent, là?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, monsieur. M. Paquet, peut-être?

M. Paquet (Roger): C'est un programme qui est administré par la Société d'habitation du Québec, donc c'est un programme avec lequel on a des liens de collaboration, mais on n'est pas en situation de gestion de ce programme-là directement.

Au niveau local et au niveau des établissements, il y a beaucoup de liens qui doivent s'établir pour harmoniser les efforts, pour donner l'aide technique et rendre le milieu de vie adapté, mais ce n'est pas sous notre responsabilité.

M. Lemay: Donc, c'est la SHQ qui décide quel appartement va être changé, indépendamment des interventions que vous ou vos fiduciaires pouvez faire, là?

M. Paquet (Roger): «Indépendamment» est peut-être un terme un petit peu... qui dépasse un peu la réalité.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Pardon, M. Brousseau. Excusez-moi, allez-y, M. Brousseau.

M. Brousseau (Richard): Si vous permettez, écoutez, votre question est très pertinente. Moi, j'ai le goût de lancer, de lancer mon... d'abonder dans votre sens. Nous, c'est sûr qu'on fait les recommandations cliniques d'adaptation de domicile, mais c'est un problème majeur, ça, les délais d'attente, et ça va au-delà de la question des aides techniques et de délais d'attente pour les programmes d'adaptation de domicile.

Mme Charest (Rimouski): Parce qu'il faut refaire...

M. Brousseau (Richard): ...tout à fait. Et ça nous pose même des problèmes, je dirais, de fluidité de clientèle. On a des gens qui ont fini leur épisode de

réadaptation intensive chez nous et qui ne peuvent pas retourner à domicile, alors c'est des situations difficiles. Alors, chez nous, ça occupe des lits et ça bouchonne tout le système, et c'est dramatique... C'est souvent pour les personnes d'attendre pour pouvoir leur donner un milieu naturel avant des mois et des mois.

M. Lemay: Merci beaucoup, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Sur ça, M. le député de LaFontaine, je reviens à la députée de Rimouski après.

M. Tomassi: Dans la même veine, parce que je pense que c'est assez important, là, le dossier du Programme d'adaptation à domicile, mais la question peut-être à M. Paquet, le sous-ministre: Lors de l'étude des crédits du ministère des Affaires municipales, qui est sous la juridiction de la Société d'habitation du Québec, une bonne partie des budgets ne sont pas dépassés. Il y a un montant qui va pour l'adaptation du domicile qui, d'année après année, est reporté, non utilisé. Et une des raisons que les gens à la SHQ nous disent, c'est de un, c'est que le nombre de personnes peut-être dans les CLSC, les ergothérapeutes, ne suffisent pas à la demande. Ça, c'est une des problématiques.

● (15 h 50) ●

L'autre point, pour répondre un peu au questionnement du député de Sainte-Marie—Saint-Jacques: la personne qui, elle, reçoit une chaise, un triporteur ou un quadriporteur, là, et son habitation n'est pas adaptée, peut faire une demande au CLSC et peut être mise sur une liste de priorité, puis la réponse vient incessamment, là. C'est sûr et certain que faire déplacer des murs, ouvrir des portes, là, on ne fait pas ça du jour au lendemain, là. Il y a quand même un délai, là, pour la soumission, puis tout ça. Mais il y a une priorisation aussi des dossiers qui est faite vis-à-vis le CLSC. Si jamais la personne ne peut pas avoir accès à un appartement, c'est sûr et certain que, là, il y a une priorité qui est faite, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. le député de LaFontaine. Mme la députée de Rimouski.

Mme Charest (Rimouski): Je dirais tout de suite, là-dessus, un commentaire, c'est qu'on engorge les systèmes de santé et même des services sociaux, là, parce que je pense que le ministère devrait avoir plus qu'un mot à dire là-dedans. Il existe malheureusement un silo, là, entre la Société d'habitation puis le ministère par rapport à ça, et les retombées négatives, c'est le ministère qui les assume. C'est des coûts, là, qui sont énormes. Quand on a un délai d'attente pour une adaptation de logement qui va jusqu'à trois ans, puis que, pendant ce temps-là, les personnes handicapées ne peuvent pas avoir accès au logement en question, bien c'est le réseau qui absorbe, c'est le réseau, en termes de physiothérapie, parce qu'il faut refaire les examens, la motricité, et tout ça, il faut revoir, les ergothérapeutes également et aussi, là, tous les autres services que je n'énumérerai pas. Ceci étant dit, je pense qu'il faut...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Est-ce qu'on peut demander à M. Paquet...

Mme Charest (Rimouski): Pardon?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...de réagir à ton commentaire?

Mme Charest (Rimouski): Je réagis à ça parce que je pense que le ministère devrait s'impliquer beaucoup plus que présentement dans ce programme...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Non? O.K. O.K. Ce sera dans nos recommandations.

Mme Charest (Rimouski): ...parce que ça a une retombée directe sur la qualité de vie des personnes handicapées, sur les objectifs, parce que plus on intervient vite... Vous savez, l'intervention précoce, ce n'est pas juste pour les enfants, c'est pour toute personne qui subit un traumatisme et pour laquelle la réadaptation se doit d'être appliquée dans les délais les plus courts possible pour assurer la réintégration, la réadaptation. Et ça, c'est un principe de base, c'est une loi de... C'est un a b c de la réadaptation, la promptitude à répondre aux demandes. Alors, je pense que là-dessus mon collègue a soulevé quelque chose de fondamental.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Un point important.

Mme Charest (Rimouski): Et, si on veut vraiment économiser pour mettre l'argent ailleurs, parce qu'on en a besoin, de l'argent, puis que ça nous coûte déjà très cher, bien je pense que ça, c'est un élément important à considérer.

**Règles concernant la fourniture
d'un fauteuil roulant motorisé
et d'un fauteuil roulant
manuel au même bénéficiaire**

Maintenant, je voudrais revenir sur toute la question des fauteuils, des fauteuils roulants. Expliquez-moi pourquoi une personne qui a accès à un fauteuil électrique n'a plus le droit d'avoir un fauteuil standard. Et ça, on a des cas, là. À peu près tous les comtés ont dû avoir ça, là. Un citoyen qui, parce qu'il a réussi à avoir un fauteuil électrique, donc pour la mobilité à l'extérieur de son logement, n'a plus droit à un fauteuil pour utiliser à l'intérieur de son appartement, peu importe, soit chez lui...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Paquet.

Mme Charest (Rimouski): Et je reviendrai sur toute la question du dépannage par rapport aux fauteuils roulants, pour l'ensemble du Québec.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Paquet.

M. Paquet (Roger): Alors, si vous permettez, Mme la Présidente...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): C'est quoi, la réponse? Pourquoi? Pourquoi il ne peut pas avoir...

M. Paquet (Roger): ...j'aimerais fournir un petit commentaire sur la synchronisation avec la SHQ, et par la suite les fauteuils.

Il y a effectivement un problème de synchronisation avec la Société d'habitation du Québec et il y a deux types de problèmes. Les délais font que nous consacrons beaucoup de ressources professionnelles à faire de l'évaluation répétitive, parce qu'il se passe trop de temps entre le moment où on évalue et le moment où on fournit la réponse. Alors ça, il faut qu'on trouve, avec la SHQ, le moment de se synchroniser. S'il n'y a pas de solution à l'adaptation, à quoi sert l'évaluation? Alors, il faut les rapprocher.

Deuxième volet. Il faut rendre justice à nos collègues de la SHQ: ils nous interpellent beaucoup, aussi, pour le soutien aux personnes qui vivent dans les milieux adaptés par la présence d'intervenants. Là, c'est à nous de faire un effort additionnel pour fournir le soutien psychosocial. C'est le volet la Société d'habitation.

Le deuxième fauteuil. De toutes les questions, je pense que c'est celle qui revient le plus souvent. Pourquoi ne paie-t-on pas un deuxième fauteuil?

Mme Maltais: Pourquoi ne laisse-t-on pas le...

M. Paquet (Roger): Pourquoi ne laisse-t-on pas le fauteuil?

Mme Charest (Rimouski): Oui, c'est ça.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui. Je pense que la question est plus précise comme ça.

Mme Charest (Rimouski): Oui.

M. Paquet (Roger): Alors, nous avons, cette année, pris la décision, pour les enfants, de laisser le fauteuil qu'ils ont et de continuer à l'entretenir, parce que le laisser, c'est une chose; continuer à l'entretenir, c'est autre chose. Pour ce qui est de généraliser cette pratique-là pour toute personne qui reçoit un fauteuil, bien là on fait face à une question de coûts. Il faut être capable de l'assumer.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): À combien avez-vous évalué ça?

M. Paquet (Roger): Je vais être prudent, je vais vous donner une fourchette parce que l'estimé qu'on a n'est pas encore assez robuste pour se donner un seul chiffre: on est entre 5 et 7 millions.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): 5 et 7 millions de dollars?

M. Paquet (Roger): Oui, parce qu'il faut comprendre que le fauteuil, c'est une chose, il y a des adaptations qui doivent continuer d'être faites à ce fauteuil-là, et tout cet élément-là... Il ne suffit pas de laisser le fauteuil, il faut continuer de garantir l'adaptation. Alors, est-ce qu'on est capables d'aller chercher assez d'optimisation dans nos programmes pour le couvrir? C'est un peu le défi auquel on est confrontés.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bien, justement, M. Paquet, si on regarde, si on lit attentivement le rapport du Vérificateur général...

M. Paquet (Roger): Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...et qu'on le comprend très bien, 7 à 8 millions de dollars sur le budget de 135 millions, il me semble que ça se trouve. Je vous en fais une humble remarque, mais ça ne m'apparaît pas insurmontable. On vous donnerait un délai de trois ans. Je suis très sérieuse quand je dis ça. Mais vous comprenez le point que nous voulons faire.

Mme Maltais: 50 % d'optimisation, 50 % d'argent neuf.

Mme Charest (Rimouski): Oui. Moi, j'ai...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bon. Mme la députée de Rimouski.

M. Paquet (Roger): Mais je...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui. Voulez-vous réagir?

M. Paquet (Roger): Oui, je voudrais réagir, Mme la Présidente, pour vous dire que d'abord, pour les enfants, c'est acquis, les directives vont être...

Mme Charest (Rimouski): Jusqu'à quel âge?

M. Paquet (Roger): Nous avons... Jusqu'à temps qu'on passe à un fauteuil adulte. Alors ça, c'est...

Mme Charest (Rimouski): Ça va avec le poids, la grandeur, la grosseur?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ça dépend de la taille de l'enfant?

M. Paquet (Roger): Oui, c'est ça, c'est ça.

Mme Charest (Rimouski): Ça va avec le poids. O.K., correct.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Donc, un enfant qui continuerait de vieillir et qui ne deviendrait pas à une taille adulte pourrait le garder longtemps, longtemps.

Mme Charest (Rimouski): ...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, oui. Ça arrive, là, parce qu'il y a des petits, là.

M. Paquet (Roger): Et nous continuerions à l'entretenir.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, oui, c'est correct. Non, non, je comprends.

Mme Charest (Rimouski): O.K.

M. Paquet (Roger): Par contre, si, à 14 ans, il lui faut un fauteuil adulte, bien là on va passer à autre chose.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): C'est ça. On comprend.

M. Paquet (Roger): Le deuxième fauteuil, c'est une question, mais le deuxième appareil dans les autres programmes, c'est aussi une question, hein, ce n'est pas le seul endroit. Là, vous nous dites: Est-ce qu'on pourrait avoir un scénario où, sur un horizon de trois ans, on arrive à relever ce défi-là? Mme la Présidente, nous allons l'examiner sérieusement dans notre démarche de révision, et il faut comprendre qu'il y a là aussi un choix...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Absolument.

M. Paquet (Roger): ...gouvernemental et ministériel.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Il y a un choix administratif dans ça, ce n'est pas gouvernemental, ça.

M. Paquet (Roger): Oui, c'est un choix... Il y a aussi un choix administratif.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Il faut faire une recommandation à ce niveau-là...

M. Paquet (Roger): Il n'y a pas juste un choix politique, je suis d'accord.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): ...je veux dire, on répond aux besoins des citoyens.

Mme Charest (Rimouski): Il n'y a pas juste des choix politiques, là, il y a des choix administratifs.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Roy, vous vouliez réagir?

M. Roy (Pierre): Juste pour vous donner des chiffres si ça peut vous intéresser. En date du 1er avril 2006, il y avait 6 425 personnes de 19 ans et plus qui avaient un fauteuil roulant motorisé et, de ce nombre, il y en avait 2 500 qui avaient deux fauteuils roulants. Donc, c'est à peu près...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): C'est un tiers.

Mme Charest (Rimouski): Un tiers.

M. Roy (Pierre): ...30 %. Et, en 2005... Ça, c'est en date du 1er avril 2006. En 2005-2006, il y a eu 620 demandes de fauteuil roulant motorisé qui ont été acceptées, il y a eu un total de 380 demandes de fauteuil roulant manuel comme deuxième appareil, 350 ont été acceptées et 30 ont été refusées. Mais, évidemment — je vais me commenter moi-même — ça peut être biaisé dans la mesure où ceux qui le demandent connaissent un peu déjà les critères qui sont reliés aux études, au travail ou

à des limitations fonctionnelles, et donc peut-être que la demande est influencée par les critères. Mais c'est quelques chiffres qui permettent d'apprécier un peu le...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): C'est intéressant, ça.

Mme Charest (Rimouski): Ça, je suis persuadée de ça.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, Mme la députée de Rimouski.

Mesures visant à optimiser le contrôle des ressources consacrées aux programmes d'aides techniques

Mme Charest (Rimouski): Je reviendrais sur toute la question du parc des fauteuils. Là, vous nous avez parlé des chiffres des demandes que vous avez eues pour l'année dernière. Mais, au total, là, depuis que le programme existe, est-ce que vous avez une idée précise du nombre de fauteuils que vous avez achetés, payés? Est-ce que vous avez...

Une voix: ...

Mme Charest (Rimouski): Non, mais attendez, là. C'est parce que je veux savoir dans le fond qu'est-ce que vous faites comme suivi par rapport à ce que vous payez. Puis êtes-vous certains que ce dont vous payez, le service a été rendu, puis jusqu'où il a été rendu, puis ça a été quoi, la qualité du service donné? Et est-ce que vous pouvez avoir un inventaire de ce sur quoi vous payez? Parce que ce n'est pas clair. D'après le Vérificateur général...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'après le Vérificateur général, là, il y a des problèmes.

Mme Charest (Rimouski): ...à la page 19, il y a des problèmes par rapport à ça. Et est-ce que, lorsque vous décidez de payer...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): 6.86.

Mme Charest (Rimouski): Là, je vous parle des fauteuils, mais on pourrait aussi parler d'autres types d'aides. Il y a toute la question aussi de ceux qui sont... un accidenté de la CSST, de la Société de l'assurance automobile du Québec versus ce que paie la RAMQ. Est-ce que la RAMQ paie sans se préoccuper de savoir si la CSST n'a pas payé quelque chose, ou la SAAQ n'a pas payé quelque chose, ou si ça, en partant, c'est clairement établi: Ça, c'est un client de la SAAQ, c'est la SAAQ qui paie, ce n'est pas la RAMQ? Mon principe, je pense, c'est ça, là, mais je voudrais vous l'entendre dire pour qu'on soit tous sur le même niveau d'information.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Roy.

● (16 heures) ●

M. Roy (Pierre): Alors, sujet à validation — et on me poussera dans le dos si ce n'est pas le cas — on me dit qu'il y a 32 000 fauteuils roulants au Québec, actuellement. Alors donc, voici le bassin de fauteuils roulants.

La question que vous soulevez sur les vérifications de services rendus est l'une des lacunes décelées par le Vérificateur général ou soulignées par le Vérificateur général sur la prestation de services. Dans le fond, ce que le Vérificateur général fait remarquer, c'est qu'il y a beaucoup de vérification a priori et sans doute trop, trop de traitements manuels d'un paquet de documents et peu de vérification a posteriori, qu'on a déjà entendu dans d'autres dossiers impliquant la Régie de l'assurance maladie. C'est ce qui fait que nous avons entrepris de réviser et de simplifier et d'alléger tout le processus a priori pour renforcer le processus a posteriori.

Maintenant, il faut bien comprendre qu'alors que, dans d'autres programmes, on fait affaire essentiellement avec — permettez-moi l'expression — des producteurs privés, dans ce cas-ci, on fait aussi affaire beaucoup avec des institutions publiques et, lorsque mon collègue de droite me dit qu'il a attribué un fauteuil roulant, j'ai tendance à le croire. Bon. Mais on fait aussi affaire avec des laboratoires privés, avec différents intervenants et effectivement, dans le plan de modernisation, on veut alléger de façon sensible le processus a priori, et notamment arrêter de traiter manuellement toutes les demandes qu'on reçoit et qui sont de toute façon acceptées à 95 %, et mettre l'accent davantage sur les contrôles a posteriori, notamment sur la certitude que le service a été rendu. Mais évidemment on va adopter les contrôles en fonction du dispensateur, pas le même genre de vérification qu'on fera à l'Institut de réadaptation de Québec auprès d'un laboratoire privé.

Mme Charest (Rimouski): Je comprends.

M. Roy (Pierre): Et vous aviez une autre question sur la CSST et la RAMQ. La CSST est le premier payeur et la Société de l'assurance automobile également. Donc, si ça découle d'un accident d'auto ou d'un accident de travail, c'est d'abord eux...

Mme Charest (Rimouski): Qui paient au complet.

M. Roy (Pierre): ...qui doivent assumer les coûts, et la régie les assume que si ce n'est pas un accident d'auto ou un accident de travail, n'est-ce pas?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord.

Mesures adoptées afin de récupérer les diverses aides techniques après usage

Mme Charest (Rimouski): Moi, je voudrais aussi revenir sur la récupération des aides qui sont inutilisées ou suite à un décès. Bon. En principe, les gens sont supposés de vous retourner, mais, moi, je sais très bien que, dans mon comté puis dans ma région, là, aïe! il y en a qui se promènent: Veux-tu une chaise roulante, là? Je ne sais plus quoi en faire, la personne est décédée.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Est-ce qu'on pourrait avoir le pourcentage des retours des fauteuils roulants par rapport, j'allais dire au marché, là, mais par rapport au potentiel?

Mme Charest (Rimouski): Oui, mais il n'y a pas juste les fauteuils, il y a tous les genres d'aides techniques aussi.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): De toutes les aides?

Mme Charest (Rimouski): Oui. Et ma question ne s'adresse pas juste à la RAMQ, là, elle s'adresse aussi au ministère: Comment on s'assure que les mandataires sont préoccupés de récupérer, parce qu'il y a là, je pense, une source de récupération, réutilisation et d'économie potentielle. Puis peut-être que ça peut être significatif, surtout si on a besoin d'un 5 à 7 millions, là, pour s'assurer qu'il y a des fauteuils aux deux endroits, là, en tout cas pour la même personne? Moi, ce que je veux savoir, c'est: Qu'est-ce qui nous assure qu'on récupère les aides inutilisées: fauteuils et autres, pas juste les fauteuils?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Paquet.

M. Paquet (Roger): Dans un premier temps, je vais traiter les programmes qui sont placés dans des fiducies soit en région ou dans les établissements et je laisserai à M. Roy la responsabilité pour les programmes RAMQ. D'abord, il y a des programmes pour lesquels la question ne se pose pas. Nous n'avons pas de récupération de prothèses mammaires, bon.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ceux pour lesquels ça se pose?

M. Paquet (Roger): Ceux pour lesquels ça se pose, et c'est la majorité, nous avons, par exemple, en ventilothérapie une récupération systématique, parce que c'est des appareils spécialisés, c'est une petite clientèle, ils sont suivis de façon très serrée, très rigoureuse par les équipes.

Mme Charest (Rimouski): Dans les centres hospitaliers. Ça, ce n'est pas pareil.

M. Paquet (Roger): Ça ne pose pas de difficulté.

Mme Charest (Rimouski): Ça, je comprends.

M. Paquet (Roger): Pour tous les appareils d'aide à la vie quotidienne, à la vie domestique, les lits d'hôpital, les sièges adaptés, les lève-personnes, de plus en plus, les régions prennent l'approche d'aller en appels d'offres regroupés, de se constituer un parc et une banque, et c'est comme ça qu'ils arrivent à supporter la pression de la demande additionnelle, parce qu'ils font rouler leur...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, mais la question, c'est: Comment ils s'assurent de le faire rouler, de récupérer tout ce qui est récupérable? C'est ça, la question.

M. Paquet (Roger): Je ne suis pas en mesure aujourd'hui de vous garantir que, dans toutes les régions, sur tous ces éléments de programme là, on a un mécanisme de contrôle, mais la majorité l'a.

Mme Charest (Rimouski): Vous allez en mettre un sur pied?

M. Paquet (Roger): C'est-à-dire qu'on va le généraliser, mais la majorité l'a. Et, dans les programmes autres que la RAMQ, ça fait à peu près le tour, là, des volets de récupération.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): On pourrait vous demander, si vous me permettez, à cet effet-là, de bien vous assurer de répondre à cette critique-là du Vérificateur général puis de mettre en place les processus essentiels à cet effet-là.

M. Roy, pour la RAMQ.

M. Roy (Pierre): Juste pour vous signaler que le programme de valorisation des aides techniques, et particulièrement des fauteuils roulants, qui est en place depuis l'an 2000 a quand même permis de faire des économies appréciables qu'on chiffre, nous, à 16,5 millions, depuis l'implantation du programme de valorisation, et notamment on estime à environ 3,5 millions les gains au cours des deux dernières années. Évidemment, la différence de prix entre un fauteuil valorisé puis un fauteuil neuf, je n'ai pas de chiffres sur le pourcentage, mais, au cours de l'année 2005-2006, on a récupéré — quand je dis «on», c'est l'ensemble du réseau concerné — 6 554 appareils; c'est quand même un chiffre important sur le bassin de 32 000. Je serais porté à penser que de plus en plus la récupération est optimale.

Et, juste pour votre information, sur les 6 554 qu'on a récupérés, on estime environ à 3 000, 3 200 ceux qui vont pouvoir faire l'objet d'une valorisation, c'est-à-dire remise à neuf pour un usager, un bénéficiaire. Il y en a qui sont maintenant, depuis un certain temps, répartis dans le réseau.

Je vais vous donner un exemple. Ça m'est arrivé, peut-être que ça vous est arrivé, d'aller à l'hôpital et qu'à un moment donné, pour aller passer un examen, il faut qu'on vous amène en chaise roulante d'un étage à un autre. Bon, ça ne prend pas un fauteuil roulant sophistiqué pour faire ça; même s'il est déjà usagé, il n'a pas besoin d'une valorisation très grande pour être réutilisé à ces fins-là.

Donc, ça aussi, c'est une partie de la réaffectation, et il y en a beaucoup qui sont remis... en fait, on estime à environ 1 800, au cours de la dernière année, à Collaboration Santé internationale, un organisme que vous connaissez sans doute, qui récupère des équipements médicaux de toute nature et qui les répartit essentiellement — je pourrais vous donner la liste des pays, là — mais essentiellement en Afrique, en Amérique du Sud et en Asie.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mais vous nous la ferez parvenir.

M. Roy (Pierre): Alors donc, vous voyez un peu une moitié valorisée, une partie transmise en aide internationale...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Redistribuée.

M. Roy (Pierre): ...puis une partie réutilisée dans le réseau, dans les établissements comme tels.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci beaucoup, M. Roy.

Une dernière question. Mme la députée de Taschereau.

**Recommandation d'inclure
les aides visuelles pour les enfants
avec des cataractes congénitales
aux programmes d'aides techniques**

Mme Maltais: Évidemment, je déposerai, Mme la Présidente, à la fin peut-être, des questions qu'il me reste...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, oui, parce qu'on va avoir une série de questions sur lesquelles on voudrait des réponses ultérieures, parce qu'on en a beaucoup. Allez-y.

Mme Maltais: ...dont l'une sur les territoires, là, qui a été soulevée sur Boischatel, Saint-Augustin, là, qui est assez étonnante.

Mais la question que je trouve importante: Dans le rapport du Vérificateur général, au paragraphe 6.54, on dit que, «concernant les aides visuelles, des critères d'attribution exigeraient également des modifications», et, quand on a demandé au Vérificateur général qu'est-ce qu'il ciblait, il nous a parlé, entre autres, des enfants avec des cataractes congénitales. Semblerait-il que, depuis 2004, il y a eu un rapport demandant d'inclure ça dans le programme, et que ce n'est toujours pas inclus dans le programme.

J'ai en fait deux questions. C'est: Pourquoi ce n'est toujours pas inclus? Et deuxièmement: Combien d'enfants sont touchés? Juste pour avoir... Est-ce que c'est un problème ou pas? Peut-être que ce ne l'est pas. Mais combien d'enfants peuvent être touchés par des cataractes, par ce besoin, actuellement?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Paquet, avez-vous la... Est-ce que vous voulez nous l'envoyer?

M. Paquet (Roger): Est-ce que vous me permettez de vous adresser la réponse par écrit, Mme la Présidente, parce que...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bien oui, bien oui. Bien oui, bien sûr, bien sûr.

Mme Maltais: Simplement, là-dessus, moi, j'aimerais ça que ce ne soit pas à travers le long processus...

Une voix: La commission va l'avoir.

Mme Maltais: ...mais que ça aille rapidement, là, parce que c'est un dossier qui m'intéresse, encore une fois, dont j'ai parlé dans mon comté.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Vous comprenez qu'il y en a qui ont des besoins plus urgents que d'autres, là.

Mme Maltais: Puis à cause de gens, de personnes, de citoyens qui m'ont rencontrée dans mon comté, ça fait

que je veux voir l'ampleur du problème. Peut-être qu'il est tout petit.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Paquet.

M. Paquet (Roger): Je vous assure un retour d'information rapidement.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord.

M. Paquet (Roger): Ce que je sais, c'est qu'il ne s'agit pas là, règle générale, de situations qui sont permanentes pour les enfants mais de situations temporaires. Mais je vais prendre le temps de retourner auprès des spécialistes pour qu'on décrive bien la pathologie, la durée et l'effet de l'aide dans ce cas-ci, puis je vais le faire par écrit.

Mme Maltais: Le nombre.

M. Roy (Pierre): Puis le nombre.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): L'autre question sur Saint-Augustin-de-Desmaures, là, est-ce que vous la posez ou pas?

Mme Maltais: Non, mais je suis sûre qu'on... déjà on va travailler là-dessus.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Non? Alors là, ce qu'on va faire, en conclusion, s'il y en a qui ont des questions additionnelles — je vous l'ai dit, on a travaillé fort sur ce rapport-là — voulez-vous les exprimer tout de suite, une à la suite de l'autre, pour qu'on puisse les transmettre à nos représentants, qui pourront nous envoyer une réponse par la suite? Alors, je commence avec la députée de Rimouski.

**Plan d'implantation du
système de gestion des biens
corporatifs par la RAMQ**

Mme Charest (Rimouski): Bien, l'implantation du système de gestion des biens corporatifs, je pense que ce serait bien qu'on sache ça va être quoi, les étapes que la RAMQ va avoir.

**Plan de travail du comité
de révision des processus
de valorisation des appareils**

Et aussi le ministère a mis en place, là, un comité pour revoir l'ensemble des processus de valorisation des appareils. Alors, est-ce que vous avez un plan de travail? Lequel avec... Et c'est quoi, votre échéancier, par rapport à ça?

**Services de dépannage sur les
fauteuils roulants offerts dans les
régions autres que Montréal et Québec**

Et toute la question du dépannage, je pense que j'aimerais savoir, là, en dehors de Montréal et de Québec,

qu'est-ce qui existe par rapport aux services de dépannage sur les fauteuils. Parce que vous savez tous très bien qu'on peut parler de Montréal et de Québec, et ça ne figure pas du tout du reste de l'ensemble des régions sociosanitaires. Et ce n'est pas un reproche. C'est différent. C'est la différence qui fait qu'on...

● (16 h 10) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ça va?

Mme Charest (Rimouski): ...ne peut pas parler...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Avez-vous d'autres questions, Mme la députée de Rimouski?

Mme Charest (Rimouski): Non. Ça va aller.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, Mme la députée de Taschereau.

Motifs des variations du service de dépannage entre les municipalités d'une même région

Mme Maltais: La question sur les territoires, quelle est la raison pour laquelle il y a quelque chose qui nous semble, à première vue — j'en suis sûre, pour vous aussi — une aberration qu'on ait du dépannage à Boischatel mais pas à Saint-Augustin, puis on est... O.K.

Procédure utilisée par la RAMQ pour la gestion des aides à la posture

L'autre, sur... Je veux savoir si la RAMQ va poursuivre et continuer dans l'idée de ne pas faire d'appel d'offres pour les aides à la posture ou si elle va transformer sa pratique dans les choses de programmes.

Une voix: ...

Mme Maltais: Non, mais vous allez répondre... Non, mais... Parce qu'actuellement, ce que je comprends, c'est qu'il n'y a pas d'appel d'offres.

Une voix: ...

Intentions du ministère et de la RAMQ concernant la révision de programmes à montant forfaitaire

Mme Maltais: Vous répondrez, bien sûr. L'autre: Est-ce que la RAMQ et le ministère vont poursuivre et continuer dans l'habitude d'avoir des programmes comme celui sur les stomies où il y a un forfaitaire d'un côté pour la RAMQ et, de l'autre côté, il y a des agences qui, selon des critères différents par région, viennent compléter un programme qui n'est pas suffisant, qui n'a pas été revu, qui n'est toujours pas suffisant? Est-ce qu'à travers votre révision des programmes vous allez aussi réviser les façons de faire et les façons d'attribuer, pour le bien de la clientèle et non pas pour le bien de la gestion?

Liste des fiduciaires dans toutes les régions

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ça va?

Une autre question qui a été discutée ce matin. Est-ce que c'est possible d'avoir la liste des fiduciaires dans toutes les régions du Québec? Parce qu'on a essayé de... On avait... On a essayé de comprendre, là, puis on... C'est possible?

M. Paquet (Roger): Nous l'avons et nous sommes en mesure de vous la déposer.

Montants prévus au plan d'affaires du ministère pour la coordination des dépenses liées aux systèmes d'information

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K. Autre question: Vous avez parlé d'une espèce de coordination des dépenses pour vos systèmes d'information. Pourriez-vous nous donner les enveloppes que vous avez réussi à établir pour 2007-2008 et 2006-2007, si ça s'applique, là?

M. Paquet (Roger): Le plan d'affaires pour les...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Dans votre plan d'affaires. Oui, justement.

M. Paquet (Roger): C'est ça. O.K.

Mesures adoptées pour garantir la transmission des enveloppes budgétaires aux fiduciaires dans les délais normaux

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ensuite, une des critiques du Vérificateur général concernait les délais pour les enveloppes budgétaires auprès des fiduciaires. Alors, est-ce que vous pouvez nous identifier les moyens que vous allez mettre en oeuvre pour assurer que ces enveloppes-là parviennent en temps opportun, c'est-à-dire à l'intérieur des échéanciers budgétaires normaux?

Bon. Alors, est-ce qu'il y a d'autres questions ici qu'on aurait oubliées?

Indexation de l'allocation versée par la RAMQ aux stomisés

Mme Charest (Rimouski): Les stomisés, là...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, Mme la députée de Rimouski.

Mme Charest (Rimouski): ...on parlait qu'il y avait une allocation de 700 \$ qui était assumée par la RAMQ. La régie, comme l'a dit ma collègue de Taschereau... l'agence régionale comble la différence. Moi, je voudrais savoir: Est-ce que... 700 \$, ça date de combien d'années, là, que cette allocation-là existe?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, M. Paquet.

M. Paquet (Roger): Le 700 \$ date du 1er octobre 2006. Il fait suite à une période de près de 10 ans sans augmentation. Et les deux programmes qui sont à montant forfaitaire sont un choix qui a été fait dans les années 1996 de procéder sur une base de montants

forfaitaires et non pas de coûts réels. Alors, stomisés a été ajusté le 1er octobre 2006.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Les listes de fiduciaires, vous avez mentionné que vous les aviez tout de suite?

M. Paquet (Roger): Oui, nous les avons...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ah, bien, c'est gentil.

M. Paquet (Roger): ...les fiduciaires, Mme la Présidente.

Document déposé

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Si vous voulez nous les donner tout de suite, ce sera fait. Merci beaucoup. D'accord. Il y en a pour tout le monde?

M. Paquet (Roger): Je pense que oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): On va les faire distribuer. Alors, messieurs... M. Nolet, vous aviez un petit commentaire avant que je termine les échanges.

M. Nolet (Jacques): Mme la Présidente, je vous ai promis tout à l'heure de vous envoyer les listes d'attente des cinq dernières années. Ma directrice vient de me dire qu'on ne garde aucune statistique à cet élément-là. Donc, ce serait difficile de vous envoyer ça.

Par contre, j'ai celle — si vous en voulez absolument; j'ai celle — lorsque le Vérificateur nous a rendu de la visite, donc celle du mois d'août, celle de Noël puis celle de maintenant.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bien, ce serait apprécié.

M. Nolet (Jacques): Je vais vous envoyer ça avec grand plaisir.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): On verra à la progression. Alors, M. le Vérificateur général, un commentaire?

M. Lachance (Renaud): Bien, juste un commentaire pour terminer. Moi, je voudrais parler un peu de l'audition d'aujourd'hui; je pense qu'elle contredit deux mythes. Le premier mythe que j'entends parfois dans le grand public, c'est que les entités ne réagissent pas à nos recommandations. Puis je pense qu'on en a vu aujourd'hui, des gestes très concrets qui ont été posés, et les plans d'action remis également montrent que les entités veulent réagir certainement. L'autre mythe, celui-là, il vient parfois des entités du secteur public qui disent que nos rapports ne sont pas utiles. Moi, je vois, aujourd'hui, que ce rapport-là a donné un nouveau leadership dans ce dossier-là, et puis clairement, là, c'est apprécié.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bien, je vous remercie, M. le Vérificateur général. Vous avez

dit, en mots très simples, là, des choses que les membres, ici, sont en mesure d'appuyer et qu'on aurait pu nous-mêmes exprimer. Je voudrais remercier non seulement le sous-ministre, les présidents et les directeurs généraux pour l'efficacité des réponses d'abord, parce qu'il faut toujours gérer ça dans un temps limité, et pour la qualité aussi des réponses, et on va attendre les autres réponses avec impatience. Et j'aimerais remercier toute l'équipe à la fois du Vérificateur général et des différents organismes pour le travail remarquable qui a été accompli. Puis on va vous suivre avec attention et on va voir si, dans nos bureaux, ça va mieux. Alors, merci beaucoup.

Et je vais donc suspendre pour nous permettre, entre nous, là, de faire une petite synthèse. Alors, je vais vous demander de vous retirer. Merci infiniment.

(Fin de la séance à 16 h 16)