**2012**





**Plate-forme de revendications en matière d’aides à la mobilité**



EX AEQUO

**Mise en contexte**

Fondé en 1980, Ex aequo est un organisme à but non lucratif montréalais dont la mission est de défendre les droits et les intérêts des personnes ayant une déficience motrice, en concertation avec d’autres associations de l’île de Montréal et les regroupements nationaux.

Lors d’une séance du conseil d’administration d’Ex aequo tenue au cours des derniers mois, il a été convenu que le nouveau règlement de la Régie de l’assurance maladie du Québec (RAMQ) limitant la vitesse des fauteuils roulant posait un problème aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Toutefois, il existe également des lacunes en ce qui a trait à l’acquisition d’équipements d’aide à la mobilité ainsi qu’en ce qui concerne la qualité de ces équipements, ce qui peut causer d’énormes difficultés à leurs utilisateurs.

L’agent de promotion chargé du dossier a d’abord recueilli un maximum d’informations sur les différents programmes d’aides techniques au Québec. Par la suite, il a comparé ces données avec les programmes des autres provinces et ceux de la France afin de mieux comprendre la dispensation des services d’ici. Aussi, l’agent a rencontré le responsable du programme des aides techniques à la mobilité et à la posture du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau, le directeur des programmes technologiques du Centre de réadaptation Constance-Lethbridge ainsi que la coordonnatrice des ergothérapeutes à la Direction des technologies de l’Institut de réadaptation Gingras-Lindsay de Montréal, afin de leur poser des questions sur les différentes étapes du processus d’attribution d’une aide à la mobilité. De plus, l’agent a rencontré une vingtaine de membres utilisateurs d’une aide à la mobilité afin d’obtenir leurs commentaires et appréciations.

Avec cette plate-forme contenant 17 revendications regroupées sous deux thématiques, nous voulons :

* informer les gestionnaires du réseau de la santé et des services sociaux, de même que les différents centres de réadaptation de toute la province, des difficultés vécues quotidiennement par les personnes ayant une déficience motrice par rapport aux services d’aides à la mobilité.
* Améliorer les critères d’admissibilité aux équipements d’aide à la mobilité provenant de la RAMQ et la qualité de ces équipements.

Depuis plusieurs années déjà, à Ex aequo, nous prônons l’inclusion sociale pleine et entière des personnes ayant des limitations fonctionnelles. C’est dans cette optique que cette plate-forme de revendications a été conçue, soit de répondre aux besoins de ces personnes et leur permettre de s’épanouir et de vivre dans la dignité.

En conséquence, nous prônons également l’accessibilité universelle (AU), dont vous trouverez, en annexe, une définition complète développée par le Groupe DÉFI Accessibilité (GDA).

Comme organisme de promotion et de défense des droits des personnes ayant une déficience motrice, nous sommes toujours prêts à collaborer avec les gestionnaires et les élu-e-s dans le but d’améliorer l’offre et la qualité des services qui sont prévus pour celles et ceux que nous représentons.

Pour en connaître davantage sur ce dossier, visitez notre site web au [www.exaequo.net](http://www.exaequo.net) .

Voici donc les revendications d’Ex aequo concernant **l’accès**, **l’offre** ou **la** **qualité** des aides à la mobilité.

****

**Services à l’usager**

**Évaluation personnalisée des besoins et recommandations**

**Considérant :**

* Qu’il est important que le requérant d’une aide à la mobilité soit bien informé sur le processus d’attribution;
1. Nous demandons qu’une information complète soit diffusée aux personnes ayant une déficience motrice sur les étapes du processus d’attribution de l’aide à la mobilité et sur les services offerts.

**Considérant :**

* Que les délais entre la demande d’une évaluation et l’évaluation elle-même peuvent largement dépasser un mois;
1. Nous demandons que la personne qui fait une demande d’aide à la mobilité, que ce soit dans un CLSC ou un centre de réadaptation, soit évaluée dans le mois qui suit le dépôt de sa demande.

**Considérant :**

* Que de fréquents changements parmi les intervenants responsables d’un même dossier peuvent créer des dysfonctionnements significatifs;
1. Nous demandons, dans le but d’optimiser les services, de s’assurer que ce soit la même équipe de professionnels qui évalue l’usager lors de toutes ses demandes liées à la mobilité.

**Considérant :**

* Qu’une aide à la mobilité qui ne correspond pas aux besoins de l’usager peut s’avérer un risque pour sa santé et sa sécurité;
1. Nous demandons qu’une aide à la mobilité soit prescrite uniquement en fonction des besoins de l’usager et sans que ne soient pris en considération les facteurs restrictifs (coût, etc.) du programme concerné.

**Attribution des aides techniques à la mobilité et à la posture**

**Considérant :**

* L’existence de plusieurs délais administratifs entre les différentes étapes du processus d’attribution d’une aide à la mobilité;
1. Nous demandons que toutes les étapes du processus d’attribution de l’aide à la mobilité aient lieu à l’intérieur d’un délai maximal de deux mois, car l’autonomie du requérant en dépend.

**Considérant :**

* Que le maintien des capacités musculaires des membres supérieurs est essentiel lorsque l’état physique le permet;
* Qu’il est impossible d’insérer un fauteuil motorisé dans le coffre arrière d’une automobile;
* L’étroitesse de certains milieux de vie et de divers lieux fréquentés sur une base occasionnelle ou non;
1. Nous demandons que l’attribution d’un deuxième fauteuil soit possible en tout temps, et ce, même si la personne qui en fait la demande n’occupe pas un emploi, ne fréquente pas une institution scolaire ou ne fait pas de bénévolat, afin de favoriser la plus grande autonomie possible pour tous les usagers.

**Considérant :**

* Que des erreurs peuvent se produire dans le processus de dispensation des services lorsque différents intervenants doivent travailler sur un même dossier;
1. Nous demandons que lorsque les besoins de l’usager nécessitent l’intervention de plusieurs intervenants, l’établissement soit en mesure d’assurer une coordination entre ces derniers (ex. : pour le cas d’un tableau de communication qui requiert le service d’aide à la communication et celui du contrôle environnemental).

**Conception, fabrication, ajustements et suivis**

**Considérant :**

* Que l’autonomie et la sécurité de l’usager peuvent être compromises lorsque l’aide à la mobilité présente une faible fiabilité;
* Que l’utilisation fréquente des services de réparation des aides techniques risque d’entraîner une congestion chez ces derniers;
1. Nous demandons que soient offertes aux usagers des aides à la mobilité qui présentent une bonne durabilité et une bonne fiabilité.

**Considérant :**

* Que les batteries des aides à la mobilité motorisées ne fonctionnent, en moyenne, qu’entre 6 à 8 heures avant d’avoir besoin d’être rechargées;
* Que la personne en fauteuil motorisé peut facilement y être assise 15 heures de suite;
* Que, lorsque la batterie d’une aide à la mobilité motorisée a perdu toute sa puissance, cela peut représenter des risques pour la sécurité de l’usager;
* Qu’une batterie à plat implique, pour l’utilisateur d’une aide à la mobilité motorisée, l’intervention du service de dépannage et que celui-ci est déjà très occupé;
1. Nous demandons que des batteries assurant au moins 10 heures d’autonomie - ou toute autre technologie disponible qui permettrait cette autonomie - soient offertes aux utilisateurs d’aides à la mobilité motorisées.

**Considérant :**

* Que la personne qui utilise une aide à la mobilité doit souvent effectuer des déplacements dans des espaces étroits (ex. : une cabine de toilette);
1. Nous demandons que les aides à la mobilité motorisées soient configurées de façon à ce qu’elles puissent être utilisées facilement dans des espaces étroits, par exemple, dans les autobus du réseau régulier.

**Considérant :**

* Que les personnes utilisent leur aide à la mobilité motorisée pour effectuer leurs déplacements à l’extérieur;
* Qu’à l’extérieur, on retrouve différents revêtements de sol (ex. : asphalte, terre battue, gazon, etc.);
* Que les personnes utilisent leur aide à la mobilité dans des conditions climatiques diverses (ex. : pluie, neige, gel, etc.);
1. Nous demandons que les aides à la mobilité motorisées soientconceptualisées en tenant compte du fait que les gens les utilisent à l’extérieur.

**Entretien, réparations et valorisation**

**Considérant :**

* Que le seul service de dépannage auquel les gens peuvent faire appel en ce moment à Montréal ne sert la clientèle qu’entre entre 13 h 30 et 21 h 30;
* Que les usagers d’une aide à la mobilité peuvent commencer leur journée tôt le matin et terminer leurs activités tard le soir;
1. Nous demandons qu’un service de dépannage pour les utilisateurs d’aides à la mobilité soit ouvert tous les jours de 7 h à minuit, et de garantir que lorsque la sécurité de l’usager est compromise, le service se déplace même s’il est surchargé.

**Considérant :**

* Que plusieurs types d’urgences peuvent survenir au cours des déplacements des utilisateurs d’une aide à la mobilité, et que toutes peuvent représenter un danger à leur façon;
1. Nous demandons que soient redéfinis les paramètres d’urgence du service de dépannage, et ce, de concert avec le milieu associatif.

**Considérant :**

* Que de longs délais peuvent survenir avant de recevoir les pièces qui sont nécessaires pour effectuer les réparations et que ces délais affectent l’autonomie des usagers dont le fauteuil est brisé;
1. Nous demandons, afin de limiter l’attente pour les usagers, que, dans la mesure du possible, les services d’aides techniques des centres de réadaptation s’assurent d’avoir en leur possession les pièces nécessaires pour effectuer toutes les réparations, et qu’un système de prêt de fauteuils soit mis en place dans tous les centres de réadaptation pour les personnes qui attendent que leur fauteuil soit réparé.

**Considérant;**

* Que, la semaine, de nombreux utilisateurs d’aides à la mobilité travaillent ou étudient pendant les périodes où sont ouverts les services d’aides techniques des centres de réadaptation de Montréal;
1. Nous demandons que les services d’aides techniques des différents centres de réadaptation de Montréal soient ouverts un jour de fin de semaine au moins une fois ou deux par mois.

**Décret[[1]](#footnote-1) sur les aides techniques**

**Considérant :**

* Qu’un appel d’offres a remplacé le processus d’homologation à l’intérieur du décret et que ceci représente de nouvelles façons de faire;
1. Nous demandons que,dans son appel d’offres public, la RAMQ indique aux soumissionnaires qu’ils doivent fournir des aides à la mobilité qui répondent à des standards élevés en termes de qualité, de durabilité et d’efficacité.

**Considérant :**

* Qu’il est difficile de se déplacer sur une surface enneigée en fauteuil motorisé;
* Que l’aide à la mobilité motorisée remplace les jambes de l’usager et que celui-ci peut se trouver dans des situations d’urgence où il devrait pouvoir disposer d’une plus grande vitesse;
1. Nous demandons que la vitesse des aides à la mobilité motorisées soit de nouveau fixée à 14 km à l’heure.



**Annexe**

**Définition du concept de l’Accessibilité universelle (AU)[[2]](#footnote-2)**

L’accessibilité universelle est le caractère d’un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d’équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d’obtenir des résultats équivalents.

 **L’ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE**

* Qu’est-ce? est le **caractère**
* De quoi? d’un **produit**, **procédé**, **service**, **information** ou **environnement**
* Visée? qui, dans un but d’**équité**
* Contexte? et dans une **approche inclusive**,
* Population? permet à **toute personne**
* Pourquoi? de **réaliser des activités**
* 1er critère? de **façon autonome**
* 2e critère? et d’**obtenir des résultats équivalents**
1. Régie de l’assurance maladie du Québec, *Manuel du programme d’appareils suppléant à une déficience physique,* no 280. [↑](#footnote-ref-1)
2. **Groupe DÉFI Accessibilité (GDA),** LANGEVIN, ROCQUE, CHALGHOUMI et GHORAYEB, *Rapport de recherche pour les milieux associatifs de Montréal, Accessibilité universelle et designs contributifs (version 5.3)*, Université de Montréal. [↑](#footnote-ref-2)