



Justice

Équité

Respect

Impartialité

Transparence

Rapport du Protecteur du citoyen

Le traitement des demandes d'adaptation du domicile

La SAAQ doit répondre plus vite aux besoins pressants
de graves accidentés de la route

Québec, le 1^{er} décembre 2015

La mission du Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec ainsi qu'auprès des différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux pour demander des correctifs à des situations qui portent préjudice à un citoyen ou à un groupe de citoyens. Désigné par les parlementaires de toutes les formations politiques et faisant rapport à l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement d'une ou de plusieurs plaintes ou de sa propre initiative.

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, il peut notamment proposer des modifications aux lois, règlements, directives et politiques administratives afin de les améliorer dans le meilleur intérêt des personnes concernées.

Le respect des citoyens et de leurs droits ainsi que la prévention des préjudices sont au cœur de la mission du Protecteur du citoyen. Son rôle en matière de prévention s'exerce notamment par l'analyse systémique de situations qui engendrent des préjudices pour un nombre important de citoyens.

La réalisation de ce rapport a été rendue possible grâce à la collaboration des personnes suivantes :

Rapport sous la direction de

Claude Dussault, vice-protecteur services aux citoyens et aux usagers

Rapport sous la coordination de

Audray Tondreau, coordonnatrice aux enquêtes, rentes et indemnités

Les enquêteurs

Marie-Claude Fournier et Gabrielle Bélisle, déléguées de la protectrice du citoyen

Collaboration à la rédaction

Francine Legaré, Direction des communications

Collaboration à la recherche

François Ross

Le présent document est disponible en version électronique sur [notre site web](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca) (<http://www.protecteurducitoyen.qc.ca>), section **Enquêtes et recommandations**, rubrique **Rapports spéciaux**.

La forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

ISBN : 978-2-550-74383-5 (PDF)

© Protecteur du citoyen, 2015

Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise à condition d'en mentionner la source.

Table des matières

Sigles	ii
Sommaire.....	3
Le cadre juridique et administratif.....	7
L'enquête du Protecteur du citoyen	9
1.1 <i>Analyse de l'échantillon retenu : un traitement en 12 étapes</i>	10
Les facteurs de délais d'attente	12
1.2 <i>Les rôles dévolus aux conseillers en services aux accidentés et au Service de la gestion des fournisseurs</i>	12
1.3 <i>Les ressources externes en ergothérapie et en architecture</i>	13
1.4 <i>L'application du principe de la solution appropriée au moindre coût</i>	14
1.5 <i>L'information transmise à la personne accidentée et son implication</i>	14
1.6 <i>Les demandes de soumissions</i>	15
1.7 <i>La remise en état des logements</i>	15
Les cas vécus pour illustrer la problématique des délais	16
La gestion des demandes d'adaptation du domicile à la Commission de la santé et de la sécurité du travail	20
Conclusion.....	24
Recommandations.....	25
Annexe 1 : Les documents de travail des employés de la SAAQ pour le traitement des demandes d'adaptation du domicile	30
Annexe 2 : Les 12 étapes du traitement d'un dossier en adaptation du domicile de plus de 20 000 \$ (fiches établies par le Protecteur du citoyen)	31
Annexe 3 : Résultats de l'échantillonnage	56
Annexe 4 : Adaptation de domiciles	59

Sigles

CSA :	Conseiller en services aux accidentés
CSST :	Commission de la santé et de la sécurité du travail
LATMP :	Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
PA :	Personne accidentée
SAAQ :	Société de l'assurance automobile du Québec
SGF :	Service de la gestion des fournisseurs
SGB :	Service des grièvement blessés

Sommaire

Le présent rapport résulte de l'examen de la situation de victimes d'accidents de la route qui en ont conservé des séquelles graves, notamment des blessures à la moelle épinière causant des paralysies, d'importants traumatismes crâniens ou encore des blessures orthopédiques majeures menant à une amputation. La condition de cette catégorie de personnes accidentées requiert des changements à leur domicile. Le traitement de ce type de demandes représente un des volets importants de la mission de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Plus précisément, la Loi sur l'assurance automobile prévoit, à son article 83.7¹, que la SAAQ peut prendre les mesures nécessaires pour contribuer à la réadaptation d'une victime d'un accident de la route afin d'atténuer ou de faire disparaître toute incapacité résultant d'un préjudice corporel, ainsi que pour faciliter son retour à la vie normale ou sa réinsertion dans la société et, le cas échéant, sur le marché du travail. Ce pouvoir est laissé à la discrétion de la SAAQ qui s'est dotée d'une directive² en matière d'adaptation du domicile. Cette directive vise à ce que l'intervention de la SAAQ **permette à la personne accidentée de retrouver le niveau d'autonomie à domicile le plus près possible de celui qu'elle avait avant son accident, et de le maintenir à long terme.**

Le Protecteur du citoyen a reçu des plaintes d'accidentés de la route se disant insatisfaits des délais de la SAAQ à traiter leur demande de remboursement de frais pour adapter leur domicile. L'analyse de ces plaintes fait ressortir qu'au terme d'une période d'hospitalisation ou d'un séjour en centre de réadaptation, des personnes accidentées doivent réintégrer un domicile adapté de façon temporaire, qui ne répond que minimalement à leurs besoins, le temps que les travaux requis soient réalisés. Or, ces adaptations dites « temporaires » sont utilisées sur un an ou deux, parfois davantage.

De tels délais ont des impacts négatifs importants dans la vie quotidienne et pénalisent des personnes accidentées ainsi que leurs proches qui, au lendemain du traumatisme profond lié à leur accident de la route, cumulent des renoncements et des deuils par rapport à l'avenir qui les attend.

Concrètement, l'adaptation temporaire d'un domicile peut contraindre l'accidenté à des soins d'hygiène partiels étant donné que la douche ou le bain ne sont pas accessibles dans l'intervalle. Pour un autre, le retard de la SAAQ à autoriser les équipements requis aura pour conséquence de multiplier les chutes lors des transferts du fauteuil roulant au lit. D'autres accidentés ne se sentent pas en sécurité quand ils entrent dans leur domicile ou en ressortent, et doivent systématiquement demander l'aide d'un proche. De façon générale, les personnes accidentées expriment, par leur plainte, un grand désarroi, se sentant dépassées par la complexité de la démarche requise pour faire adapter leur domicile.

Faisant enquête sur la base des plaintes reçues et d'un échantillon de dossiers, le Protecteur du citoyen a vite constaté qu'au-delà de cas individuels, une problématique d'ensemble au sein de la SAAQ allongeait de façon déraisonnable le processus d'élaboration et de mise en place des aménagements au domicile des victimes d'accidents. Le présent rapport fait également ressortir que pour des cas analogues, la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) traite d'une tout autre manière les demandes d'adaptation du domicile, manière qui concourt généralement à réduire

¹ Loi sur l'assurance automobile, c. A-25, art. 83.7.

² Manuel des directives – Indemnisation des dommages corporels, Réadaptation, Adaptation du domicile, IX-4.1 et ss, 1^{er} juillet 2010.

les délais, ainsi qu'à mieux intégrer l'avis et la participation de la personne accidentée à chaque étape du processus. En ce sens, le mode de traitement de la CSST propose des voies de solution réalistes.

Dans le cadre de ses avis et recommandations aux autorités publiques, le Protecteur du citoyen a fréquemment l'occasion de rappeler qu'il souscrit à la nécessité de la gestion rigoureuse des fonds publics, et le présent cas ne fait pas exception. Cependant, il va de soi que l'analyse minutieuse des besoins et la gestion rigoureuse de budgets puisés au fonds de l'assurance automobile doivent aller de pair avec la qualité des services et le respect de la clientèle.

Des chiffres révélateurs

Le traitement des demandes d'adaptation diffère selon l'aide financière nécessaire à la réalisation du projet. C'est ainsi que la SAAQ analyse les demandes de plus de 20 000 \$ selon un processus différent, plus long et complexe que celles dont le budget est en deçà de cette limite. Le présent rapport porte sur la gestion des demandes de plus de 20 000 \$.

À l'issue de l'analyse d'un échantillon de dossiers ouverts, traités ou fermés depuis le 1^{er} juin 2013, **le Protecteur du citoyen a constaté qu'à compter du moment où l'organisme prenait en charge une demande de cette nature et celui où les travaux apportés au domicile étaient terminés, il s'écoulait en moyenne 823 jours**³. Si l'on exclut la réalisation des travaux et les différents délais qui s'y rattachent, ce délai moyen passait à 515 jours. Dans l'intervalle, la SAAQ avait fourni à la personne accidentée des adaptations temporaires. Cependant, plus le temps passait, plus ces dépannages prévus pour le court terme devenaient insuffisants.

Le traitement d'une demande d'adaptation s'effectue en 12 étapes. Pour chacune d'elles, la SAAQ fixe un délai maximal pour des actions à réaliser. Or, celui-ci est, dans la majorité des situations, largement dépassé. On constate, par exemple, que des périodes initialement fixées à 7 jours se trouvent décuplées au fil du processus. L'exercice comportant 12 étapes, l'addition des retards mène – au détriment de la personne accidentée et de ses proches – à des délais d'attente d'une année ou deux, parfois davantage.

Autre portrait de situation : selon les chiffres disponibles, la SAAQ a traité 78 demandes d'adaptation en 2014. Pour cette même année, sur une somme totale de 851 204 000 \$⁴ versée aux accidentés de la route, toutes formes d'indemnités confondues, 5 192 000 \$⁵ ont été remboursés pour des frais d'adaptation du domicile, soit 0,61 % du budget total. C'est dire que même si cette mesure de réadaptation accapare des montants importants, cela représente une proportion peu élevée du budget global d'indemnisation de la Société d'État qui perçoit les contributions des automobilistes.

La SAAQ administre en effet un régime d'assurance contributoire obligatoire en vertu duquel chaque conducteur et chaque propriétaire d'un véhicule automobile paie sa prime dans le but de recevoir une indemnisation en temps opportun advenant un accident d'automobile. L'enquête du Protecteur du citoyen l'amène à conclure que dans les dossiers d'adaptation du domicile, pour les nombreux cas d'attente prolongée,

³ Tout au long du présent rapport, on tient compte de « jours-calendrier » par opposition à la notion de jours ouvrables.

⁴ *Rapport annuel de gestion 2014* de la SAAQ, p. 78.

⁵ Cela inclut les frais d'honoraires des différentes ressources externes, dont les ergothérapeutes et les consultants en architecture.

la performance de gestion du traitement des demandes d'adaptation du domicile commande d'importantes améliorations.

Le Protecteur du citoyen formule donc à l'intention de la SAAQ onze recommandations, essentiellement **dans le but, comme le titre du présent rapport l'indique, d'accélérer le traitement des demandes d'adaptation du domicile. Il en va ici du mieux-être de citoyens durement éprouvés, et du respect des objectifs du régime public quant à la meilleure réadaptation possible des victimes de la route.**

Le cadre juridique et administratif

- 1 La **Loi sur la justice administrative**⁶ prévoit que l'Administration gouvernementale prend les mesures appropriées pour s'assurer que les procédures soient conduites dans le respect des normes législatives et administratives, ainsi que des autres règles de droit applicables, suivant des balises simples, souples et sans formalisme, et avec respect, prudence et célérité. Par ailleurs, la **Loi sur l'assurance automobile** définit la mission de la SAAQ au regard de la réadaptation d'une victime d'un accident de la route, notamment en ce qui a trait à l'adaptation de son domicile. Découlant de sa loi, **une directive d'application** :
 - ▶ énonce les conditions d'admissibilité au remboursement des frais;
 - ▶ établit que la SAAQ rembourse les frais liés à l'adaptation du domicile de l'accidenté de telle sorte que celui-ci puisse, en toute sécurité, avoir accès aux lieux, en faire usage et y mener les activités essentielles de sa vie quotidienne;
 - ▶ prévoit les frais qui seront remboursés par la mesure de réadaptation.
- 2 Selon cette même directive, la personne accidentée qui demande une aide financière pour l'adaptation de son domicile doit, pour y être admissible, présenter une incapacité physique significative, persistante ou temporaire due à des blessures subies lors d'un accident d'automobile. Du fait de ce handicap, la personne accidentée doit rencontrer des problèmes dans l'accès à son domicile ou dans son usage, ainsi que dans l'exécution des activités essentielles à la vie à domicile.
- 3 Pour que les frais d'adaptation du domicile soient remboursés, ces adaptations doivent :
 - ▶ être nécessaires pour compenser une situation de handicap;
 - ▶ entraîner un progrès significatif, éviter une détérioration de la condition de la personne et permettre son maintien à domicile;
 - ▶ respecter les critères d'efficience, soit constituer la solution appropriée au moindre coût pour compenser la situation de handicap;
 - ▶ être recommandée par un ergothérapeute.
- 4 Seules les adaptations liées à l'accomplissement des activités essentielles sont remboursées par la SAAQ, lesquelles activités doivent :
 - ▶ être réalisées de façon régulière par la personne au moment de l'accident;
 - ou
 - ▶ faire partie des activités que la personne doit exécuter en fonction de nouvelles responsabilités familiales.
- 5 Les activités que la SAAQ considère comme essentielles à la vie à domicile sont :
 - ▶ la nutrition;
 - ▶ le sommeil;
 - ▶ les soins personnels (hygiène, soins corporels, habillement, soins de santé);
 - ▶ les déplacements (à l'intérieur du domicile, pour y entrer et en sortir; pour avoir accès au stationnement, à la cour arrière, au balcon ou à la rue);
 - ▶ l'utilisation des appareils de communication;
 - ▶ l'entretien domestique (ménage, entretien des vêtements);

⁶ Loi sur la justice administrative, c. J-3, art. 4 par. 1.

- ▶ les obligations parentales (nourrir, vêtir, assurer les soins personnels, garder, surveiller, éduquer, accompagner et stimuler dans le développement et les apprentissages);
 - ▶ les responsabilités familiales (responsabilités assumées à l'intérieur des activités essentielles de la vie à domicile).
- 6 Le projet d'adaptation du domicile doit représenter la « solution appropriée au moindre coût ». Dans les guides pour les ergothérapeutes et les consultants en architecture⁷ qui prennent part au processus d'adaptation du domicile, la solution appropriée est « la solution qui convient adéquatement aux besoins objectivés par le professionnel de la santé et qui tient compte de l'environnement physique et social de la personne accidentée ». La solution appropriée au moindre coût est la solution la plus économique parmi des projets comparables permettant d'éliminer ou de réduire la situation de handicap.
- 7 Cela peut signifier que la SAAQ refuse de rembourser les frais pour adapter des pièces à l'étage ou au sous-sol de la maison si les activités qui s'y rattachent ne sont pas jugées essentielles. Si, par contre, des activités essentielles s'y tiennent, la SAAQ, dans l'étude de la solution appropriée au moindre coût, évalue la possibilité que ces mêmes activités soient réalisées dorénavant au rez-de-chaussée pour éviter, par exemple, les frais d'installation d'une plateforme élévatrice.
- 8 En cas de déménagement de la personne accidentée, la SAAQ ne rembourse pas la remise en état du domicile, qu'il s'agisse d'un appartement en location ou d'une propriété. Seuls les frais de remise en état causés par le retrait des équipements transférés au nouveau domicile sont remboursables si le transfert des équipements constitue toujours la solution appropriée au moindre coût.
- 9 Toute adaptation du domicile doit être soutenue par un rapport d'évaluation du lien entre les incapacités de la personne accidentée et les obstacles qu'elle rencontre quant à l'accès et à l'usage de son domicile, ainsi que par des recommandations relatives aux adaptations nécessaires. Il revient à un ergothérapeute de réaliser l'évaluation requise et d'émettre la recommandation professionnelle pertinente. Selon la nature du projet d'adaptation, les services d'un consultant en architecture peuvent être nécessaires. Une fois la solution retenue et approuvée par les autorités, la SAAQ prépare un document appelé « projet de couverture » qui décrit les adaptations remboursables.
- 10 Si la SAAQ est informée que la personne accidentée désire réaliser un projet d'adaptation autre que celui qu'elle a retenu, elle indique au projet de couverture les adaptations qu'elle ne remboursera pas. L'accidenté peut alors choisir d'assumer la différence des coûts entre la solution de la SAAQ et la sienne.
- 11 La SAAQ doit autoriser les adaptations que recommandent les professionnels avant le début des travaux. Dans le cas contraire, elle peut refuser de rembourser, en tout ou en partie, les frais liés à l'adaptation du domicile.
- 12 La personne accidentée doit fournir deux soumissions pour les demandes supérieures à 3 000 \$.
- 13 Toute demande d'adaptation de plus de 20 000 \$ est traitée par deux services sous la supervision de directions générales différentes, soit le Service des grièvement blessés (SGB), dont relèvent les conseillers en services aux accidentés (CSA), ainsi que le Service de la

⁷ *Guide à l'intention des ergothérapeutes – adaptation du domicile* - Direction de la couverture d'assurance et du partenariat d'affaires, juillet 2011 et *Guide à l'intention du consultant en architecture – adaptation du domicile* - Direction de la couverture d'assurance et du partenariat d'affaires, septembre 2011.

gestion des fournisseurs (SGF). Ce dernier est composé de deux agents en soutien aux opérations, d'un ergothérapeute et d'un conseiller en adaptation du domicile.

14 Par ailleurs, en vertu de l'article 9 de la Loi sur l'assurance automobile, la SAAQ rembourse les frais d'adaptation du domicile d'une personne victime d'un accident de la route survenu au Québec, même si cette personne réside à l'extérieur du territoire. Ce remboursement se fait dans la proportion où l'accidenté n'est pas responsable de l'accident, à moins d'une entente différente entre la SAAQ et les instances gouvernementales du lieu de résidence de cette victime. Aussi, des personnes accidentées qui résident au Québec au moment de leur accident peuvent déménager à l'extérieur de la province et demander à la SAAQ de rembourser les frais liés à l'adaptation de leur nouveau domicile. Cela fait en sorte que la SAAQ doit traiter des demandes d'adaptations à l'extérieur du Québec.

15 En guise de cadre de référence, le personnel de la SAAQ affecté aux demandes d'adaptation du domicile dispose de différents documents de travail dont le Protecteur du citoyen a pris connaissance dans le cours de son enquête (voir annexe 1).

16 Initialement, l'objectif de la SAAQ pour son traitement en 12 étapes d'une demande d'adaptation était de 12 mois⁸. Par la suite, soit en 2014, l'organisme a ramené cet objectif à la réalisation des étapes 1 à 11, c'est-à-dire en excluant la période de réalisation des travaux d'adaptation. La SAAQ assure le suivi de cette cible de 12 mois par le découpage suivant :

- ▶ étapes 1 à 3 : de 1 à 3 mois;
- ▶ étapes 4 à 6 : de 2 à 4 mois;
- ▶ étapes 7 et 8 : de 1 à 2 mois;
- ▶ étapes 9 à 11 : de 2 à 3 mois.

Tout en ne comptabilisant pas de délai moyen rattaché à chacune de ces étapes, la SAAQ fixe des cibles en nombre de jours⁹ pour certaines activités à réaliser, mais n'en assure pas le suivi.

L'enquête du Protecteur du citoyen

17 Afin d'identifier les causes des différents délais, le Protecteur du citoyen devait saisir l'utilité et le déroulement de chacune des étapes du processus et isoler les périodes d'attente attribuables à chacune d'entre elles. Il a donc demandé à la SAAQ de lui transmettre les références aux dossiers d'adaptation ouverts, traités ou fermés depuis le 1^{er} juin 2013 et portant sur des projets dont les coûts excédaient 20 000 \$. Les dossiers ont été classés selon qu'il s'agissait d'une première adaptation ou d'une mise à jour d'une adaptation existante. À partir d'une liste de 254 dossiers, le Protecteur du citoyen en a sélectionné 63 de façon aléatoire, qui se répartissent comme suit : 37 premières adaptations, 26 mises à jour.

18 Entre le 22 septembre 2014 et le 18 février 2015, le Protecteur du citoyen a réalisé des entrevues avec l'ensemble du personnel de la SAAQ affecté aux demandes d'adaptation, soit :

- ▶ neuf conseillers en services aux accidentés et leur chef de service;

⁸ Annexe 4.

⁹ Document d'information sur les délais à prévoir pour la réalisation des projets de 10 000 \$ et plus. Avril 2010. Notons qu'avant 2014 la demande était transmise au Service de la gestion des fournisseurs si le coût excédait 10 000 \$.

- ▶ deux agents d'indemnisation, le conseiller en adaptation du domicile et l'ergothérapeute du Service de la gestion des fournisseurs ainsi que leur chef de service.

19 En cours d'enquête, le Protecteur du citoyen a également demandé des statistiques et des informations additionnelles à la SAAQ pour compléter son analyse. La SAAQ a offert une excellente collaboration et le Protecteur du citoyen tient à l'en remercier.

20 À noter que pour les dossiers d'adaptation hors Québec, le Protecteur du citoyen n'a pas procédé à un échantillonnage, considérant le nombre peu élevé de cas. Des plaintes qu'il a reçues ont toutefois fait ressortir des problématiques analogues aux cas d'adaptations effectuées au Québec.

1.1 Analyse de l'échantillon retenu : un traitement en 12 étapes

21 Tel que mentionné, le traitement d'une demande d'adaptation du domicile qu'effectue la SAAQ se fait en 12 étapes pour un dossier dont le coût est évalué à plus de 20 000 \$. Ces différentes étapes font l'objet du tableau ci-après et sont décrites de façon schématique au moyen de 12 fiches (établies par le Protecteur du citoyen, voir annexe 2). Chaque fiche présente les données suivantes :

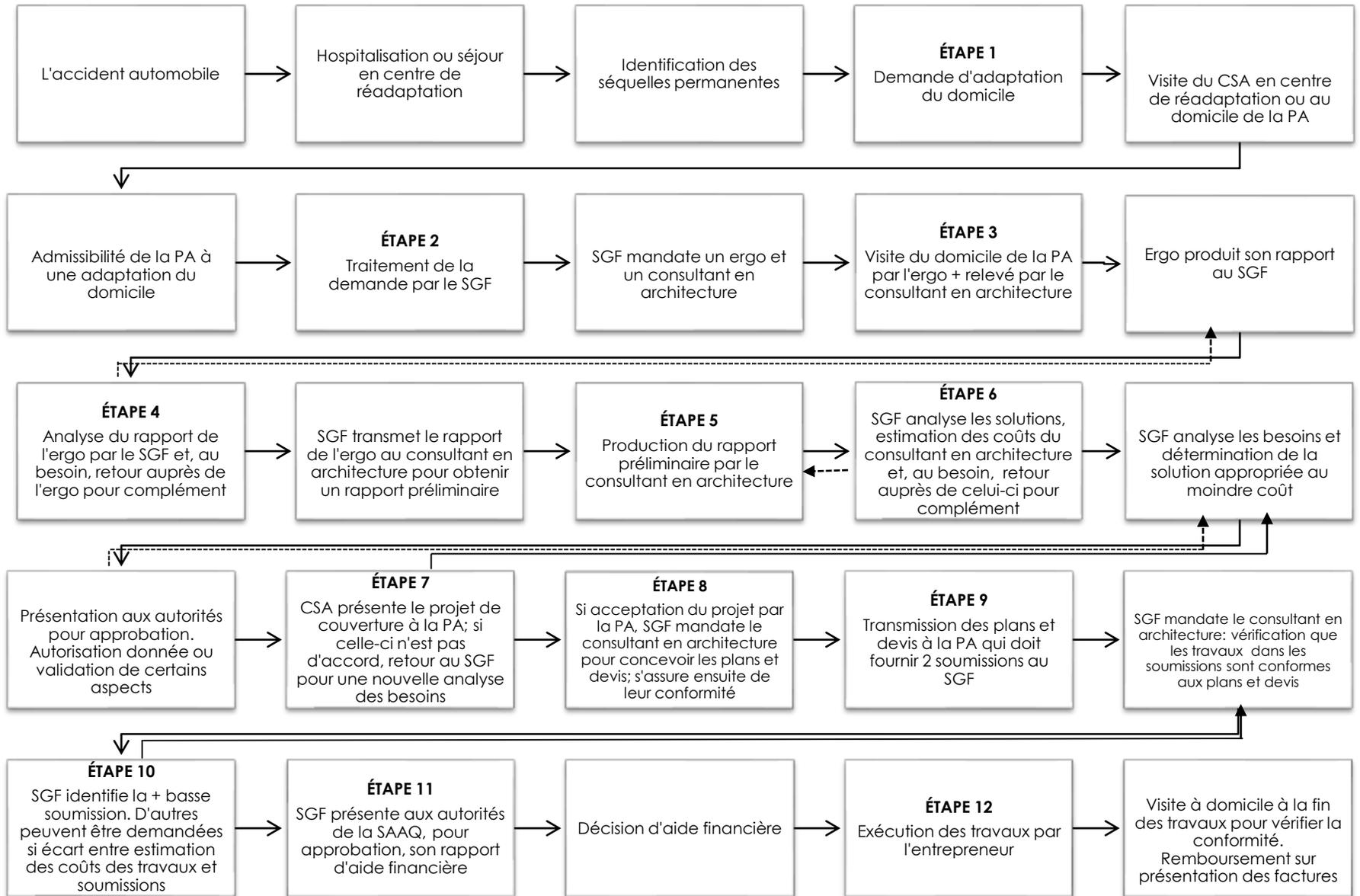
- ▶ la nature de l'intervention de la SAAQ;
- ▶ le délai de réalisation de l'étape prévu par l'organisme;
- ▶ le délai qu'a observé le Protecteur du citoyen dans les dossiers examinés;
- ▶ un graphique illustrant l'écart entre les prévisions de la SAAQ et les délais constatés par le Protecteur du citoyen.

22 Pour toutes les activités à réaliser à chacune des étapes ayant un délai cible, des tests d'hypothèse unilatéraux basés sur la moyenne d'une distribution normale ont été effectués avec une erreur de type 1 de 10 % et 5 %. Un écart significatif signifie qu'il y a 9 chances sur 10 que les délais pour l'ensemble des dossiers soient supérieurs à la cible, un écart très significatif signifie qu'il y a 19 chances sur 20 que ce délai soit supérieur à la cible.

23 On retiendra que, pour chaque étape, la SAAQ fixe un délai maximal pour certaines actions et que celui-ci est généralement largement dépassé. On constate, par exemple, que des périodes initialement fixées à 7 jours se trouvent décuplées au fil du processus. L'exercice comportant 12 étapes, l'addition des retards mène – au détriment de l'accidenté et de ses proches – à des délais d'attente d'une année ou deux, souvent davantage, puisqu'une étape ne peut être amorcée avant que la précédente ne soit terminée.

24 On observe également que les écarts entre la cible et le délai de réalisation pour certaines actions relevant de la SAAQ (par opposition aux délais attribuables aux fournisseurs extérieurs ou à l'accidenté) sont les plus importants. Pourtant, ce sont les actions pour lesquelles les cibles prévues sont les plus courtes. Par ailleurs, les cibles liées à la contribution des ressources externes sont respectées. La réalisation de leurs tâches respectives peut toutefois avoir des répercussions sur les délais des étapes relevant de la SAAQ.

Étapes du traitement d'un dossier en adaptation du domicile (plus de 20 000 \$)



Les facteurs de délais d'attente

1.2 Les rôles dévolus aux conseillers en services aux accidentés et au Service de la gestion des fournisseurs

- 25 Au cours de son enquête, le Protecteur du citoyen a constaté que le conseiller en services aux accidentés et le Service de la gestion des fournisseurs travaillaient en vase clos. Des délais en découlent, notamment aux étapes 2, 6, 7 et 9.
- 26 Ce fonctionnement influe, par exemple, sur les communications entre les deux composantes, au moment de la prise en charge du dossier par le Service de la gestion des fournisseurs et au moment de la détermination et de la présentation de la solution d'aménagement retenue. Les communications utiles s'effectuent alors généralement par l'entremise d'un agent d'indemnisation du Service de la gestion des fournisseurs. Somme toute, les deux personnes impliquées directement dans le traitement du dossier ne se parlent qu'en de rares occasions.
- 27 Dans certains cas, le problème survient lorsque le Service de la gestion des fournisseurs prend le dossier en charge (étape 2). Afin de saisir les besoins et les attentes de la personne accidentée ainsi que son contexte social, ce service a besoin d'un profil psychosocial complet. Or, le profil, rempli par le conseiller en services aux accidentés à l'étape 1, est parfois absent du dossier ou incomplet. Des échanges à ce sujet sont nécessaires entre les deux services avant de mandater l'ergothérapeute et le consultant en architecture.
- 28 Il en va de même au moment de la détermination et de la présentation de la solution d'aménagement retenue. Considérant qu'il ne s'inscrit pas dans le processus décisionnel, le conseiller en services aux accidentés doit noter les commentaires de la personne accidentée pour les soumettre ensuite au Service de la gestion des fournisseurs. Si une nouvelle proposition est faite à la personne accidentée, le conseiller en services aux accidentés doit la lui présenter. Si la personne accidentée a des commentaires ou n'est toujours pas satisfaite de la nouvelle proposition, le conseiller en services aux accidentés doit soumettre de nouveau le tout au Service de la gestion des fournisseurs. Et ainsi de suite.
- 29 Le Protecteur du citoyen a constaté également une confusion quant aux rôles du conseiller en services aux accidentés et du Service de la gestion des fournisseurs. Ainsi, jusqu'à récemment, il était prévu aux différents outils de travail que la décision d'admissibilité de la demande d'adaptation relevait du conseiller en services aux accidentés, mais que le Service de la gestion des fournisseurs devait également en déterminer la recevabilité. Ce dédoublement causait de nouveaux délais. Depuis le 5 janvier 2015, la SAAQ a clarifié les fonctions de chacun dans son document *Rôles et responsabilités des intervenants*¹⁰. Il appartient désormais au conseiller en services aux accidentés d'analyser l'admissibilité de la personne à l'adaptation de son domicile. De l'avis du Protecteur du citoyen, on réduira ainsi les délais imputables au dédoublement de responsabilités qui existaient jusqu'alors.
- 30 Il apparaît nécessaire que le conseiller en services aux accidentés, qui est l'intermédiaire entre la SAAQ et la personne accidentée, travaille en lien étroit avec le Service de la gestion des fournisseurs, de façon à faciliter :
- ▶ la prise en considération du point de vue de la personne accidentée dans le processus de prise de décision;

¹⁰ *Rôles et responsabilités des intervenants - Service du partenariat et de la gestion des fournisseurs*, 18 décembre 2009, actualisé le 5 janvier 2015 (réorganisation administrative).

- ▶ la présentation de la solution retenue à la personne accidentée (et la réponse à ses questions);
- ▶ son adhésion à cette solution.

- 31 Le Protecteur du citoyen constate aussi que les dossiers d'adaptation du domicile ne sont pas tous gérés de la même manière par l'ensemble des conseillers en services aux accidentés. Certains, dès l'étape 1, mandatent un ergothérapeute et un consultant en architecture et effectuent déjà la 2^e visite prévue à l'étape 3 afin de pouvoir ainsi réaliser certains travaux dans les limites de leur délégation.
- 32 Soulignons qu'avant 2007, le traitement des demandes était confié entièrement aux conseillers en réadaptation actuellement appelés conseillers en services aux accidentés.
- 33 Finalement, la SAAQ doit réviser l'ensemble des documents de travail auxquels se réfèrent ses employés qui, pour plusieurs, ne sont pas à jour.

1.3 Les ressources externes en ergothérapie et en architecture

- 34 Au fil des étapes, un ergothérapeute et un consultant en architecture sont régulièrement présents dans le dossier. Selon leur mandat respectif, il leur revient d'évaluer les besoins de la personne accidentée, de prévoir des modifications au domicile, de concevoir des plans, d'estimer des coûts et de travailler en tenant compte des attentes de la personne accidentée et de la couverture d'assurance de la SAAQ. Ils doivent aussi effectuer différentes vérifications, dont la conformité des travaux par rapport aux plans et devis. Or, on constate certains délais aux étapes de traitement 2, 3, 4, 5, 8 et 9, où ces actions doivent être posées.
- 35 Rappelons que les rapports des ergothérapeutes et des consultants en architecture sont essentiels à la poursuite de la démarche. Or, le Protecteur du citoyen observe que les mandats tardent à leur être confiés, que les rapports portant sur les mises à jour d'une adaptation génèrent des délais additionnels et que certains rapports sont incomplets. Cela oblige la SAAQ à demander des rapports complémentaires, entraînant du coup de nouveaux retards.
- 36 En cours d'enquête, le Protecteur du citoyen a été informé d'une pénurie de consultants en architecture. Ce sont donc souvent les mêmes professionnels qui acceptent les mandats de la SAAQ, ceci menant pour eux à une surcharge de travail. De ce fait, le Service de la gestion des fournisseurs demande, au besoin, aux consultants en architecture de prioriser les demandes d'une première adaptation du domicile et de reporter les demandes de mise à jour d'une adaptation existante. On considère en effet plus pressant de répondre à la demande d'une personne qui intègre un domicile où tout est à faire par rapport à un dossier où l'environnement de l'accidenté est déjà adapté, mais requiert des améliorations. En septembre 2015, la SAAQ a fait savoir qu'elle disposait dorénavant du nombre nécessaire de consultants en architecture.
- 37 À l'attention des ergothérapeutes, la SAAQ a rédigé un guide pour favoriser une réponse appropriée aux besoins de la personne accidentée. L'organisme y informe l'ergothérapeute des possibilités et des limites de la directive en matière d'adaptation du domicile et indique les renseignements que doivent comporter les rapports qui lui sont adressés. On observe cependant que dans plusieurs dossiers, le Service de la gestion des fournisseurs demande à l'ergothérapeute des précisions supplémentaires. Selon le Service de la gestion des fournisseurs, ces requêtes additionnelles sont dues à des rapports d'ergothérapeutes incomplets ou à des demandes insuffisamment justifiées de leur part. Il s'ensuit des allers et retours entre le Service de la gestion des fournisseurs et les ergothérapeutes. Ce n'est qu'une fois ce Service satisfait que celui-ci transmet la solution proposée au consultant en architecture.

- 38 Finalement, notons l'absence de suivis systématiques par la SAAQ des demandes faites aux mandataires. La SAAQ ne peut, en conséquence, gérer les attentes de la personne accidentée quant à la réception des rapports nécessaires au traitement de son dossier.
- 39 Soulignons qu'avant 2007, le traitement des demandes d'adaptation était confié aux conseillers en réadaptation actuellement appelés CSA.

1.4 L'application du principe de la solution appropriée au moindre coût

40 La solution appropriée au moindre coût, définie en page 8 du présent rapport, ne va pas sans poser des problèmes d'appréciation de ce qui constitue réellement la meilleure avenue. En principe, cette notion doit faire intervenir une analyse fouillée sur la base d'un certain nombre de critères. Ainsi, l'adaptation envisagée :

- ▶ tient-elle compte de la réalité de la personne accidentée, de ses caractéristiques personnelles, de sa situation familiale, de son milieu de vie?
- ▶ apporte-t-elle une réponse appropriée aux besoins identifiés par l'ergothérapeute?
- ▶ suscite-t-elle l'adhésion de la personne accidentée?

41 Et finalement, l'adaptation doit se faire au coût le moins élevé possible. Le Protecteur du citoyen réitère ici son appui au principe de la meilleure utilisation des fonds publics, dans ce domaine comme ailleurs. Il observe toutefois que cette balise n'est pas définie dans la directive de la SAAQ, pas plus que son cadre d'application.

42 À la suite de l'analyse des dossiers de son échantillonnage, le Protecteur du citoyen considère que l'interprétation des critères tant de la notion « appropriée » que de celle du « moindre coût » est parfois très rigide, au-delà de la rigueur nécessaire. Ainsi, on observe que des personnes accidentées n'adhèrent pas au projet d'adaptation retenu parce que celui-ci ne tient pas compte de l'environnement antérieur à leur accident. Bien que la solution d'aménagement souhaitée par la personne accidentée puisse être plus onéreuse que celle qu'autorise la SAAQ, le projet ne doit pas systématiquement paraître déraisonnable, tenant compte des particularités de la personne et de son environnement social.

43 De même, la recherche de la soumission la plus basse peut être préjudiciable à la personne accidentée si d'autres considérations ne sont pas prises en compte comme la disponibilité de l'entrepreneur pour réaliser les travaux et la rareté des ressources dans certaines régions. La Direction générale du soutien en services aux accidentés nous a indiqué qu'elle tenait compte de ces considérations.

1.5 L'information transmise à la personne accidentée et son implication

44 À l'étape 3 du processus, le conseiller en services aux accidentés organise une visite au domicile de la personne accidentée. Y prennent part, outre ce dernier, le citoyen, des membres de sa famille ou des proches, le cas échéant, l'ergothérapeute et le consultant en architecture. À cette étape, le conseiller en services aux accidentés présente le rôle de chacun, la directive de la SAAQ en matière d'adaptation et les étapes du processus à venir. Il répond également aux questions de la personne accidentée. Ces échanges sont déterminants pour la suite des choses.

45 Or, l'enquête du Protecteur du citoyen démontre qu'à cette étape tout particulièrement, l'information donnée au citoyen et à ses proches varie selon les conseillers en services aux accidentés. Le Protecteur du citoyen est d'avis que les renseignements fournis doivent préciser :

- ▶ les limites et les exigences de la SAAQ liées à l'adaptation du domicile, notamment le choix de la solution appropriée au moindre coût;
- ▶ le remboursement des frais liés à l'exécution des activités essentielles de la vie à domicile;
- ▶ le rôle que jouent l'accidenté ainsi que le conseiller en services aux accidentés au fil des étapes, le Service de la gestion des fournisseurs ainsi que les ressources professionnelles externes;
- ▶ le processus de traitement et les délais moyens envisagés pour l'adaptation;
- ▶ toute donnée facilitant la responsabilisation de l'accidenté dans le projet d'adaptation de même que sa compréhension du projet de couverture.

46 Cela implique qu'à chaque étape, la personne accidentée puisse prendre part à la réflexion sur la solution appropriée de même qu'au processus de décision. Pour ce faire, il faudrait – ce qui n'est pas le cas – que les différents rapports soient transmis à l'accidenté et que, de façon générale, ce dernier demeure inmanquablement au centre des préoccupations et des actions des divers intervenants.

1.6 Les demandes de soumissions

47 La neuvième des 12 étapes du processus, celle de la demande de soumissions, est particulièrement exigeante pour la personne accidentée. Dans bien des cas, celle-ci doit demander l'aide de son entourage ou de son conseiller en services aux accidentés. De fait, les personnes accidentées ont de la difficulté à trouver des entrepreneurs qui acceptent d'effectuer les travaux inclus aux plans et devis et qui sont disponibles. Pour certaines régions et en certaines saisons, le problème est particulièrement aigu.

48 La directive de la SAAQ indique que deux soumissions sont requises lorsque la demande de remboursement est de plus de 3 000 \$. Toutefois, après réception de deux soumissions valables, selon l'écart entre l'estimation des coûts des travaux par le consultant en architecture et les soumissions fournies, la SAAQ peut décider d'exiger une troisième soumission, voire une quatrième.

49 En ce sens, il est possible que le Service de la gestion des fournisseurs demande au consultant en architecture de trouver un autre entrepreneur, de la région ou non, pour fournir une estimation additionnelle des travaux. Si cette estimation est plus basse, elle sera retenue, indépendamment du choix de l'entrepreneur par la personne accidentée et de la disponibilité de cet entrepreneur dans l'immédiat.

50 Le Protecteur du citoyen a aussi constaté qu'à ce stade de la démarche, la SAAQ n'effectue aucun suivi auprès de la personne accidentée. Dès lors, il peut s'écouler quelques mois avant de réaliser que la personne a besoin d'assistance. Rappelons ici que les citoyens concernés sont des femmes et des hommes très affectés par l'accident qu'ils ont subi et aux prises avec des moyens personnels diminués. Aussi, bien que cette étape ne relève pas au sens strict de la SAAQ, cette dernière est appelée à faire preuve de compréhension et à apporter son soutien.

1.7 La remise en état des logements

51 L'ensemble des problèmes décrits jusqu'à maintenant s'applique aux personnes accidentées, que celles-ci soient propriétaires ou locataires de leur domicile. Pour les locataires toutefois s'ajoute une autre difficulté : la SAAQ, advenant que l'accidenté quitte son logement après l'avoir fait adapter, ne lui remboursera que les frais de remise en état des lieux liés au retrait des équipements qui seront transférés dans le nouveau domicile, si cela constitue la solution appropriée au moindre coût. La SAAQ considère en effet que le remboursement de l'ensemble des autres frais ne s'inscrit pas dans la mesure de

réadaptation. Dès lors, la recherche d'un domicile locatif s'avère plus difficile, peu de propriétaires étant intéressés à consentir à une modification, parfois substantielle, de leur domicile locatif. D'autant plus, qu'ils doivent s'assurer que les frais des travaux nécessaires à la remise en état seront assumés par la personne accidentée au moment où elle quittera l'endroit. De nouveaux délais s'ajoutent.

Les cas vécus pour illustrer la problématique des délais

52 Pour les quatre cas présentés ci-après, les dates précises ont été retirées afin de ne pas permettre l'identification des personnes. L'exposé des différentes situations met en lumière la multiplication des étapes et des échanges, chaque démarche pouvant s'échelonner sur plusieurs semaines et mois, ainsi qu'une application stricte de la solution appropriée au moindre coût. La durée finale du processus, démontrant à elle seule la problématique des délais déraisonnables, est indiquée.

Cas n° 1 – Traitement de la demande sur une période de plus de deux ans

53 Au début des années 80, un citoyen subit un accident d'automobile qui le rend tétraplégique. Il se déplace désormais en fauteuil roulant. Près de 30 ans plus tard, il juge que les adaptations de sa salle de bain devenues désuètes ne répondent plus à ses besoins qui ont évolué, et il demande à la SAAQ une nouvelle évaluation.

54 Le conseiller en services aux accidentés mandate à cette fin un ergothérapeute. Celui-ci se rend au domicile du citoyen pour une évaluation de ses besoins. La SAAQ reçoit le rapport de l'ergothérapeute. Il y est mentionné que la personne accidentée ne parvient pas à effectuer de façon sécuritaire ses transferts à la toilette et à la douche. Dès lors, l'ergothérapeute recommande un certain nombre d'adaptations (toilette, douche, armoires).

55 La SAAQ demande ensuite une estimation des coûts à un consultant en architecture, qui les estime à plus de 10 000 \$. La demande de mise à jour est transmise au Service de la gestion des fournisseurs¹¹. Après avoir pris connaissance du rapport, le même service demande à l'ergothérapeute de communiquer avec lui. Le Service de la gestion des fournisseurs requiert alors un complément de rapport, souhaitant qu'on tienne compte, dans les solutions proposées, d'une possible détérioration de la condition de la personne accidentée. Cette détérioration pourrait signifier que la personne ne puisse plus effectuer ses transferts, ce qui impliquerait l'utilisation d'autres appareils. Le Service de la gestion des fournisseurs veut aussi qu'on détermine la solution la moins coûteuse en ce qui a trait aux espaces de rangement.

56 Dans un rapport complémentaire, l'ergothérapeute présente trois nouvelles solutions d'adaptation de la douche. Différents échanges ont lieu entre le Service de gestion des fournisseurs, l'ergothérapeute et le consultant en architecture quant à la pertinence de l'une ou l'autre solution (superficie de la douche, seuil, espace pour l'utilisation éventuelle d'une chaise d'aisance). Il en résulte, à plusieurs reprises, la production de rapports par les professionnels et des demandes de précisions additionnelles par la SAAQ.

57 Un projet d'adaptation du domicile est présenté à l'accidenté. Par la suite, ce dernier demande des soumissions à des entrepreneurs, transmises pour analyse au consultant en

¹¹ À cette époque, les demandes d'adaptation du domicile étaient transmises au Service de la gestion des fournisseurs si le coût excédait 10 000 \$.

architecture. La SAAQ rend finalement une décision concernant l'aide financière pour l'adaptation du domicile et les travaux peuvent avoir lieu.

58 Plus de deux années se sont écoulées depuis la réception de la demande de l'accidenté pour une mise à jour de sa salle de bain.

Cas n° 2- Traitement de la demande sur une période de 21 mois

59 En 1987, un citoyen de 23 ans subit un accident d'automobile qui le rend paraplégique. Il se déplace désormais en fauteuil roulant. Il vit avec ses parents dans la résidence de ces derniers, que la SAAQ adapte alors à sa nouvelle condition. L'homme vit au sous-sol et ses parents occupent le rez-de-chaussée. La formule satisfait les membres de la famille.

60 Par la suite, le citoyen déménage avec ses parents dans une nouvelle résidence plus proche des services de santé. Il transmet une demande d'adaptation du nouveau domicile à la SAAQ. Selon ce qu'il envisage, l'adaptation recréerait le contexte du domicile précédent grâce à l'adaptation du sous-sol à sa condition. Un tel aménagement maintient une certaine intimité pour chaque occupant des lieux.

61 Un conseiller en services aux accidentés explique alors au citoyen les conditions de la directive, notamment en ce qui a trait à la solution appropriée au moindre coût pour permettre la réalisation des activités essentielles. En vertu de cette règle, la personne accidentée est informée que, dans son cas, ces activités peuvent avoir lieu au rez-de-chaussée. Par conséquent, la SAAQ ne remboursera pas les frais additionnels pour l'installation, entre autres, d'une plateforme élévatrice.

62 Le même conseiller envoie la demande d'adaptation au Service de la gestion des fournisseurs. Ce dernier adresse une demande de service à un ergothérapeute, au nom de la personne accidentée. Plus tard, l'ergothérapeute se présente au domicile du citoyen pour évaluer ses besoins.

63 La SAAQ reçoit ensuite le rapport d'évaluation de l'ergothérapeute. Il y est mentionné que la personne accidentée désire continuer d'habiter avec ses parents, mais qu'elle souhaite avoir ses propres aires de vie. L'ergothérapeute a noté que le citoyen doit être aidé pour ses transferts et ses activités quotidiennes et domestiques. Il recommande d'aménager le rez-de-chaussée puisque les travaux se feront à moindre coût. Il indique toutefois que ce choix va à l'encontre des souhaits de la personne accidentée. Un consultant en architecture, mandaté par le Service de la gestion des fournisseurs, se rend au domicile du citoyen, accompagné de l'ergothérapeute. À la suite de cette rencontre, un rapport complémentaire est demandé à l'ergothérapeute. Le Service de la gestion des fournisseurs reçoit ce rapport et estime qu'il est incomplet. L'ergothérapeute doit fournir un rapport complémentaire incluant l'aire de giration du fauteuil roulant. C'est ainsi que le Service reçoit ce deuxième rapport complémentaire et le transmet au consultant en architecture afin qu'il complète sa proposition dans un rapport préliminaire.

64 Le citoyen envoie au Service de la gestion des fournisseurs les plans d'un projet d'aménagement personnel qui prévoit l'adaptation du sous-sol de la maison. Le Service transmet le projet au consultant en architecture.

65 Au début de l'année suivante, la SAAQ reçoit le rapport du consultant en architecture. Elle demande à ce dernier de revoir les aires de circulation du fauteuil roulant dans la salle de bain et la chambre à coucher. Le consultant transmet de nouvelles propositions et fait part de ses commentaires au sujet du projet d'adaptation. Le conseiller en services aux accidentés rencontre le citoyen pour lui présenter un projet dans lequel on décrit l'adaptation du rez-de-chaussée proposée par la SAAQ, ainsi que les adaptations souhaitées par l'accidenté. On y indique que seule la première solution est retenue

puisqu'elle permet la réalisation des activités essentielles au moindre coût. À la suite de cette rencontre, à la demande du citoyen, la SAAQ prépare de nouveaux plans incluant une plateforme électrique desservant le garage, le rez-de-chaussée et le sous-sol.

- 66 La personne accidentée choisit de réaliser son propre projet d'adaptation et d'assumer la différence de coûts entre celui-ci (adapter le sous-sol à ses limitations) et celui de la SAAQ (aménager le rez-de-chaussée). Les soumissions pour les travaux sont également reçues au cours de ce mois.
- 67 Une rencontre préparatoire à la réalisation des travaux réunit le conseiller en services aux accidentés, le consultant en architecture, l'ergothérapeute, l'entrepreneur ainsi que la personne accidentée. Les travaux ont lieu. La SAAQ autorise le remboursement des frais pour la réalisation des adaptations couvertes par l'organisme. **Vingt et un mois se sont écoulés depuis la demande initiale de l'accidenté.**
- 68 Dans l'intervalle, le citoyen a dû se passer, entre autres, des installations sanitaires de base alors qu'il était capable de faire ses transferts. L'ergothérapeute avait pourtant signalé cette situation particulièrement pénible, et ce, au quotidien, à la SAAQ un an et demi plus tôt.

Cas n° 3 – Traitement de la demande sur une période d'un an et demi

- 69 Une mère monoparentale de deux jeunes enfants est victime d'un accident d'automobile. Elle a subi un traumatisme crânien sévère et doit désormais se déplacer en fauteuil roulant. Comme la dame a besoin d'une aide constante, elle déménage chez ses parents avec ses enfants. La maison comporte trois chambres à coucher au rez-de-chaussée. Les parents en occupent deux et la mère partage une chambre avec ses enfants. Elle fait une demande d'adaptation du domicile à la SAAQ.
- 70 L'ergothérapeute que la SAAQ a mandaté recommande d'aménager une chambre et un espace de jeu pour les enfants au sous-sol, de même qu'une plateforme élévatrice pour que la mère y ait accès. Par la suite, la SAAQ demande une évaluation psychosociale de la capacité de l'accidentée à gérer ses biens et sa personne. L'évaluation indique que la mère doit constamment pouvoir compter sur une autre personne, entre autres lorsqu'elle a la garde de ses enfants, soit plusieurs jours par semaine. On note également qu'elle désire passer du temps avec eux et qu'il existe au sein de la famille une forte relation affective mutuelle.
- 71 Le Service de la gestion des fournisseurs adresse une demande d'avis au Service de la couverture d'assurance afin de vérifier si les frais liés à l'adaptation du domicile pour exercer les activités rattachées aux obligations parentales sont remboursables au sens de la directive de la SAAQ. Ce service suggère de procéder à l'adaptation du sous-sol pour que les enfants puissent y dormir. Pour ce qui est des frais liés à la plateforme élévatrice et à l'espace de jeu, on propose de vérifier le besoin d'aide personnelle de la dame et de la présence continue d'un tiers.
- 72 Plus tard, le Service de la gestion des fournisseurs est informé que le Service de la couverture d'assurance recommande que l'accès au sous-sol et à l'espace de jeu ne soit pas couvert par la SAAQ. Selon l'avis, la mère a, de toute façon, besoin de la présence continue en tout temps d'un tiers, notamment lorsque ses enfants sont avec elle. Dès lors, il n'est pas nécessaire qu'elle soit présente dans l'espace de jeu ou dans la chambre à coucher de ses enfants pour qu'elle puisse remplir les obligations parentales que ses limitations lui permettent d'exercer. En réaction à cette décision, la famille demande à la SAAQ d'émettre une lettre confirmant le refus de rembourser les frais liés à une plateforme élévatrice, et ce, en vue de contester la décision auprès de la Direction de la révision administrative.

- 73 Par la suite, lors d'une rencontre avec la conseillère en services aux accidentés, les parents de l'accidentée font part d'un nouveau scénario pour faciliter la cohabitation : renonçant à ce que les chambres des enfants soient construites au sous-sol, ils suggèrent un agrandissement de la maison.
- 74 Au début de l'année suivante, sans autres résultats, la famille propose à nouveau le scénario de l'agrandissement. La SAAQ demande alors à l'ergothérapeute d'envisager avec la famille d'aménager plutôt une chambre au sous-sol pour l'un des parents de l'accidentée. Ainsi, la chambre des enfants pourrait être au rez-de-chaussée. Les parents marquent leur désaccord : la mère de l'accidentée mentionne qu'elle a déjà dû faire d'importants compromis pour s'ajuster à la situation, dont le fait d'abandonner son emploi pour prendre soin de sa fille et de ses petits-enfants. Ni elle ni son mari ne veulent envisager de faire du sous-sol leur aire de vie ou leur chambre à coucher. Soulignons ici que des coûts importants sont évités étant donné que les parents acceptent de prendre soin de leur fille et qu'on ne doit pas recourir pour elle à un centre d'hébergement, frais qui devraient alors être remboursés par la SAAQ.
- 75 Le Service de la gestion des fournisseurs demande un nouvel avis au Service de la couverture d'assurance pour savoir si les frais d'agrandissement du domicile pourraient être remboursés. Finalement, le Service recommande que la SAAQ rembourse les frais d'agrandissement de la maison.
- 76 La SAAQ reçoit les soumissions. Elle transmet ensuite à l'accidentée la décision d'aide financière. **Les travaux commencent près d'un an et demi après la demande initiale d'adaptation du domicile.**

Cas n° 4 – Traitement de la demande sur une période d'un an

- 77 À la suite d'un accident de la route, l'accidenté devient paraplégique et doit se déplacer en fauteuil roulant. Il habite une maison, rénovée peu de temps avant l'accident, qui comporte une chambre principale au sous-sol et une salle de bain. Après avoir échangé avec le conseiller en services aux accidentés de l'adaptation de son domicile et avoir réfléchi aux différentes options qui s'offraient à lui, notamment celle de vendre sa résidence, il décide de continuer d'y vivre parce qu'il est attaché aux lieux.
- 78 Le Service de la gestion des fournisseurs mandate alors un ergothérapeute pour évaluer le potentiel d'adaptation du domicile et les besoins temporaires de l'accidenté en prévision de son retour chez lui, après une période en centre de réadaptation. La SAAQ reçoit le rapport de l'ergothérapeute. On y lit que deux solutions d'aménagement sont possibles. La première consiste à installer une plateforme élévatrice verticale à deux niveaux (entrée et rez-de-chaussée), et à aménager une chambre à coucher et une salle de bain au rez-de-chaussée. La deuxième proposition prévoit l'installation d'une plateforme élévatrice à trois niveaux (sous-sol, entrée et rez-de-chaussée) afin de permettre à l'accidenté d'avoir accès à la chambre à coucher principale existante au sous-sol; on procéderait également à l'adaptation de la salle de bain.
- 79 L'accidenté choisit la deuxième solution parce qu'il souhaite avoir accès à sa chambre à coucher au sous-sol, en raison des dimensions qui lui permettent de circuler avec son fauteuil roulant. De plus, la température y est plus fraîche, ce qui est tout indiqué pour l'accidenté dont la condition générale pose des problèmes de température corporelle.

80 Le dossier parvient ensuite au Service de la gestion des fournisseurs. On y lit que :

- ▶ l'accidenté est aux prises avec des deuils particulièrement douloureux (travail, vie de couple, autonomie) et présente des symptômes dépressifs;
- ▶ le conseiller en services aux accidentés recommande le remboursement des frais liés à l'accès au sous-sol, principalement parce qu'il exprime une volonté ferme de continuer d'habiter la maison;
- ▶ la deuxième solution (adaptation du sous-sol) apparaît raisonnable étant donné le profil fonctionnel de l'accidenté;
- ▶ les adaptations de l'accès au domicile et d'une salle de bain devront, de toute façon, être réalisées indépendamment de la solution retenue.

81 Le Service de la gestion des fournisseurs mandate un consultant en architecture. Peu après, ce service informe l'accidenté que l'adaptation du sous-sol ne sera pas remboursée. Toutefois, les deux solutions proposées par l'ergothérapeute seront analysées afin d'en déterminer les coûts. Ainsi, l'accidenté sera en mesure de connaître les frais à assumer s'il décide de retenir celle d'adapter son sous-sol.

82 La SAAQ reçoit les croquis pour les deux solutions proposées ainsi qu'un rapport plus complet de la part de l'ergothérapeute. À l'hiver de l'année suivante, la SAAQ retient la première solution comme étant la plus appropriée au moindre coût. En conséquence, elle présente à l'accidenté le projet de couverture qui s'y rattache : si ce dernier veut réaliser l'autre projet, il lui en coûtera 19 000 \$.

83 **Près d'un an après la demande initiale d'adaptation**, l'accidenté fait savoir à la SAAQ qu'il ne signera pas le projet de couverture, car il ne peut accepter la solution proposée. Il demande d'avoir accès aux données qui mènent au calcul de la somme résiduelle de 19 000 \$.

84 Le cas illustre bien les difficultés rencontrées dans le cadre de ces démarches.

La gestion des demandes d'adaptation du domicile à la Commission de la santé et de la sécurité du travail

85 L'analyse du traitement que la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) fait des demandes d'adaptation du domicile des personnes accidentées du travail mène à des points de comparaison intéressants. Bien que la CSST ne comptabilise pas les délais moyens de traitement des demandes d'adaptation du domicile, elle nous informe que, malgré que certains cas plus complexes peuvent nécessiter des délais de 12 à 18 mois, elle met en général 6 mois à traiter les demandes d'adaptation. On constate dès lors que d'autres modes de fonctionnement permettent de parvenir à des résultats qui prennent en compte l'urgence d'agir pour aménager le lieu de vie d'accidentés graves.

86 Précisons d'abord que la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles¹² (LATMP) prévoit des mesures de réadaptation sociale afin d'aider le travailleur accidenté :

- ▶ à surmonter, dans la mesure du possible, les conséquences personnelles et sociales de sa lésion professionnelle;

¹² Loi sur les accidentés du travail et les maladies professionnelles, L.R.Q., c.A-3.001.

- ▶ à s'adapter à la nouvelle situation qui découle de sa lésion;
- ▶ à redevenir autonome dans l'accomplissement de ses activités « habituelles », par opposition à la notion d'activités « essentielles » que considère la SAAQ.

87 Une de ces mesures est l'adaptation du domicile du travailleur accidenté. En vertu de l'article 153 de la LATMP, le travailleur peut être admissible à cette adaptation :

- ▶ s'il a subi une atteinte permanente grave à son intégrité physique;
- ▶ si l'adaptation de son domicile est nécessaire et constitue la solution appropriée pour qu'il puisse y entrer et en sortir de façon autonome;
- ▶ si l'adaptation lui permet d'avoir accès, de façon autonome, aux biens et aux commodités de son domicile;
- ▶ si le travailleur s'engage à demeurer au domicile ainsi adapté pendant au moins trois ans.

88 En plus de ce qui est prévu au cadre légal, la CSST s'est dotée d'un guide qui énonce en détail les conditions d'admissibilité à la mesure d'adaptation du domicile et les règles d'application.

89 Si, de façon générale, le processus de traitement des demandes qu'applique la CSST présente des similitudes par rapport aux 12 étapes que suit la SAAQ, il s'en dégage des différences majeures. Ainsi, la CSST :

- ▶ confie la coordination des activités relatives à la réalisation de la mesure d'adaptation du domicile à une seule personne, soit le conseiller en réadaptation;
- ▶ favorise une implication réelle du travailleur dans le processus d'adaptation. Celui-ci est au centre de toutes les décisions concernant le projet;
- ▶ transmet au travailleur chaque rapport des consultants de façon à ce qu'il puisse en prendre connaissance et faire connaître ses commentaires;
- ▶ suscite les réactions du travailleur (questionnement, craintes, acceptation, désaccord) dans une logique d'appropriation du projet par le principal intéressé.

90 On en conclut que le travailleur accidenté prend part à chaque stade de la démarche et qu'il est invité à formuler tout commentaire sur les changements susceptibles d'être apportés à son lieu de résidence.

91 Par ailleurs, l'étude des façons de faire de la CSST fait clairement ressortir que les différentes composantes affectées au traitement des dossiers d'adaptation travaillent de concert, ce qui contribue également à l'efficacité des actions de chacun.

92 Enfin, la prise en compte des activités « habituelles » par la CSST plutôt qu'« essentielles » par la SAAQ, témoigne d'une plus grande ouverture par rapport aux priorités tant passées que futures du travailleur accidenté. À travers les durs renoncements qui jalonnent le quotidien, le travailleur doit désormais retrouver ses repères dans un parcours complètement bouleversé. Le fait de recouvrer un maximum de gestes antérieurs « habituels » lui permet certainement davantage de viser un nouvel équilibre, malgré l'épreuve.

93 Le tableau qui suit souligne des différences dans l'encadrement et les pratiques de gestion de la CSST et de la SAAQ.

Adaptation du domicile : comparaison des pratiques de gestion et d'encadrement entre la CSST et la SAAQ

CSST	SAAQ
<p>Cadre juridique et administratif</p> <p>L'adaptation du domicile en tant que mesure sociale de réadaptation, ainsi que les conditions d'admissibilité à la mesure, sont prévues à la LATMP¹³; la mesure constitue un droit du travailleur.</p>	<p>Cadre juridique et administratif</p> <p>La réadaptation constitue un pouvoir discrétionnaire de la SAAQ. Celle-ci a pris la décision de rembourser les frais liés à l'adaptation du domicile selon les conditions énoncées à une directive.</p>
<p>Vision sous-jacente à l'adaptation du domicile</p> <p>L'article 151 de la LATMP prévoit que la réadaptation sociale a pour but, notamment, d'aider le travailleur à devenir autonome dans l'accomplissement de ses activités habituelles. Les frais remboursés en matière d'adaptation du domicile tiennent donc compte de ce type d'activités.</p>	<p>Vision sous-jacente à l'adaptation du domicile</p> <p>La directive de la SAAQ prévoit que les frais remboursés en matière d'adaptation du domicile sont ceux qui favorisent l'exécution sécuritaire des activités essentielles de la vie à domicile.</p>
<p>Mode de fonctionnement au sein de l'organisme notamment :</p> <p>Le conseiller en réadaptation coordonne la mesure d'adaptation du domicile indépendamment du coût, en collaboration avec le travailleur et les ressources professionnelles externes spécialisées (ergothérapeute et conseiller en aménagement). Il supervise également la mise en place des moyens nécessaires pour atteindre l'objectif de la mesure de réadaptation. C'est donc dire qu'il réalise, dans leur ensemble, les activités de la CSST liées au projet d'adaptation du domicile.</p>	<p>Mode de fonctionnement au sein de l'organisme notamment :</p> <p>Deux services sont impliqués dans le traitement des demandes d'adaptation du domicile de plus de 20 000 \$, soit le Service des grièvement blessés et le Service de la gestion des fournisseurs. À eux deux, ils réalisent les différentes activités liées au projet d'adaptation, et décrites aux différents outils de travail.</p>

¹³ LATMP : Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles

<p>Liens avec les consultants externes</p> <p>C'est au nom de la CSST que le conseiller en réadaptation mandate l'ergothérapeute et un consultant en aménagement (architecte, technologue en architecture ou ingénieur civil). Les attentes de la CSST sont spécifiées dans le contrat et personnalisées selon la situation vécue par le travailleur ainsi que la date où le rapport est attendu.</p>	<p>Liens avec les consultants externes</p> <p>Le Service de la gestion des fournisseurs mandate l'ergothérapeute et le consultant en architecture au nom de la personne accidentée. Aucune date n'est mentionnée pour le dépôt du rapport dans le mandat</p>
<p>Honoraires versés aux consultants</p> <p>Les honoraires versés aux ressources professionnelles externes sont les suivants :</p> <p>Ergothérapeute : 75 \$/heure</p> <p>Architecte, consultant en architecture ingénieur civil : le tarif exigé est remboursé selon certaines balises.</p>	<p>Honoraires versés aux consultants externes</p> <p>Les honoraires versés aux ressources professionnelles externes sont les suivants :</p> <p>Ergothérapeute : 50 \$/heure</p> <p>Consultant en architecture : 50 \$/heure</p> <p>Architecte : 65 \$/heure</p>
<p>Remise en état des domiciles loués</p> <p>Dans le cadre d'une location, la CSST peut s'engager à rembourser les frais liés à la remise en état du logement selon une liste de travaux établie au moment même des travaux d'adaptation pour favoriser le consentement du locateur. Le travailleur accidenté doit toutefois respecter la condition selon laquelle il s'engage à ne pas déménager avant une période de trois ans, comme prévu à la LATMP.</p>	<p>Remise en état des domiciles loués</p> <p>La SAAQ ne rembourse pas les frais liés à la remise en état du logement à l'exception des frais causés par le retrait des équipements transférés dans le nouveau domicile, si cela constitue la solution appropriée au moindre coût.</p>

Conclusion

- 94 À la suite d'une période d'hospitalisation ou d'un séjour en centre de réadaptation en raison d'un accident d'automobile, tout citoyen doit pouvoir regagner le plus rapidement possible son lieu de résidence, et ce, dans des conditions sécuritaires et adaptées à sa nouvelle condition. C'est pourquoi la SAAQ doit traiter de façon diligente les demandes de remboursement de frais liés à de telles adaptations.
- 95 À l'issue de son enquête à ce sujet, le Protecteur du citoyen presse la SAAQ d'accélérer le traitement des demandes d'adaptation, exposant clairement les facteurs de délais et misant sur un autre modèle de fonctionnement, celui de la CSST. En effet, si la SAAQ met jusqu'à plus de deux ans dans certains cas à traiter la demande, la CSST estime agir généralement à l'intérieur de 6 mois, à l'exception de certains cas plus complexes qui peuvent prendre de 12 à 18 mois.
- 96 Le Protecteur du citoyen ne remet pas en question ici la volonté de la SAAQ de s'assurer, en procédant à des analyses rigoureuses, que les sommes autorisées en matière d'adaptation du domicile le soient à juste titre. Cependant, l'ensemble de la démarche doit se centrer sur la personne accidentée, et sur le défi que représente pour elle le retour à une vie la plus autonome et la plus « normale » possible.
- 97 Dans cette perspective, le fait de pouvoir disposer de lieux de vie sécuritaires et attrayants est déterminant dans la recherche d'un nouvel équilibre.
- 98 Au cours de l'enquête du Protecteur du citoyen, la SAAQ a parallèlement mis en place quelques mesures afin de réduire ses délais de traitement. Le nombre de dossiers de plus de 12 mois en inventaire a diminué. Le délai moyen entre le moment où la SAAQ prenait en charge une demande et la fin des travaux d'adaptation du domicile, qui était de 823 jours en 2013 selon l'échantillon de dossiers du Protecteur du citoyen, était de 573,6 jours au 31 août 2015 (données fournies par la SAAQ). Et si l'on exclut de cette période la réalisation des travaux, le délai moyen était récemment de 431,1 jours. Des effets positifs sont donc constatés, mais les efforts doivent se poursuivre.

Recommandations

Recommandations du Protecteur du citoyen concernant la gestion des délais

Considérant :

Que la Loi sur la justice administrative prévoit que l'administration gouvernementale s'assure que toute procédure soit conforme aux normes législatives et administratives, ainsi qu'aux autres règles de droit applicables, suivant des mécanismes simples, souples, et sans formalisme, avec respect, prudence et célérité;

Que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) s'est dotée d'un processus de traitement des demandes d'adaptation du domicile assorti d'un délai de 12 mois, excluant la réalisation des travaux;

Que le délai moyen de traitement des demandes d'adaptation du domicile qu'a examinées le Protecteur du citoyen est de 17,2 mois (quelque 515 jours), excluant la réalisation des travaux;

Que des délais d'attente prolongés pour une adaptation permanente du domicile peuvent être particulièrement dommageables pour la santé et l'équilibre de la personne accidentée et de ses proches;

Le Protecteur du citoyen recommande à la Société de l'assurance automobile du Québec :

- R-1 De fixer à 9 mois ses délais de traitement des demandes d'adaptation du domicile, dans 80 % des dossiers, et de se doter d'un plan d'action pour atteindre cet objectif d'ici le 31 décembre 2016.**
- R-2 D'évaluer, à compter du 31 décembre 2016, son processus de traitement des demandes d'adaptation du domicile afin de déterminer si son objectif de 9 mois peut être diminué, notamment en développant des cibles distinctes pour des cas d'adaptation du domicile simple ou complexe; et d'informer le Protecteur du citoyen du résultat de cette évaluation.**

Recommandation du Protecteur du citoyen concernant les délais attribuables à la Société de l'assurance automobile du Québec

Considérant :

Que pour chaque action du traitement des demandes d'adaptation du domicile, la SAAQ a fixé des délais cibles dont elle n'assure pas le suivi;

Que les actions relevant de la SAAQ elle-même – et non pas d'intervenants externes – sont assorties des écarts les plus importants entre le délai fixé et la réalité;

Que l'enquête du Protecteur du citoyen a révélé des fonctionnements en vase clos de la part du personnel des unités de la SAAQ rattachées au traitement des demandes d'adaptation du domicile;

Que le Protecteur du citoyen a observé des problèmes dans le traitement des demandes d'adaptation du domicile par deux unités;

Le Protecteur du citoyen recommande à la Société de l'assurance automobile du Québec :

R-3 En vue d'assurer un traitement diligent et respectueux des demandes d'adaptation du domicile :

de revoir ses modes de traitement, notamment l'opportunité de confier la gestion des demandes à une seule unité regroupant les expertises requises et ses moyens de contrôle;

d'adopter des méthodes qui intègrent davantage la personne accidentée dans le processus;

d'assurer un suivi vigilant de ses cibles quant aux délais;

de réviser l'ensemble des documents de travail auxquels se réfèrent les employés de la SAAQ.

Recommandations du Protecteur du citoyen concernant les délais attribuables aux ressources externes en ergothérapie et en architecture

Considérant :

Que les délais de traitement de la SAAQ en matière d'adaptation du domicile sont dus, en partie, au temps nécessaire pour obtenir des renseignements ou des documents de la part de ressources externes (ergothérapie et architecture);

Que les dossiers qu'a examinés le Protecteur du citoyen ont révélé des délais importants liés à l'octroi de mandats en ergothérapie et en architecture et à la production de rapports par ces consultants;

Que le manque de ressources externes entraîne une surcharge de travail pour ces professionnels et que la SAAQ doit, de ce fait, établir une mise en priorité de certaines demandes au détriment d'autres;

Que la directive de la SAAQ en matière d'adaptation du domicile n'est pas comprise ou appliquée de façon uniforme par l'ensemble des ergothérapeutes et des consultants en architecture;

Que la SAAQ n'effectue pas le suivi nécessaire auprès des ressources externes pour ce qui est de ses demandes d'information et de rapports;

Le Protecteur du citoyen recommande à la Société de l'assurance automobile du Québec :

R-4 De prendre les mesures nécessaires pour assurer un suivi étroit de ses demandes auprès des ressources externes au dossier et pour déterminer avec précision ses attentes pour chacun des mandats accordés;

R-5 De prendre les mesures nécessaires pour que sa directive en matière d'adaptation du domicile soit appliquée uniformément et adéquatement par les ergothérapeutes et les consultants en architecture auxquels elle fait appel;

R-6 De prendre les mesures nécessaires pour réduire les délais lors de l'attribution des mandats aux ressources externes et lors de la production de leurs rapports.

Recommandations du Protecteur du citoyen concernant les délais liés à la directive de la Société de l'assurance automobile du Québec

Considérant :

Que la « solution appropriée au moindre coût » de même que son cadre d'application ne sont pas définis dans la directive de la SAAQ en matière d'adaptation du domicile;

Que les dossiers qu'a analysés le Protecteur du citoyen ont révélé des cas d'application rigide de cette condition avec des effets préjudiciables pour la personne accidentée et qu'une telle appréciation génère des délais;

Que la directive de la SAAQ en matière d'adaptation du domicile prévoit que la personne accidentée doit fournir deux soumissions, mais que, dans les faits, jusqu'à quatre soumissions sont parfois exigées;

Que, dans le cas d'un domicile locatif, la SAAQ ne rembourse pas les frais de remise en état du domicile lorsque l'accidenté quitte les lieux, à l'exception des frais causés par le retrait des équipements transférés dans le nouveau domicile;

Le Protecteur du citoyen recommande à la Société de l'assurance automobile du Québec :

R-7 De modifier la directive en matière d'adaptation du domicile afin d'y prévoir :

la définition de la condition d'admissibilité « solution appropriée au moindre coût » ainsi que son cadre d'application;

les situations où plus de deux soumissions peuvent être demandées à la personne accidentée;

R-8 D'évaluer la possibilité de rembourser les frais de remise en état d'un domicile locatif, et ce, qu'il y ait transfert ou non d'équipement dans le nouveau domicile; et de soumettre au Protecteur du citoyen son analyse et la décision prise

Recommandations du Protecteur du citoyen concernant l'information aux personnes accidentées

Considérant :

Le manque d'uniformité, d'un dossier à l'autre, sur le plan de l'information transmise à la personne accidentée au fil du processus d'adaptation du domicile;

L'importance de toute information utile pour que la personne accidentée puisse s'approprier son projet d'adaptation et en suivre le déroulement;

Le Protecteur du citoyen recommande à la Société de l'assurance automobile du Québec :

R-9 De prendre les mesures nécessaires afin que l'information à transmettre à la personne accidentée fasse l'objet de normes précises;

R-10 De prendre les mesures nécessaires pour transmettre à la personne accidentée qui en fait la demande un suivi de l'état d'avancement de sa demande d'adaptation.

Recommandation du Protecteur du citoyen concernant les délais attribuables à la personne accidentée

Considérant :

Que les demandes d'adaptation du domicile qu'a examinées le Protecteur du citoyen ont révélé des délais attribuables à la personne accidentée aux stades de l'acceptation du projet de couverture et de l'obtention de soumissions;

Que la SAAQ n'effectue pas de suivi systématique de ces démarches et des délais qui s'y rattachent;

Le Protecteur du citoyen recommande à la Société de l'assurance automobile du Québec :

R-11 De prendre les mesures nécessaires pour soutenir la personne accidentée en assurant un suivi étroit des demandes que lui adressent les intervenants au dossier.

Suivi des recommandations

À l'égard de la mise en œuvre de chacune de ces recommandations, le Protecteur du citoyen demande à la Société de l'assurance automobile du Québec de lui transmettre un plan d'action d'ici le 15 décembre 2015 et de lui rendre compte au 31 mars et au 31 décembre 2016 de l'état d'avancement de ce plan.

Annexe 1 : Les documents de travail des employés de la SAAQ pour le traitement des demandes d'adaptation du domicile

- ▶ Demande d'adaptation du domicile, avril 2009.
- ▶ Adaptation du domicile pour les projets de 10 000 \$ et plus : aide-mémoire à l'intention des conseillers, 2 octobre 2009.
- ▶ Grille d'analyse d'admissibilité à l'adaptation du domicile, 23 novembre 2009.
- ▶ Adaptation du domicile, Rôles et responsabilités des intervenants, Service du Partenariat et de la gestion des fournisseurs, 18 décembre 2009, actualisé le 5 janvier 2015.
- ▶ Adaptation du domicile, Document d'information sur les délais à prévoir pour la réalisation des projets de plus de 10 000 \$, Service de la gestion des fournisseurs spécialisés, avril 2010.
- ▶ Outil d'aide à la décision (directive – adaptation du domicile), 13 juillet 2011.
- ▶ Aide-mémoire : Adaptation du domicile, 14 mars 2012.
- ▶ Frais de réadaptation : codification et guide d'utilisation, 30 octobre 2012.
- ▶ Répertoire des autorisations administratives – adaptation du domicile, 14 avril 2014.
- ▶ Trajectoire des soins et services offerts aux personnes accidentées de la route. Sorties temporaires du CRDP (personne admise), 18 octobre 2013.
- ▶ Portrait du client, Service des grièvement blessés, 2013.
- ▶ Adaptation de domiciles, Direction de la couverture d'assurance et du partenariat d'affaires, 9 janvier 2014, mise à jour 6 juin 2014.
- ▶ Adaptation de domicile, repères chronologiques.
- ▶ Feuille de route – Adaptation de domicile.

Annexe 2 : Les 12 étapes du traitement d'un dossier en adaptation du domicile de plus de 20 000 \$¹⁴ (fiches établies par le Protecteur du citoyen)

Étape 1 : Prise en charge du dossier

Selon l'appellation de la SAAQ : première visite du conseiller en service aux accidentés au Centre de réadaptation pour une évaluation du contexte psychosocial.

Intervention

Un conseiller en services aux accidentés effectue une première visite au centre de réadaptation ou au domicile de la personne accidentée, selon l'endroit où se trouve cette dernière.

À la lumière des informations recueillies auprès des intervenants et de la personne accidentée, le conseiller :

- ▶ évalue l'admissibilité de la personne accidentée à une adaptation de son domicile par la SAAQ;
- ▶ analyse le contexte psychosocial de la personne accidentée;
- ▶ prévoit les actions temporaires à prendre à court terme (aide personnelle, adaptation du domicile, aide technique);
- ▶ remplit une demande d'adaptation du domicile si le coût du projet est de plus de 20 000 \$, et transmet le document au Service de la gestion des fournisseurs.

Selon l'endroit où habite la personne accidentée et la disponibilité des participants à la rencontre, cette étape peut aussi se dérouler au téléphone.

¹⁴ Les délais moyens fournis sont arrondis à l'unité près.

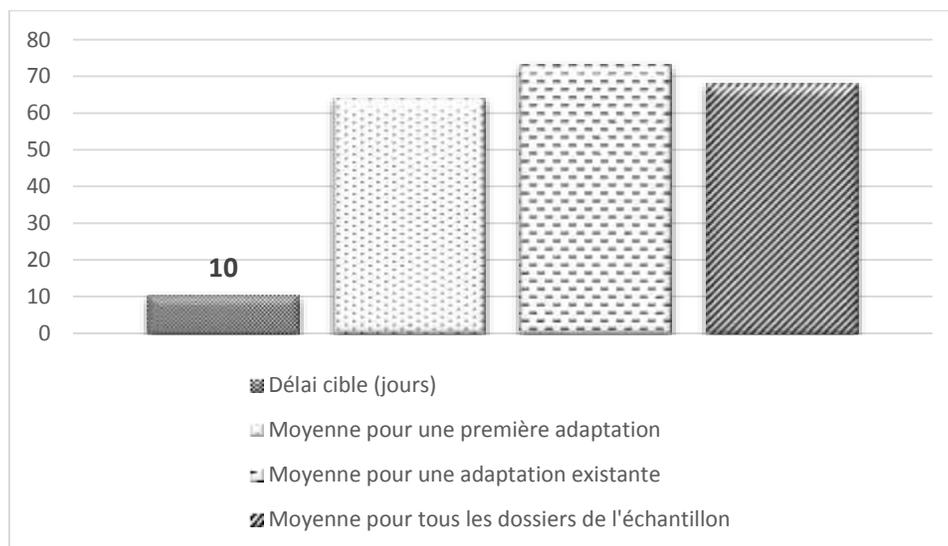
Délai pour la réalisation de l'étape 1

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 10 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date à laquelle le conseiller en services aux accidentés reçoit le dossier et celle où une demande d'adaptation du domicile est transmise au Service de la gestion des fournisseurs, on compte :

Délai 1 : 64 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 73 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 68 jours



Étape 2 : Demande d'admissibilité

Selon l'appellation de la SAAQ : demande d'admissibilité

Cette étape comporte deux interventions, A et B.

Intervention A

Un professionnel du Service de la gestion des fournisseurs :

- ▶ prend connaissance de la demande d'adaptation du domicile que lui a fait parvenir un conseiller en services aux accidentés;
- ▶ communique avec le conseiller en services aux accidentés pour décider des actions à prendre dans le dossier.

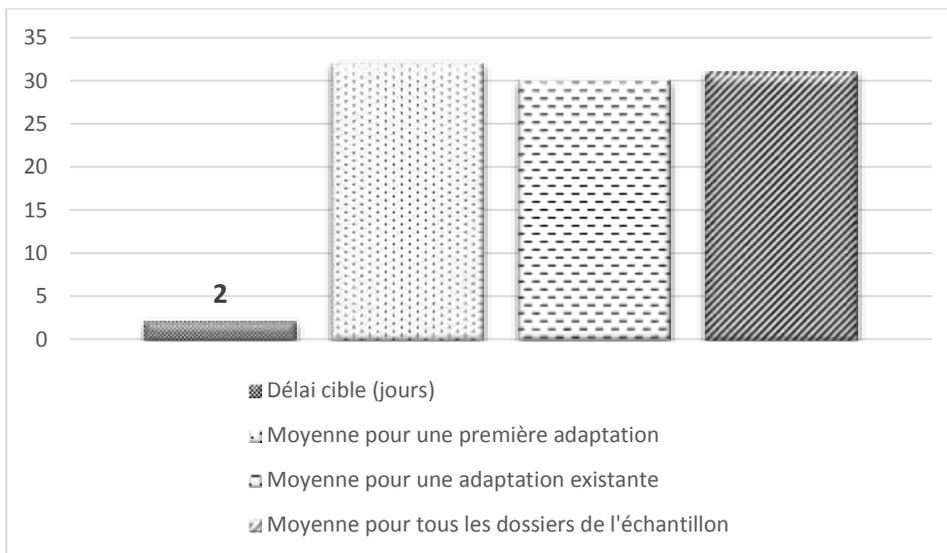
Délai pour la réalisation de l'intervention A

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 2 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date à laquelle le conseiller en services aux accidentés transmet au Service de la gestion des fournisseurs la demande d'adaptation du domicile et celle où le dossier est pris en charge par un professionnel du Service de la gestion des fournisseurs, on compte :

Délai 1 : 32 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 30 jours – délai moyen pour des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 31 jours



Intervention B

Le Service de la gestion des fournisseurs :

- ▶ mandate, au nom de la personne accidentée, un ergothérapeute pour l'évaluation des besoins de cette dernière;
- ▶ mandate généralement, toujours au nom de la personne accidentée, un consultant en architecture. À noter que, selon le processus établi, le consultant en architecture ne devrait être désigné qu'après la réception du rapport de l'ergothérapeute.

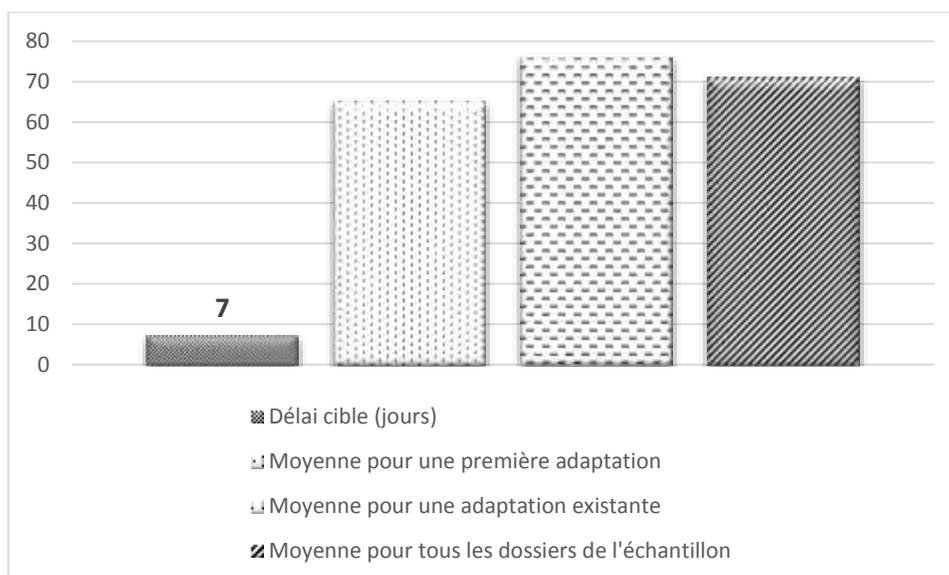
Délai pour la réalisation de l'intervention B

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 7 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date à laquelle un professionnel du Service de la gestion des fournisseurs prend le dossier en charge et celle où un mandat est donné à un ergothérapeute, on compte :

Délai 1 : 65 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 76 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 71 jours



Étape 3 : Évaluation des besoins d'adaptation temporaire et permanente

Selon l'appellation de la SAAQ : visite ergo – consultant en architecture – conseiller en services aux accidentés (2^e visite) - évaluation des besoins d'adaptation du domicile incluant l'adaptation temporaire

Cette étape comporte deux interventions, A et B.

Intervention A

Une réunion au domicile de la personne accidentée est organisée par un conseiller en services aux accidentés. La rencontre regroupe :

- ▶ le conseiller en services aux accidentés;
- ▶ l'ergothérapeute;
- ▶ le consultant en architecture;
- ▶ la personne accidentée;
- ▶ les membres de sa famille, le cas échéant.

Lors de cette 2^e visite à domicile, le conseiller en services aux accidentés :

- ▶ précise le rôle de chacun des intervenants et de la personne accidentée dans la démarche d'adaptation;
- ▶ expose la directive de la SAAQ en matière d'adaptation du domicile;
- ▶ énonce les étapes du processus à venir;
- ▶ explique les limites et les conditions d'admissibilité au remboursement des frais liés à l'adaptation du domicile.

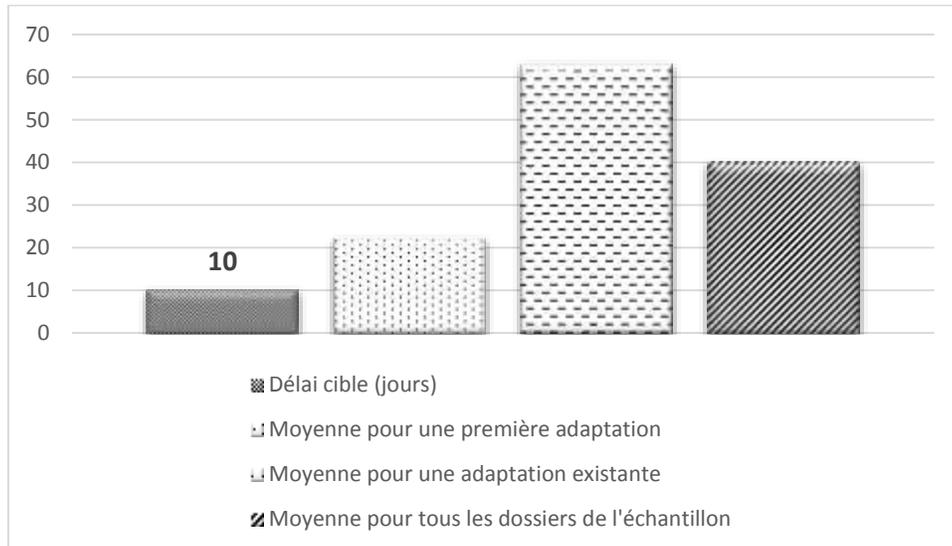
Délai pour la réalisation de l'intervention A

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 10 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date à laquelle les mandats sont donnés à l'ergothérapeute et au consultant en architecture et celle de cette 2^e visite à domicile, on compte :

Délai 1 : 19 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 58 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 41 jours



Intervention B

L'ergothérapeute produit son rapport.

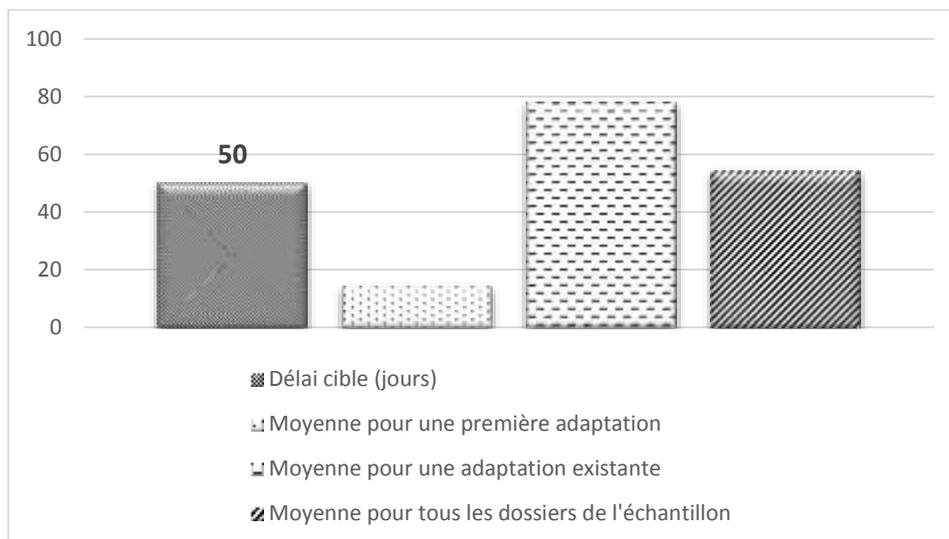
Délai pour la réalisation de l'intervention B

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 50 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date de la 2^e visite à domicile et celle de la réception par le Service de la gestion des fournisseurs du rapport de l'ergothérapeute, on compte :

Délai 1 : 14 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 78 jours – délai moyen pour des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 54 jours



Étape 4 : Analyse du rapport de l'ergothérapeute

Selon l'appellation de la SAAQ : analyse du rapport de l'ergothérapeute

Intervention

Après la réception du rapport de l'ergothérapeute, le Service de la gestion des fournisseurs :

- ▶ prend connaissance du profil fonctionnel de la personne accidentée;
- ▶ valide ses besoins en adaptation;
- ▶ annote le rapport en indiquant si certaines adaptations ne sont pas couvertes par la directive de la SAAQ;
- ▶ évalue les recommandations qu'a formulées l'ergothérapeute;
- ▶ au besoin, demande à l'ergothérapeute des précisions sur certaines recommandations ou des évaluations complémentaires sur les capacités de la personne accidentée;
- ▶ transmet le rapport de l'ergothérapeute au consultant en architecture pour obtenir un rapport préliminaire comportant différentes solutions d'adaptation, des croquis, des photos et des estimations de coûts liées aux scénarios d'aménagement.

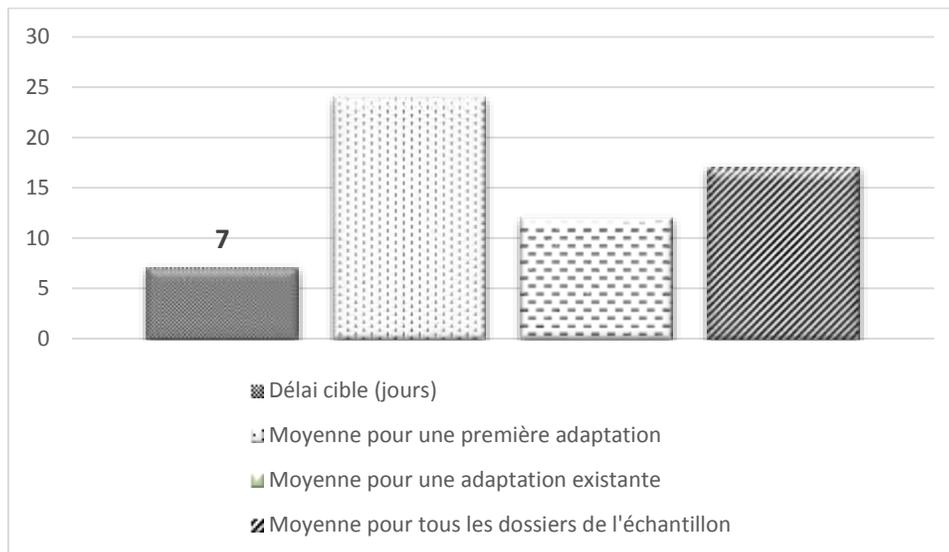
Délai pour la réalisation de l'étape 4

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 7 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date à laquelle le Service de la gestion des fournisseurs reçoit le rapport de l'ergothérapeute et celle où le mandat est donné au consultant en architecture de produire son rapport préliminaire, on compte :

Délai 1 : 24 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 12 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 17 jours



Étape 5 : Production du rapport préliminaire du consultant en architecture

Selon l'appellation de la SAAQ : Consultant architecte. Envoi rapport. Visite. Proposition

Intervention

Le consultant en architecture produit un rapport préliminaire sur la base du rapport de l'ergothérapeute annoté par le Service de la gestion des fournisseurs ainsi que de ses propres observations lors de la première visite du domicile de la personne accidentée. Dans ce document, il élabore, entre autres, des solutions d'aménagement du domicile et en estime les coûts.

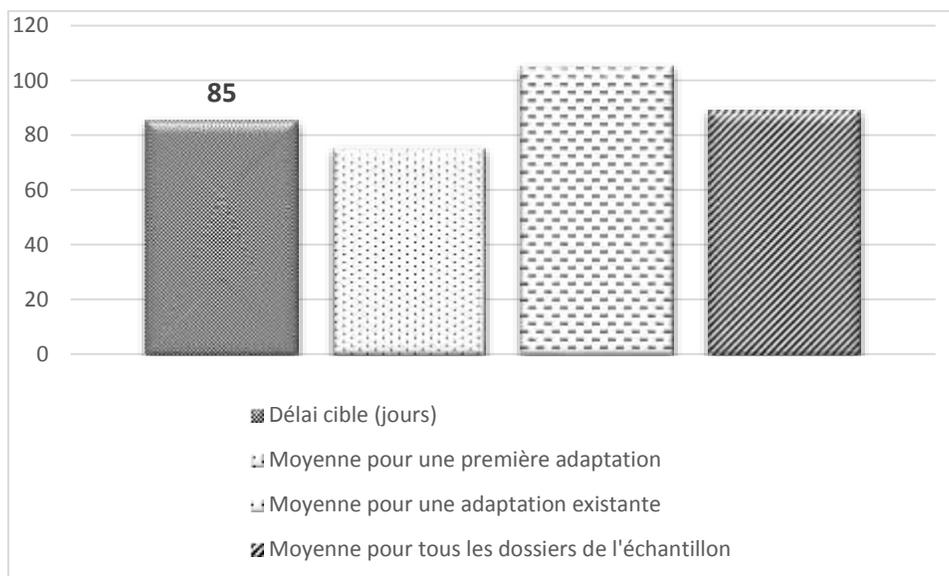
Délai pour la réalisation de l'étape 5

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 85 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date de la lettre envoyée au consultant en architecture lui donnant le mandat de produire un rapport préliminaire et celle où la SAAQ le reçoit, on compte :

Délai 1 : 75 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 105 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 89 jours



Étape 6 : Production du projet de couverture

Selon l'appellation de la SAAQ : analyse des besoins par le Service de la gestion des fournisseurs. Présentation aux autorités

Cette étape compte deux interventions, A et B.

Intervention A

À la réception du rapport préliminaire du consultant en architecture, le Service de la gestion des fournisseurs s'assure qu'il s'agit d'une solution d'aménagement :

- ▶ répondant aux objectifs du plan de réadaptation;
- ▶ appropriée au moindre coût;
- ▶ raisonnable;
- ▶ prévue à la directive.

Par la suite, le Service de la gestion des fournisseurs :

- ▶ produit une fiche de présentation dans laquelle il recommande aux autorités de rembourser les frais nécessaires à la réalisation de la solution qu'il juge la plus appropriée. Cette fiche est parfois envoyée préalablement au conseiller en services aux accidentés pour commentaires;
- ▶ obtient les approbations requises en fonction du répertoire des autorisations administratives;
- ▶ après approbation des autorités, prépare un « projet de couverture » qui décrit les adaptations remboursables par la SAAQ;
- ▶ au besoin, s'il est informé que la personne accidentée désire réaliser un projet d'aménagement autre que celui retenu par la SAAQ, il indique à son projet de couverture les adaptations non remboursées par l'organisme.

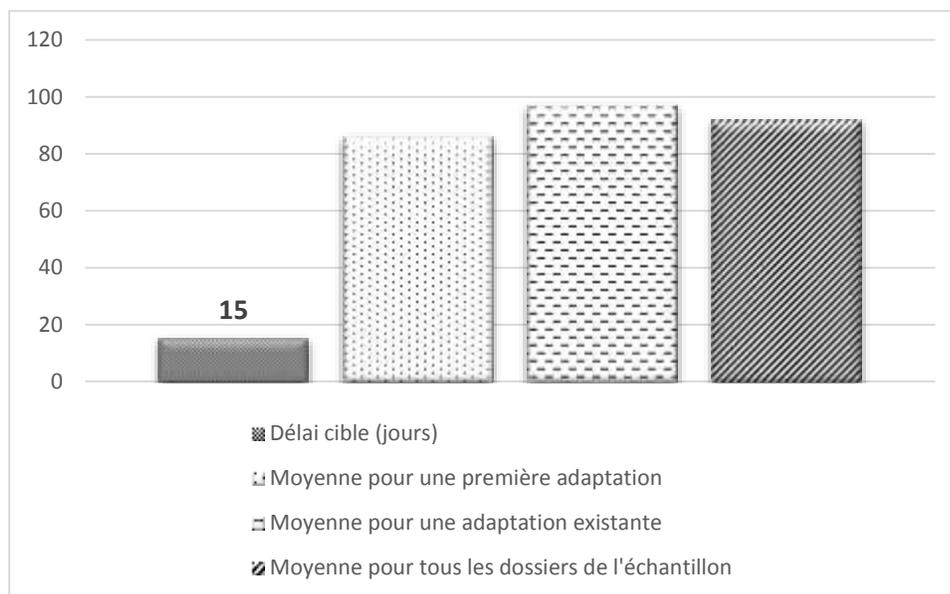
Délai pour la réalisation de l'intervention A

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 15 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date de réception du rapport préliminaire du consultant en architecture et celle de la présentation aux autorités de la solution d'aménagement retenue, on compte :

Délai 1 : 86 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 97 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 92 jours



Intervention B

Après analyse du projet de couverture retenu par le Service de la gestion des fournisseurs, l'autorité désignée en approuve le contenu et signe le projet.

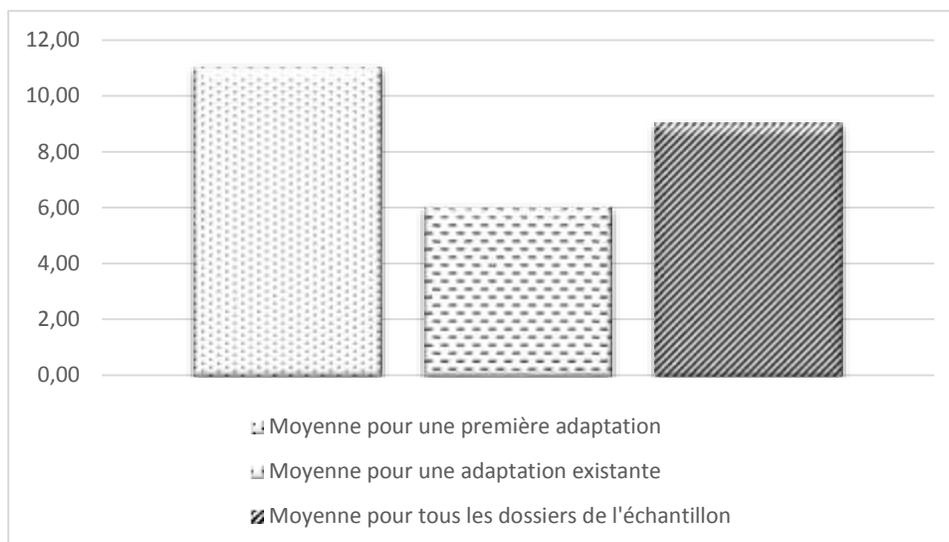
Délai pour la réalisation de l'intervention B

- ▶ La SAAQ ne prévoit pas de délai précis pour cette intervention.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date de la présentation aux autorités de la solution d'aménagement retenue et la date de la signature du projet par l'autorité désignée, on compte :

Délai 1 : 11 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 6 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 9 jours



Étape 7 : Présentation du projet de couverture à la personne accidentée

Selon l'appellation de la SAAQ : présentation à la personne accidentée de la solution par le conseiller en services aux accidentés.

Intervention

Le projet de couverture est transmis au conseiller en services aux accidentés par le Service de la gestion des fournisseurs pour qu'il soit présenté à la personne accidentée. Cette présentation :

- ▶ donne généralement lieu à une 3^e visite au domicile de la personne accidentée;
- ▶ peut aussi se dérouler par téléphone, selon l'endroit où la personne accidentée habite et selon sa disponibilité;
- ▶ permet de revoir le projet point par point pour s'assurer de la bonne compréhension par la personne accidentée (adaptations remboursables ou non par la SAAQ).

Si la personne accidentée est d'accord avec le projet, elle le signe. Si elle est locataire, le consentement du locateur est aussi requis.

Délais pour la réalisation de l'étape 7 : trois délais observés

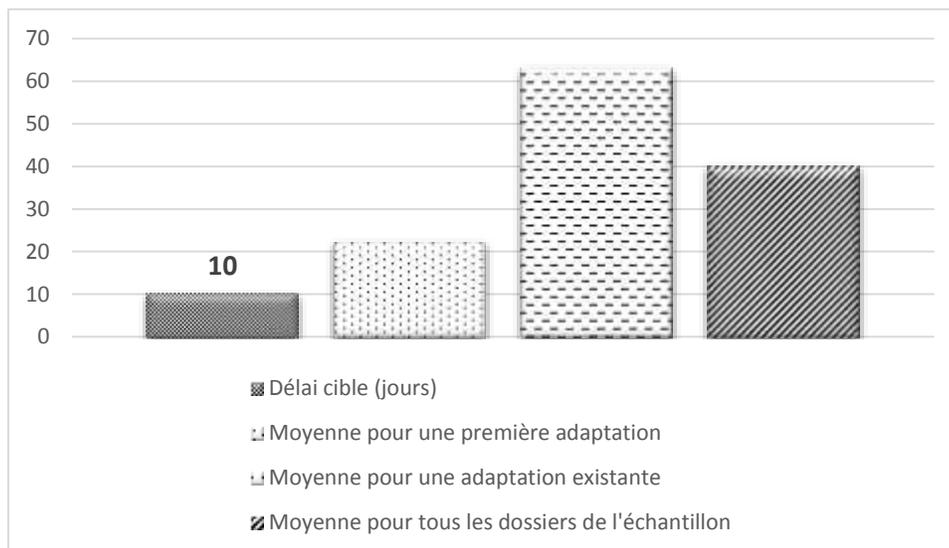
1^{er} délai

- ▶ La SAAQ cible pour la 1^{re} sous-étape de l'étape 7 un délai maximal de 10 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date d'approbation de la solution d'aménagement par les autorités et la date de sa présentation à la personne accidentée, on compte :

Délai 1 : 22 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 63 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 40 jours



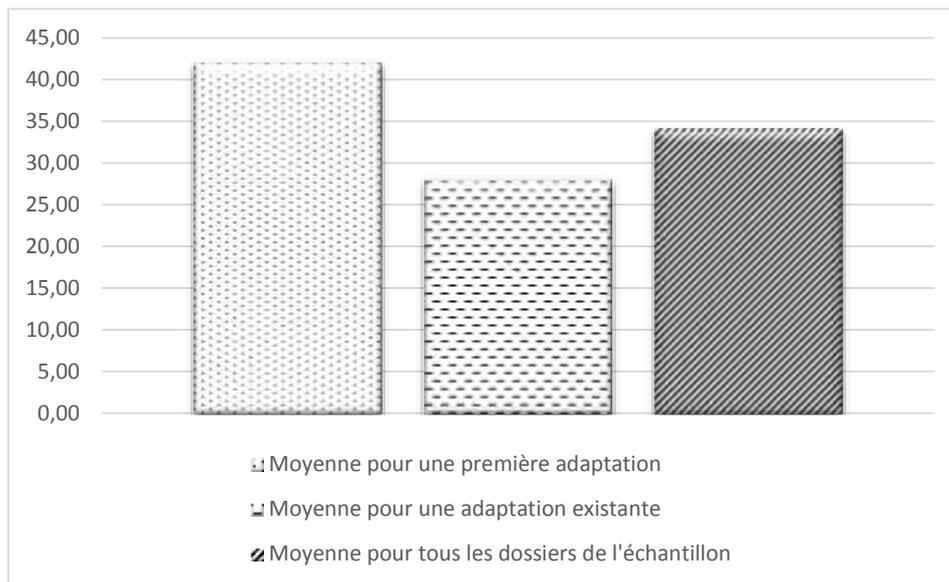
2^e délai

- ▶ La SAAQ ne cible aucun délai précis à la 2^e sous-étape de l'étape 7.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date de présentation du projet de couverture par le conseiller en services aux accidentés au citoyen et celle de son acceptation formelle par ce dernier, on compte :

Délai 1 : 42 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 28 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 34 jours



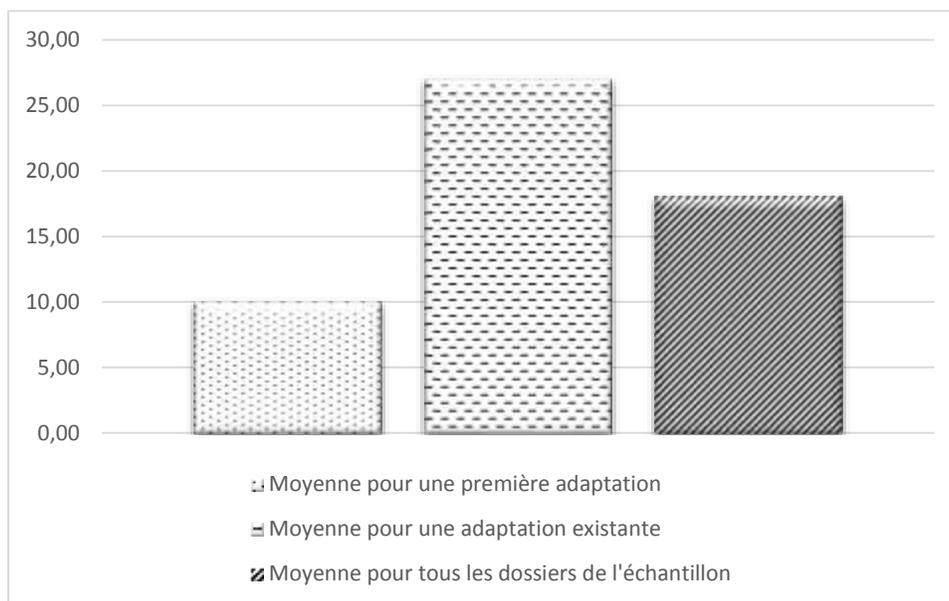
3^e délai

- ▶ La SAAQ ne cible aucun délai précis à la 3^e sous-étape de l'étape 7.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date de signature du projet de couverture par la personne accidentée et celle de la réception du projet signé au Service de la gestion des fournisseurs, on compte :

Délai 1 : 10 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 27 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 18 jours



Étape 8 : Conception des plans et devis

Selon l'appellation de la SAAQ : plans et devis si acceptation (support du conseiller en services aux accidentés selon les besoins)

Cette étape comporte deux interventions, A et B.

Intervention A

Le consultant en architecture reçoit le mandat de concevoir les plans et devis en fonction de la solution d'aménagement qui a été approuvée (signée) par la personne accidentée.

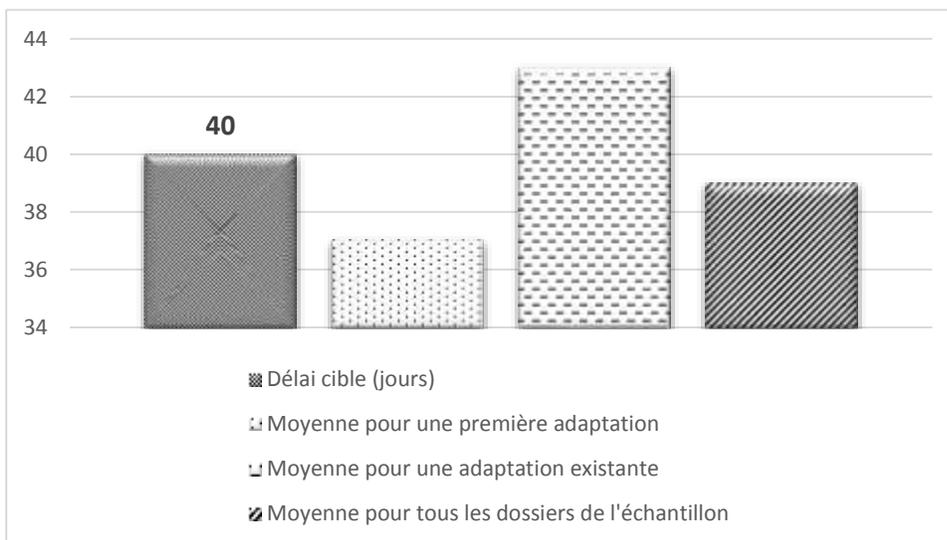
Délai pour la réalisation de l'intervention A

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 40 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date à laquelle la SAAQ mandate le consultant en architecture pour produire les plans et devis et celle de leur réception par l'organisme, on compte :

Délai 1 : 37 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 43 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 39 jours



Intervention B

Le Service de la gestion des fournisseurs s'assure de la conformité des plans et devis par rapport au projet d'adaptation retenu.

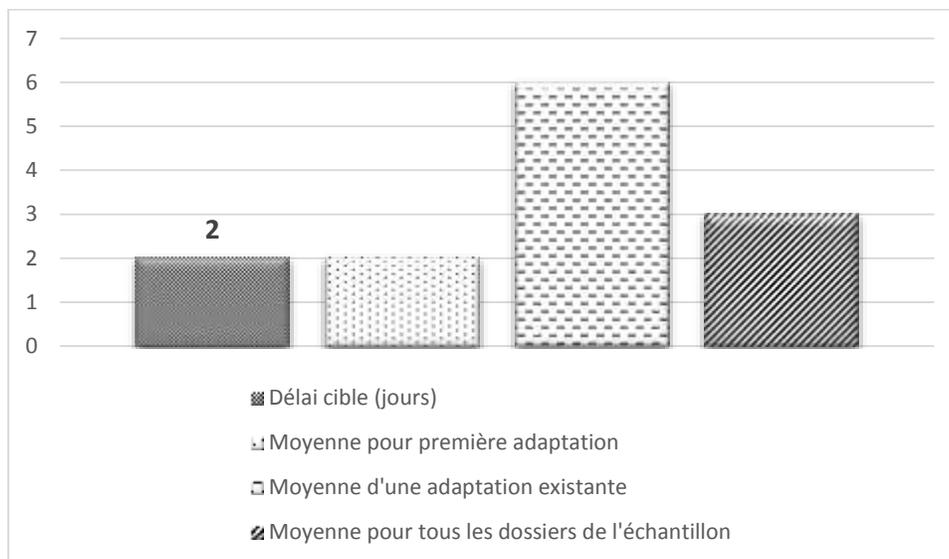
Délai pour la réalisation de l'intervention B

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 2 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date à laquelle le Service de la gestion des fournisseurs reçoit les plans et devis et celle où il donne son accord, on compte :

Délai 1 : 2 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 6 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 2 jours



Étape 9 : Demandes de soumissions

Selon l'appellation de la SAAQ : demandes de soumissions (soutien du conseiller en services aux accidentés selon les besoins).

Intervention

Sur la base des plans et devis (si le coût des travaux excède 3 000 \$), la personne accidentée doit obtenir deux soumissions d'entrepreneurs qui, conformément aux exigences de la SAAQ, détiennent :

- ▶ une licence de la Régie du bâtiment dans la catégorie appropriée;
- ▶ une licence d'entrepreneur général pour la réalisation de travaux multiples.

À la réception des deux soumissions, la SAAQ mandate le consultant en architecture pour s'assurer :

- ▶ que les entrepreneurs soumissionnaires remplissent les conditions de la SAAQ (détention des licences exigées);
- ▶ que les travaux inclus aux soumissions sont conformes aux plans et devis.

Par la suite, le consultant en architecture transmet son rapport de vérification à la SAAQ.

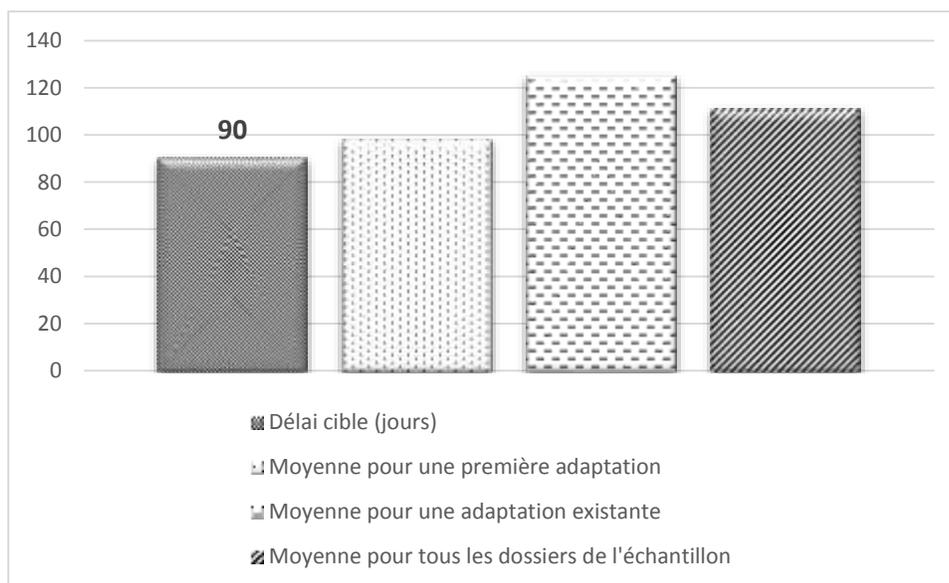
Délai pour la réalisation de l'étape 9

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 90 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date à laquelle la SAAQ transmet des plans et devis à la personne accidentée et celle de la réception à la SAAQ du rapport d'analyse des soumissions du consultant en architecture, on compte :

Délai 1 : 98 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 125 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 111 jours



Étape 10 : Vérification des soumissions

Selon l'appellation de la SAAQ : vérification.

Intervention

Le Service de la gestion des fournisseurs :

- ▶ valide les soumissions;
- ▶ choisit celle qui est à la fois conforme à la solution d'aménagement retenue et au moindre coût;
- ▶ retient ce moindre coût comme montant d'aide financière recommandé dans son rapport à la SAAQ;
- ▶ présente ce rapport à la SAAQ pour autorisation.

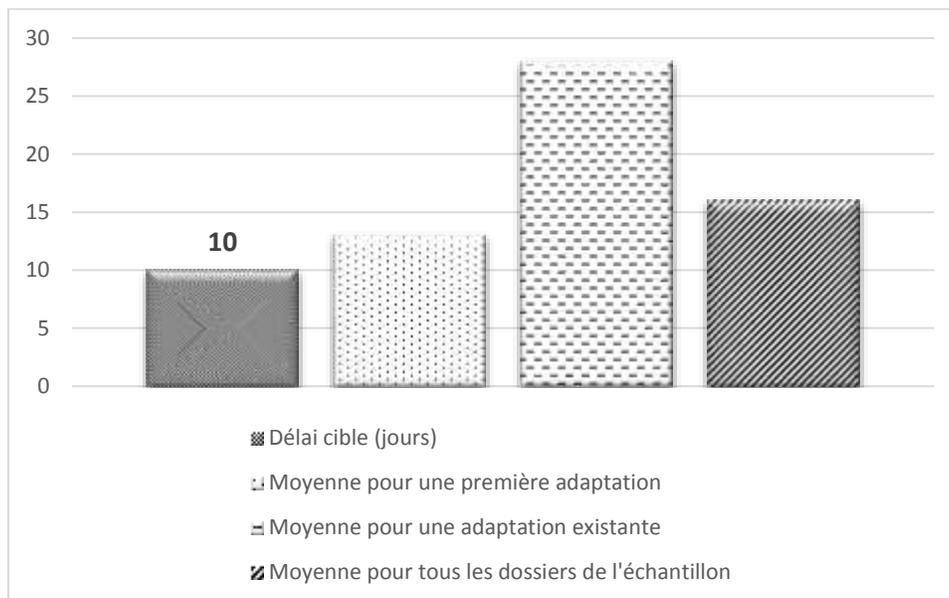
Délai pour la réalisation de l'étape 10

- ▶ La SAAQ cible un délai maximal de 10 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date à laquelle le Service de la gestion des fournisseurs reçoit le rapport du consultant en architecture dans lequel il analyse les soumissions et celle de la présentation du rapport d'aide financière du Service de la gestion des fournisseurs aux autorités, on compte :

Délai 1 : 13 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 28 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 16 jours



Étape 11 : Présentation aux autorités du rapport d'aide financière

Selon l'appellation de la SAAQ : présentation aux autorités.

Intervention

Le Service de la gestion des fournisseurs présente aux autorités désignées de la SAAQ, pour approbation, son rapport d'aide financière à la personne accidentée. Une fois le rapport approuvé par cette dernière, il en résulte une décision administrative qui est transmise à la personne accidentée. Celle-ci peut alors transiger avec l'entrepreneur de son choix. Toutefois, un budget correspondant à l'estimation la plus basse lui sera octroyé.

Délais pour la réalisation de l'étape 11 : deux délais observés

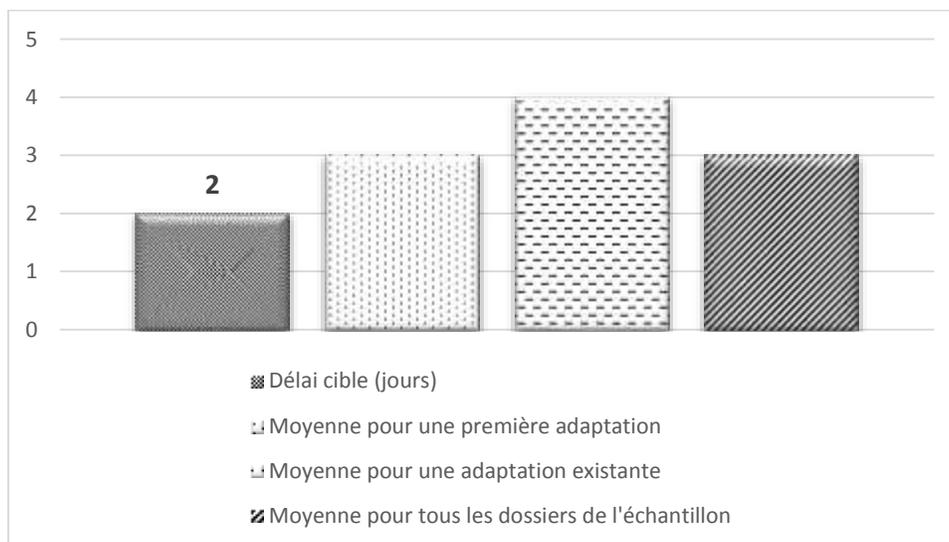
1^{er} délai

- ▶ La SAAQ cible pour la première sous-étape de l'étape 11 un délai maximal de 2 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date de la présentation du rapport d'aide financière aux autorités de la SAAQ et celle de la signature autorisant le projet, on compte :

Délai 1 : 3 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 4 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 3 jours



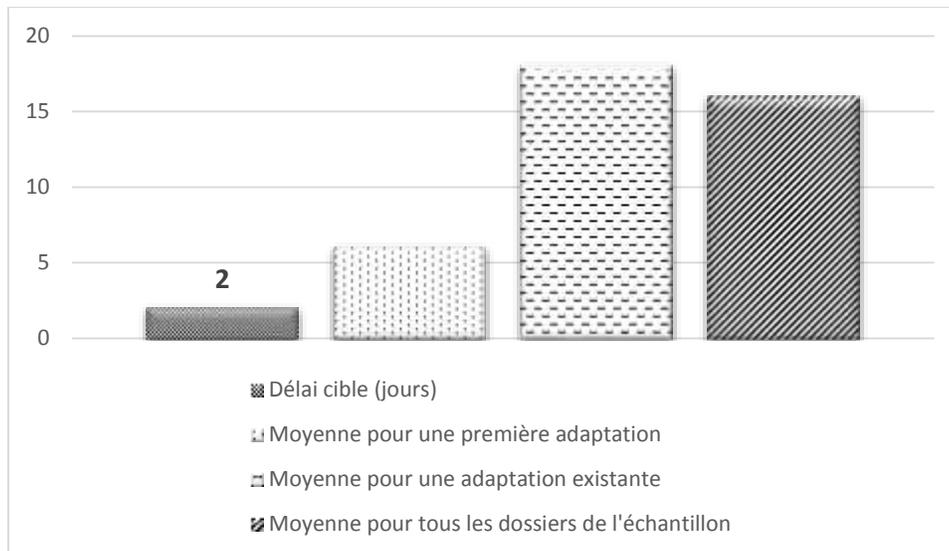
2^e délai

- ▶ La SAAQ cible pour la 2^e sous-étape de l'étape 11 un délai maximal de 2 jours.
- ▶ Selon les constats du Protecteur du citoyen, entre la date d'autorisation du rapport d'aide financière et celle de la transmission de la décision à la personne accidentée, on compte :

Délai 1 : 6 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 18 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 16 jours



Étape 12 : Exécution des travaux

Selon l'appellation de la SAAQ : début des travaux (4^e visite du conseiller en services aux accidentés à la fin des travaux pour s'assurer de la satisfaction de la personne accidentée et de la conformité).

Intervention

Avec la décision d'aide financière en main, la personne accidentée peut engager l'entrepreneur de son choix (aide financière fixée selon l'estimation la plus basse) pour amorcer les travaux. Pour certains dossiers, une rencontre est alors prévue avec tous les intervenants en vue de s'assurer d'une bonne compréhension du projet par toutes les personnes concernées (travaux, responsabilités, étapes).

La personne qui doit quitter son domicile durant les travaux a droit au remboursement de frais de location d'un hébergement ou de séjour en établissement hôtelier (jusqu'à 777 \$ mensuellement).

Un conseiller en services aux accidentés effectue une quatrième visite à domicile après l'exécution des travaux. L'ergothérapeute et le consultant en architecture sont alors convoqués pour :

- ▶ vérifier la conformité des travaux aux plans et devis;
- ▶ l'atteinte des objectifs d'adaptation du domicile.

En cas de non-conformité, la SAAQ peut décider de retenir certaines sommes jusqu'à ce que les corrections jugées nécessaires aient été entièrement apportées.

Le remboursement des frais pour l'adaptation du domicile est fait :

- ▶ sur présentation de pièces justificatives;
- ▶ à la réception du rapport du consultant en architecture attestant de la conformité des travaux (versement final de l'aide financière).

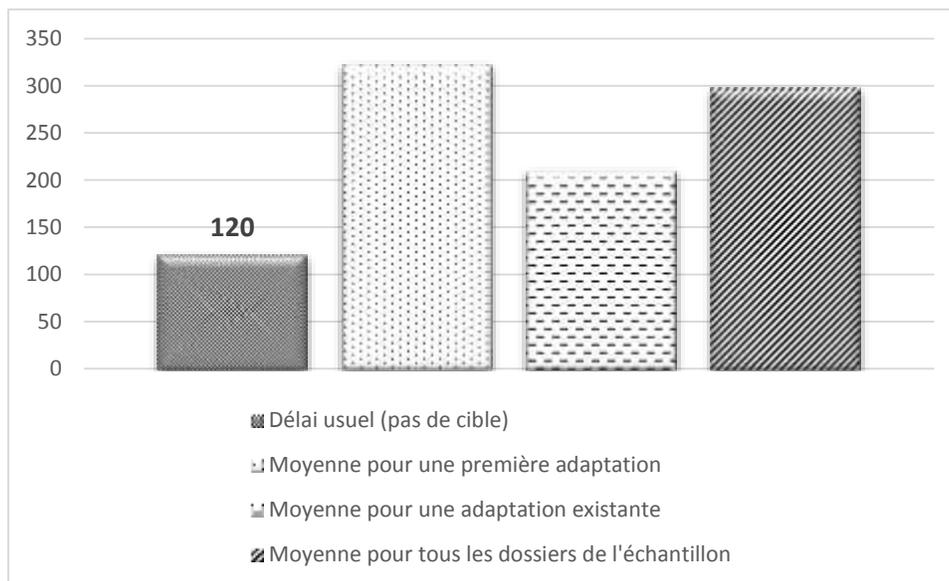
Délai pour la réalisation de l'étape 12

- ▶ La SAAQ ne cible aucun délai précis. Selon elle, cette étape se déroule dans un délai habituel de 120 jours.
- ▶ Selon le Protecteur du citoyen, entre la date à laquelle la SAAQ rend une décision concernant l'aide financière accordée et celle du versement final des sommes dues à la personne accidentée, on compte :

Délai 1 : 322 jours – délai moyen des dossiers d'une première adaptation du domicile.

Délai 2 : 209 jours – délai moyen des dossiers de mise à jour d'une adaptation existante.

Délai moyen 1 et 2 : 297 jours



Annexe 3 : Résultats de l'échantillonnage

Pour les 63 dossiers nouveaux et de mise à jour	Délai cible (jours)	Moyenne (en excluant la non-réponse)	Écart type de l'échantillon	Nombre de dossiers avec réponse	Intervalle de confiance avec erreur de type 1 de 20 %
Délai pris par le CSA pour déterminer l'admissibilité et compléter son analyse ou pour transmettre la demande au SGF	10	68	105	30	[de 44 à 93]
Délai pris par l'ERGO du SGF pour prendre en charge le dossier	2	31	34	62	[de 26 à 37]
Délai pris par le SGF pour mandater les intervenants (ERGO ou architecte)	7	71	115	22	[de 39, à 102]
Délai pris par le CSA pour organiser la première visite	10	41	49	18	[de 26 à 55]
Délai pris par l'ERGO pour faire son rapport (étape 3)	50	54	112	19	[de 21 à 87]
Délai pour procéder à l'analyse du dossier ERGO et des rapports de visite par le SGF (étape 4)	7	17	26	24	[de 10 à 23]
Délai pris par l'architecte pour transmettre son rapport préliminaire (étape 5)	85	89	78	36	[de 73 à 106]
Délai pour procéder à l'analyse du dossier architecte par le SGF, compléter les échanges et obtenir le rapport final (étape 6, 1 ^{re} phase)	15	92	130	52	[de 69 à 116]
Délai d'approbation par les autorités (étape 6, 2 ^e phase)	n/d	9	14	57	[de 7 à 11]
Délai à présenter le projet une fois qu'il est approuvé (étape 7, 1 ^{re} phase)	7	40	143	54	[de 15 à 64]
Délai d'acceptation par la PA (étape 7, 2 ^e phase)	n/d	34	73	55	[de 22 à 47]
Délai à transmettre la proposition signée au SGF (par PA ou CSA)	n/d	18	65	53	[de 7 à 30]
Délai pris par l'architecte à produire et transmettre les plans et devis (étape 8)	40	39	31	43	[de 33 à 45]
Délai pris par le SGF pour s'assurer de la conformité des dessins par rapport aux scénarios	2	2	3	41	[de 2 à 3]
Délai pris par la PA pour obtenir les soumissions et les transmettre à la SAAQ (étape 9)	90	111	99	40	[de 91 à 131]
Délai à vérifier et valider les soumissions par le SGF (étape 10)	10	16	42	44	[de 8 à 24]
Délai d'approbation du rapport d'aide financière par les autorités de la SAAQ (étape 11)	2	3	9	48	[de 2 à 5]
Délai à transmettre à la PA la décision d'approbation de l'aide financière	2	16	43	47	[de 8 à 24]
Délai à effectuer les travaux, procéder aux vérifications, faire les ajustements et régler l'ensemble des paiements	120	297	218	25	[de 241 à 353]
Délai total de traitement du dossier d'adaptation de domicile	365	823	242	14	[de 740 à 906]
Délai total minimum entre la première et la dernière date inscrite au dossier	365	664	342	63	[de 609 à 720]

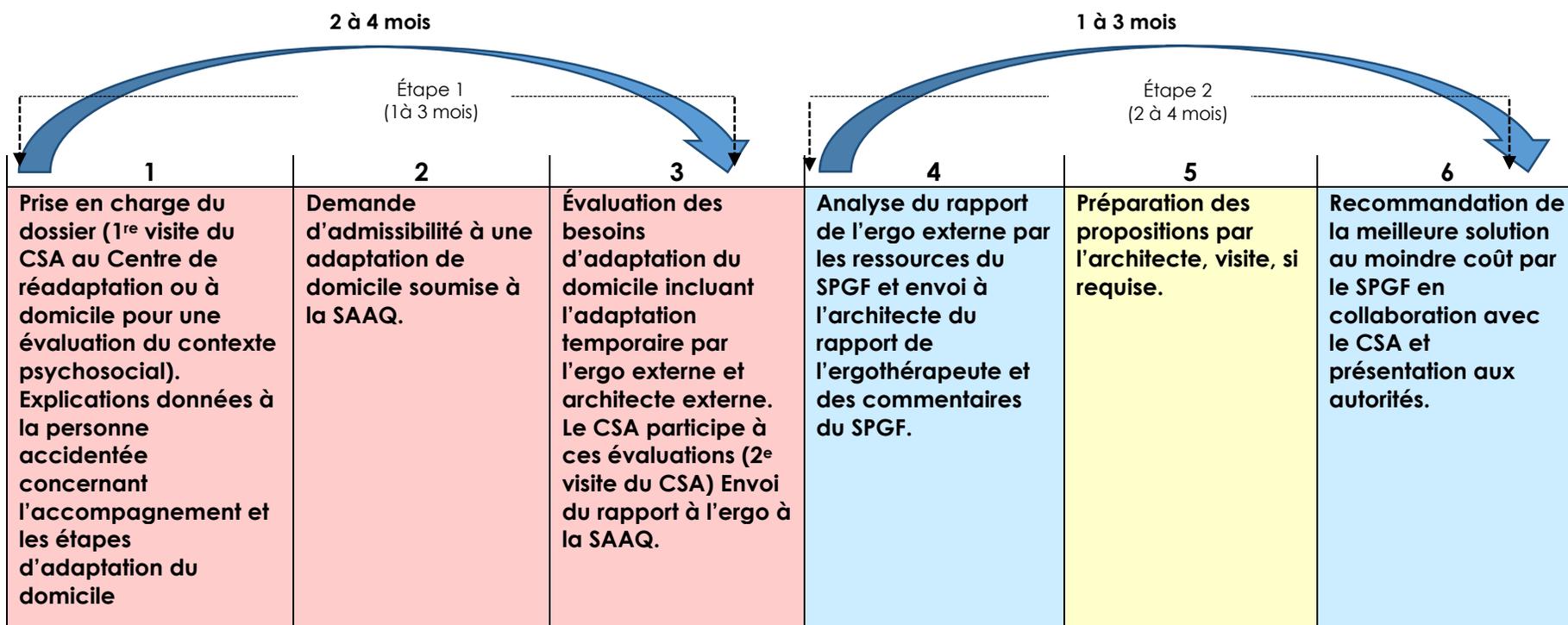
Pour les 37 nouveaux dossiers	Délai cible (jours)	Moyenne (en excluant la non-réponse)	Écart type de l'échantillon	Nombre de dossiers avec réponse	Intervalle de confiance avec erreur de type 1 de 20%
Délai pris par le CSA pour déterminer l'admissibilité et compléter son analyse ou pour transmettre la demande au SGF	10	64	90	16	[de 35 à 93]
Délai pris par l'ERGO du SGF pour prendre en charge le dossier	2	32	38	36	[de 24 à 40]
Délai pris par le SGF pour mandater les intervenants (ERGO ou architecte)	7	65	87	11	[de 32 à 99]
Délai pris par le CSA pour organiser la première visite	10	19	20	8	[de 10 à 27]
Délai pris par l'ERGO pour faire son rapport (étape 3)	50	14	14	7	[de 7 à 20]
Délai pour procéder à l'analyse du dossier ERGO et des rapports de visite par le SGF (étape 4)	7	24	33	10	[de 11 à 37]
Délai pris par l'architecte pour transmettre son rapport préliminaire (étape 5)	85	75	72	21	[de 55 à 96]
Délai pour procéder à l'analyse du dossier architecte par le SGF, compléter les échanges et obtenir le rapport final (étape 6, 1 ^{re} phase)	15	86	100	29	[de 63 à 110]
Délai d'approbation par les autorités (étape 6, 2 ^e phase)	n/d	11	15	32	[de 8 à 15]
Délai à présenter le projet une fois qu'il est approuvé (étape 7, 1 ^{re} phase)	7	22	37	31	[de 14 à 31]
Délai d'acceptation par la PA (étape 7, 2 ^e phase)	n/d	42	69	32	[de 27 à 58]
Délai à transmettre la proposition signée au SGF (par PA ou CSA)	n/d	10	41	32	[de 1 à 19]
Délai pris par l'architecte à produire et transmettre les plans et devis (étape 8)	40	37	26	25	[de 30 à 44]
Délai pris par le SGF pour s'assurer de la conformité des dessins par rapport aux scénarios	2	2	2	25	[de 1 à 2]
Délai pris par la PA pour obtenir les soumissions et les transmettre à la SAAQ (étape 9)	90	98	87	24	[de 75 à 121]
Délai à vérifier et valider les soumissions par le SGF (étape 10)	10	13	21	28	[de 0 à 18]
Délai d'approbation du rapport d'aide financière par les autorités de la SAAQ (étape 11)	2	3	8	29	[de 1 à 5]
Délai à transmettre à la PA la décision d'approbation de l'aide financière	2	6	4	28	[de 5 à 7]
Délai à effectuer les travaux, procéder aux vérifications, faire les ajustements et régler l'ensemble des paiements	120	322	202	15	[de 55 à 388]
Délai total de traitement du dossier d'adaptation de domicile	365	900	195	6	[de 797 à 1002]
Délai total minimum entre la première et la dernière date inscrite au dossier	365	629	303	37	[de 565 à 693]

Pour les 26 dossiers de mises à jour	Délai cible (jours)	Moyenne (en excluant la non-réponse)	Écart type de l'échantillon	Nombre de dossiers avec réponse	Intervalle de confiance avec erreur de type 1 de 20%
Délai pris par le CSA pour déterminer l'admissibilité et compléter son analyse ou pour transmettre la demande au SGF	10	73	122	14	[de 31 à 114]
Délai pris par l'ERGO du SGF pour prendre en charge le dossier	2	30	28	26	[de 23 à 37]
Délai pris par le SGF pour mandater les intervenants (ERGO ou architecte)	7	76	142	11	[de 22, 131]
Délai pris par le CSA pour organiser la première visite	10	58	58	10	[de 35, 82]
Délai pris par l'ERGO pour faire son rapport (étape 3)	50	78	137	12	[de 27 à 128]
Délai pour procéder à l'analyse du dossier ERGO et des rapports de visite par le SGF (étape 4)	7	12	18	14	[de 5 à 18]
Délai pris par l'architecte pour transmettre son rapport préliminaire (étape 5)	85	105	84	15	[de 77 à 133]
Délai pour procéder à l'analyse du dossier architecte par le SGF, compléter les échanges et obtenir le rapport final (étape 6, 1 ^{re} phase)	15	97	162	23	[de 53 à 140]
Délai d'approbation par les autorités (étape 6, 2 ^e phase)	n/d	6	11	25	[de 3 à 9]
Délai à présenter le projet une fois qu'il est approuvé (étape 7, 1 ^{re} phase)	7	63	215	23	[de 6 à 120]
Délai d'acceptation par la PA (étape 7, 2 ^e phase)	n/d	28	81	22	[de 5 à 50]
Délai à transmettre la proposition signée au SGF (par PA ou CSA)	n/d	27	91	21	[de 2 à 53]
Délai pris par l'architecte à produire et transmettre les plans et devis (étape 8)	40	43	38	18	[de 32 à 54]
Délai pris par le SGF pour s'assurer de la conformité des dessins par rapport aux scénarios	2	6	3	8	[de 5 à 8]
Délai pris par la PA pour obtenir les soumissions et les transmettre à la SAAQ (étape 9)	90	125	114	16	[de 89 à 162]
Délai à vérifier et valider les soumissions par le SGF (étape 10)	10	28	67	16	[de 7 à 49]
Délai d'approbation du rapport d'aide financière par les autorités de la SAAQ (étape 11)	2	4	9	19	[de 1 à 7]
Délai à transmettre à la PA la décision d'approbation de l'aide financière (T-S)	2	18	37	19	[de 7 à 29]
Délai à effectuer les travaux, procéder aux vérifications, faire les ajustements et régler l'ensemble des paiements	120	209	170	10	[de 141 à 278]
Délai total de traitement du dossier d'adaptation de domicile	365	766	269	8	[de 644 à 888]
Délai total minimum entre la première et la dernière date inscrite au dossier	365	708	384	26	[de 611 à 804]

CSA – Conseiller en services aux accidentés; ERGO – Ergothérapeute; PA – Personne accidentée; SGF – Service de la gestion des fournisseurs

Annexe 4 : Adaptation de domiciles¹⁵

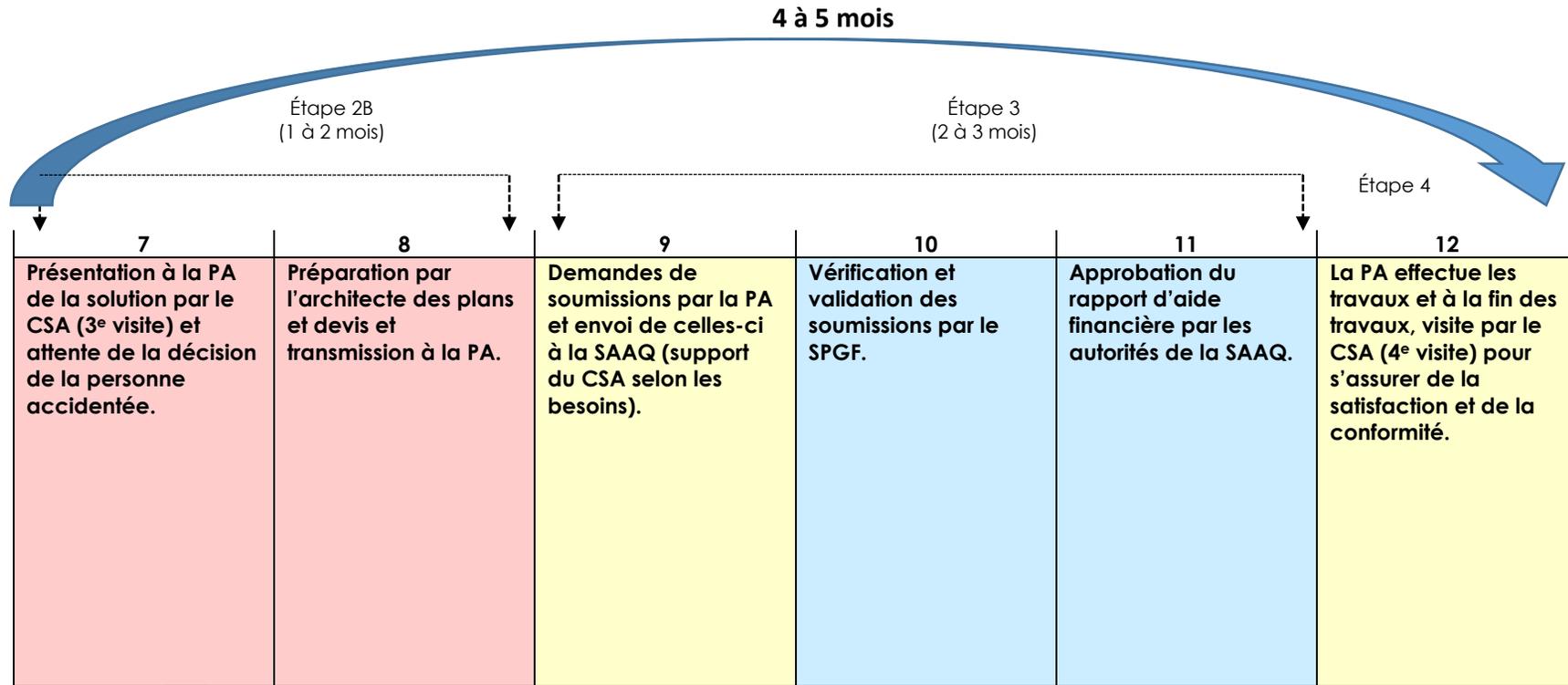
Cible 12 mois : en 12 étapes



Légende :
 Rose : Délai attribuable aux clients, à ses fournisseurs et à la SAAQ
 Jaune : Délai attribuable aux clients et à ses fournisseurs
 Bleu : Délai attribuable à la SAAQ

¹⁵ Document produit par la Direction de la couverture d'assurance et du partenariat d'affaires de la SAAQ.

Cible 12 mois : en 12 étapes



- Légende :
- Rose : Délai attribuable aux clients, à ses fournisseurs et à la SAAQ
 - Jaune : Délai attribuable aux clients et à ses fournisseurs
 - Bleu : Délai attribuable à la SAAQ

CSA – Conseiller en services aux accidentés; ERGO – Ergothérapeute; PA – Personne accidentée; SPGF – Service de la gestion des fournisseurs

www.protecteurducitoyen.qc.ca



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

Bureau de Québec
525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : **418 643-2688**

Bureau de Montréal
1080, côte du Beaver Hall
10^e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8
Téléphone : **514 873-2032**

Téléphone sans frais : **1800 463-5070**

Télécopieur : **1 866 902-7130**

Ligne ATS : 1866 410-0901

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca