



cophan

.....
ensemble pour l'inclusion

Mémoire dans le cadre de la consultation sur la démarche de plan de services

Remis par la Confédération des organismes de personnes
handicapées du Québec à l'Office des personnes handicapées du
Québec

Octobre 2016



RÉDACTION

Audrey-Anne Trudel – Responsable de dossiers

SOUS LA SUPERVISION DE

Richard Lavigne – Directeur général

AVEC LA COLLABORATION DE

Association du syndrome de Usher du Québec (ASUQ)

Association québécoise des étudiants ayant des incapacités au postsecondaire (AQEIPS)

Association québécoise des parents d'enfants handicapés visuels (AQPEHV)

Fédération des mouvements personnes d'abord du Québec (FMPDAQ)

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)

Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO)

Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM)

DATE DE TRANSMISSION

Le 3 octobre 2016

Sommaire

Introduction.....	1
Regards sur le plan de services : fonctions, contenu et perceptions	2
Évaluer les besoins en fonction du projet de vie de la personne	3
Placer la personne au centre de la démarche	5
Coordonner la démarche de façon cohérente	6
Former et conscientiser les intervenants à la démarche de plan de services	8
Respecter la confidentialité sans entraver la communication	9
Conclusion.....	11

INTRODUCTION

Selon la politique *À part entière* :

« Le plan de services est l'instrument permettant d'opérationnaliser la démarche de planification individualisée et coordonnée des services. En ce sens, il permet d'identifier, d'énoncer et de faire un suivi de l'ensemble des besoins de la personne handicapée, des services à dispenser, de ceux effectivement alloués, des besoins non comblés, des démarches devant être effectuées, de l'engagement pris par les établissements ou les organismes, etc. »¹.

Sur la base de ce qu'est censé être un plan de services, l'on pourrait croire que les personnes ayant des limitations fonctionnelles sont très bien encadrées, informées et orientées dans leur parcours pour l'obtention de services au sein des différents réseaux, notamment ceux des services de garde, de l'éducation, de l'emploi et de la santé et des services sociaux. Or, nos membres témoignent constamment des difficultés rencontrées par ces personnes pour obtenir une réponse adéquate à leurs besoins.

Bien que l'idée du plan de services soit très pertinente, son application effective comporte plusieurs lacunes qui seront soulevées dans le présent document. Nos commentaires se divisent en six thèmes : ce que devrait être le plan de services, l'évaluation des besoins, la participation de la personne à la démarche, la coordination de la démarche, la formation des intervenants, l'enjeu de la confidentialité et la reconnaissance du rôle des organismes communautaires. Des pistes de solutions sont également proposées.

Il est à noter que dans ce document, lorsque la COPHAN parle des proches de la personne, elle réfère surtout aux parents d'enfants en situation de handicap de même qu'aux personnes exerçant le rôle de tuteur ou de curateur au majeur jugé inapte. Pour les autres situations, l'implication des proches relève du choix de la personne qui fait l'objet du plan de services. Dans tous les cas, lorsque les proches sont impliqués dans la démarche, c'est l'avis de la personne concernée qui doit être priorisé, dans une optique de respect de l'autonomie reconnue à l'art. 1.2 b) de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.²

Sur une autre note, certains membres de la COPHAN ont protesté contre le délai accordé pour la consultation, particulièrement court au regard de la réalité du milieu associatif. L'Office n'est

¹ Office des personnes handicapées du Québec, Gouvernement du Québec (2009). *À part entière... Pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Québec, p.52. En ligne :

https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf

² *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, E-20.1, art.1.2 b).

pas sans le savoir, la COPHAN est une confédération d'organismes, dont la plupart sont eux-mêmes des regroupements régionaux ou provinciaux. Consulter tout le monde jusqu'au bas de la pyramide est un processus qui demande quelques semaines. L'invitation à la consultation nous a été acheminée à la mi-août. Or, plusieurs organismes doivent fermer durant l'été faute de ressources et d'autres prennent des vacances, comme tout le monde, faisant en sorte qu'il est très difficile de démarrer un tel processus avant septembre. Nous avons fait de notre mieux dans les circonstances, mais la COPHAN serait en mesure de consulter plus largement si des délais plus longs étaient accordés pour les consultations futures.

REGARDS SUR LE PLAN DE SERVICES : FONCTIONS, CONTENU ET PERCEPTIONS

Nos membres nous rapportent que les personnes qui ont un plan de services le considèrent comme un contrat de la part de l'ensemble des réseaux qui y figurent. Alors qu'auparavant la prestation et le suivi des services se faisaient sur la base d'une relation de confiance entre les intervenants et les personnes, cela se fait désormais sur la base du plan de services, que les personnes doivent souvent invoquer comme preuve qu'elles sont censées recevoir des services. Dans certaines régions, les commissaires aux plaintes recommandent ouvertement aux gens qui se plaignent d'insister pour qu'absolument tout soit inscrit au plan de services, y compris les moments prévus de prestation de services. Cela témoigne selon la COPHAN d'une tendance inquiétante selon laquelle ce sont les individus et non les réseaux qui sont responsables de faire respecter leur plan de services. Pourtant, le plan de services n'est pas une condition à l'obtention de services ; sa vocation étant plutôt de faciliter une réponse adéquate et cohérente aux besoins des personnes. Il devrait être perçu comme un outil collaboratif impliquant les différents intervenants au dossier, la personne et ses proches.

Pour ce faire, les personnes et leurs proches devraient être bien informés et accompagnés tout au long du processus. Plusieurs personnes ne sont pas au courant qu'elles peuvent obtenir un plan de services. Pire, certaines ne sont même pas au courant qu'elles en ont un ! Entre les démarches associées au plan de services et aux multiples plans d'intervention des différents réseaux, cela devient mélangeant pour les personnes concernées, surtout lorsque ces documents ne sont pas cohérents entre eux.

Les membres de la COPHAN ont proposé que le plan de services soit plus directeur pour les différents réseaux impliqués, qu'il se dresse comme un tronc commun exposant l'ensemble des besoins de la personne sur la base d'une évaluation large et unique, qu'il fixe des objectifs globaux et qu'il indique les moments auxquels sont prévues les différentes prestations de services. De ce plan de services découleraient des plans d'intervention plus détaillés pour chacun des réseaux. Cela éviterait les disparités entre les plans d'intervention et le plan de services, notamment en ce qui concerne les échéances.

Recommandations

- Développer un plan de services plus directeur pour les différents réseaux impliqués, exposant l'ensemble des besoins de la personne sur la base d'une évaluation large et unique, fixant des objectifs globaux et indiquant les moments auxquels sont prévues les prestations de services.
- Ajouter les situations suivantes parmi les situations qui donnent ouverture à une démarche de plan de services :
 - Lorsque la personne reçoit ou doit recevoir des services de plus d'un programme provenant du même CISSS ou CIUSSS (ex : DP/DI/TSA et santé mentale).
 - Lorsque la personne et ses proches en formulent la demande.
- Inclure les éléments suivants dans le formulaire de plan de services :
 - Les noms et coordonnées de la personne ainsi qu'un résumé de son diagnostic ;
 - Les noms et coordonnées du tuteur ou du curateur de la personne, le cas échéant ;
 - Le projet de vie de la personne ;
 - L'identification des besoins réels de la personne et de ses proches ;
 - L'offre de services réelle accordée à la personne et à ses proches ;
 - Les objectifs et moyens prévus au plan de services, incluant un échéancier ;
 - L'identification des besoins non comblés par le plan de services ;
 - Les noms et coordonnées de la personne responsable de la coordination du plan de services ;
 - Les noms des différents intervenants qui participent au plan de services ;
 - Les dates de suivi de la prestation des services ;
 - La date de la prochaine révision du plan de services ;
 - La signature attestant de l'adhésion de la personne ou de son représentant à son plan de services.

ÉVALUER LES BESOINS EN FONCTION DU PROJET DE VIE DE LA PERSONNE

Assurer une bonne réponse aux besoins commence par une évaluation adéquate de ces derniers. La plupart des outils d'évaluation utilisés à l'heure actuelle n'évaluent pas les besoins de la personne, mais ses capacités et ses limitations. Or, les besoins ne peuvent se déduire de la seule condition médicale. Au contraire, ces derniers doivent être établis sur la base de discussions avec la personne et ses proches.

Chaque personne est unique et une même limitation entraînera des besoins différents d'une personne à l'autre, car les besoins résultent également de l'environnement dans lequel une personne évolue, du support qu'elle obtient autrement, de ses connaissances, de ses habiletés et surtout, de son projet de vie. En effet, un jeune adulte qui désire vivre de façon

autonome en appartement et occuper un emploi régulier n'aura pas besoin des mêmes services qu'un autre qui, par exemple, choisit de demeurer avec ses parents et de participer à des activités communautaires.

Certains outils utilisés ne sont pas adaptés à toutes les personnes. L'outil d'évaluation multi clientèle (OEMC), par exemple, s'adresse plutôt aux personnes en perte d'autonomie qui nécessitent des services du soutien à domicile, ce qui n'est pas le cas de toutes. Pour les réseaux de l'éducation et de l'emploi, différents outils sont utilisés et parfois il n'y en a même pas. Par conséquent, les besoins sont évalués de façon totalement subjective sur la base de discussions entre les intervenants ou avec la personne et ses proches.

Il est important que l'outil d'évaluation utilisé permette de faire une distinction en fonction de l'âge et du projet de vie de la personne. De plus, l'évaluation des besoins doit être cohérente d'un réseau à l'autre. La pluralité d'outils d'évaluation utilisés à travers les réseaux pose problème, car les besoins identifiés peuvent différer en fonction du réseau et de la personne qui fait l'évaluation. On parle pourtant d'un seul et même individu qui a des besoins sur plusieurs plans. Comme mentionné précédemment, il serait pertinent de développer un outil d'évaluation plus général qui permette d'établir l'ensemble des besoins de la personne en matière de services visant à pallier sa limitation.

Il importe que l'évaluation des besoins soit faite en dialogue avec la personne et ses proches, de même que tout autre individu par lequel la personne souhaite être accompagnée (ex : personne significative issue du milieu communautaire). À cette étape, ce sont les besoins qui sont évalués et non la capacité du réseau d'y répondre. Il faut reconnaître que si l'évaluation est faite strictement par un intervenant et que la personne ne dispose pas de l'information et de l'accompagnement nécessaire, le risque est grand que ses besoins soient évalués en fonction des capacités du réseau et de la volonté des intervenants d'y répondre. Il faut prendre tous les moyens nécessaires pour éviter qu'une telle situation se produise et surtout, donner la chance à la personne et à ses proches de bien se préparer à la rencontre d'évaluation.

Recommandations

- Revoir les outils d'évaluation pour tenir compte de la pluralité et de la diversité des besoins.
- Offrir aux personnes et à leurs proches un outil de préparation à l'évaluation de leurs besoins.

PLACER LA PERSONNE AU CENTRE DE LA DÉMARCHE

De l'avis de la COPHAN, il est primordial que la personne soit placée au centre de la démarche de plan de services, et ce, dès son plus jeune âge afin qu'elle s'approprie la démarche et contribue à son suivi et sa réalisation. Actuellement, le plan de services est modelé pour être utilisé par des intervenants des différents réseaux et est loin d'être accessible pour les personnes qui en font l'objet. Il est très technique et son élaboration se fait souvent entre intervenants, la participation de la personne se limitant à approuver le plan de services qui lui est présenté. En effet, il n'est pas rare que les intervenants tiennent entre eux des rencontres préparatoires sans en informer la personne et ses proches. Or, la personne et ses proches devraient être mises au courant de ces rencontres et pouvoir y participer s'ils le désirent.

Plusieurs personnes nous rapportent avoir de la difficulté à participer de façon significative aux rencontres portant sur le plan de services parce que les termes utilisés par les intervenants sont très techniques et parce qu'elles ne reçoivent pas nécessairement l'information et l'accompagnement nécessaires pour bien se préparer à ces rencontres. Par conséquent, elles se sentent intimidées face à leurs interlocuteurs et exclues du processus. Il semble également très commun que les personnes se voient imposer une date de rencontre et que si elles ne sont pas disponibles, cela soit interprété comme un manque de volonté de s'impliquer dans la démarche.

Des efforts doivent être faits pour rendre le processus convivial et compréhensible pour toutes les personnes. Certains établissements produisent déjà d'excellents documents d'accompagnement aux personnes faisant l'objet d'un plan de services pour leur permettre de bien se préparer aux rencontres. Dans le secteur de la santé mentale, des établissements ont recours à des systèmes de pairs aidants, soit des personnes qui sont déjà passées à travers le processus et sont en mesure de comprendre et guider les personnes dans leur démarche de plan de services. Ces pratiques ont fait leurs preuves et devraient être étendues à l'ensemble des réseaux.

Actuellement, le droit à l'accompagnement par la personne de son choix est reconnu dans le réseau de la santé et des services sociaux seulement. Dans le réseau de l'éducation, la personne ou le proche n'a le droit d'être accompagné que par l'Office. Or, l'accompagnement par la personne de son choix devrait être accordé à toute personne qui le requiert, afin d'assurer l'efficacité du plan de services et une réelle réponse aux besoins des personnes. Dans tous les cas, toute l'information sur la démarche de plan de services doit être fournie en format accessible ou adapté et facilement compréhensible.

Plus particulièrement, les personnes Sourdes doivent avoir accès à des services

d'interprétariat neutres qui ne sont pas dispensés par des intervenants des centres de réadaptation. Toutes les personnes qui en éprouvent le besoin doivent pouvoir obtenir de l'accompagnement pour bien comprendre la démarche et ce qui leur est proposé. Cela est vrai pour la personne qui fait l'objet du plan de services, mais également pour les proches qui l'accompagnent, notamment les parents d'enfants ayant une limitation qui peuvent eux aussi être en situation de handicap et avoir besoin d'accommodements.

Il ne faut pas non plus oublier les personnes issues de différentes communautés culturelles qui ne comprennent pas le français et ont besoin de traduction indépendante. En effet, avoir recours à un interprète issu de la même communauté peut poser problème en matière de confidentialité. De plus, certaines personnes issues de l'immigration ont vécu de l'abus du milieu institutionnel dans leur pays d'origine. La méfiance persiste et il ne faut pas voir là une absence de volonté de collaborer, mais plutôt un besoin auquel on doit répondre. La démarche de plan de services doit s'adapter au choix de la personne, à son projet de vie, à ses capacités et à ses croyances.

La COPHAN est convaincue que de travailler à rendre la démarche plus simple et conviviale pour favoriser l'implication de la personne et de ses proches améliorera l'efficacité du plan de services, et pas seulement du point de vue des personnes requérant des services. En effet, nos membres ont constaté que certains intervenants négligent d'amorcer une démarche de plan de services lorsque nécessaire, car ils n'ont pas envie d'en être responsables et que cette dernière leur paraît lourde.

Recommandations

- Former et informer les personnes et leurs proches sur la démarche de plan de services et leur fournir de la documentation pour qu'ils puissent se préparer aux rencontres.
- Favoriser la participation des personnes et de leurs proches à toutes les étapes du processus.
- Fournir des services d'interprétariat ou de traduction indépendants lorsque la personne ou ses proches en éprouvent le besoin.
- Mettre en place dans les différents réseaux des services de pairs aidants.
- Fournir toute la documentation concernant la démarche de plan de services, incluant le formulaire lui-même, dans un format accessible et facilement compréhensible.

COORDONNER LA DÉMARCHE DE FAÇON COHÉRENTE

Tout comme l'implication de la personne et de ses proches, la coordination efficace de la démarche de plan de services est une des clés du succès de ce dernier. Cela débute par la

détection des personnes qui nécessitent un plan de services et l'amorce d'une démarche auprès d'elles et des intervenants concernés.

Il importe d'identifier clairement la personne responsable de la coordination du plan de services. La COPHAN ne croit pas qu'il doit nécessairement s'agir d'un intervenant en particulier. Au contraire, la personne devrait pouvoir choisir la personne qu'elle juge la plus à même de bien coordonner son plan de services, afin d'assurer une bonne communication et une relation de confiance. Il n'est pas nécessaire que cette personne soit un intervenant de l'un ou l'autre des réseaux. Rappelons d'ailleurs qu'en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, l'Office peut être impliqué dans la démarche et doit voir à la préparation d'un plan de services lorsqu'une personne en fait la demande.³

Le fait d'avoir un plan de services élargi, tel que proposé en début de document, permettrait à la personne qui le coordonne d'avoir une vue d'ensemble de la démarche. Il y aurait ainsi moins de risques que la personne qui fait l'objet du plan de services soit surchargée par la gestion de son plan de services et par la répartition des services dans le temps. Par exemple, un membre nous a rapporté le cas d'une jeune fille ayant des limitations qui devait suivre des traitements de chimiothérapie une fois par semaine, nécessitant une période de récupération de 24h. Simultanément, en lien avec les limitations fonctionnelles de l'enfant, le centre de réadaptation demandait à ce que soient faites des évaluations en physiothérapie et en ergothérapie, à ce que la jeune fille participe à des sessions d'orientation et de mobilité et qu'elle fasse l'apprentissage des outils informatiques; tout cela en plus d'aller à l'école! Lorsque la mère de l'enfant a tenté de mettre un frein à cette surcharge, on lui a reproché de ne pas collaborer et de refuser des services requis pour son enfant.

La personne qui coordonne le plan de services doit en effectuer un suivi régulier pour s'assurer que les services qui y sont prévus sont effectivement offerts au moment prévu. C'est également cette personne qui doit être responsable de surveiller l'évolution des besoins de la personne au cœur d'un plan de services et assurer la continuité des services lors des périodes de transition (ex : entre deux années scolaires ou lors du passage à la majorité et à 21 ans). Lorsqu'il n'est pas possible de réviser le plan de services rapidement, le coordonnateur doit communiquer avec l'ensemble des réseaux impliqués pour que ceux-ci continuent au minimum à donner les services indiqués au plan de services.

Finalement, lorsque tous les services prévus au plan de services ne sont pas offerts au moment prévu et que les besoins n'obtiennent pas une réponse adéquate, la personne et ses proches doivent avoir accès à des recours ou des mécanismes de plaintes efficaces et

³ *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, E-20.1, art.45 et art.49.

indépendants permettant de remédier rapidement à la situation.

Recommandations

- S'assurer que l'identification de la personne responsable de la coordination du plan de services se fasse de concert avec la personne et ses proches.
- Ajouter à la description de tâches de la personne en charge de la coordination du plan de services le rôle de veiller à la mise en œuvre de celui-ci.
- Mettre à la disposition des personnes et de leurs proches des recours et des mécanismes de plaintes efficaces pour s'assurer de la mise en œuvre du plan de services.

FORMER ET CONSCIENTISER LES INTERVENANTS À LA DÉMARCHE DE PLAN DE SERVICES

Le document de consultation pose la question à savoir si la formation des intervenants sur le plan de services est pertinente. De l'avis de la COPHAN, non seulement est-elle pertinente, mais elle est nécessaire. Tous les intervenants des différents réseaux concernés doivent connaître la démarche de plan de services et se sentir responsables de l'amorcer lorsqu'ils en détectent le besoin. Selon nos membres, il y a un gros travail à faire sur la volonté des intervenants à mettre en place un plan de services, car la non-collaboration d'un seul des intervenants concernés compromet l'ensemble de la démarche.

En plus de porter sur les aspects plus techniques de la démarche de plan de services, la formation doit absolument traiter de la notion de savoir-être avec les personnes ayant des limitations et leurs proches. Pour répondre à certains des problèmes soulevés précédemment, notamment le fait que les personnes se sentent intimidées face aux intervenants lors des rencontres de plan de services, une attention particulière doit être apportée à conscientiser les intervenants aux impacts de leur attitude et des mots qu'ils utilisent dans leurs interactions avec les personnes pour qui on élabore un plan de services. Les intervenants, et à plus forte raison le coordonnateur du plan de services, doivent être bien outillés pour accompagner la personne et ses proches dans la démarche.

Selon la COPHAN cette partie de la formation ne devrait pas être donnée par des équipes de chercheurs déconnectées du terrain, mais bien par une équipe comprenant des personnes étant passées par le processus, dont celles participant aux programmes de pairs aidants.

Recommandation

- Former tous les intervenants susceptibles de prendre part à la démarche de plan de services, incluant la notion de savoir-être avec les personnes ayant des limitations et leurs proches, et que cette formation soit donnée par une équipe comprenant des personnes étant passées par le processus.

RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ SANS ENTRAVER LA COMMUNICATION

Pour la COPHAN, la confidentialité est un élément de première importance. Cela dit, elle semble être à géométrie variable dans les différents réseaux. Certaines personnes témoignent du fait que le zèle en matière de confidentialité nuit à l'accès aux services alors que d'autres se sentent lésés dans leurs droits par manque de respect de la confidentialité.

D'une part, il faut trouver des moyens pour que la confidentialité ne devienne pas une entrave à la communication et un obstacle à l'obtention de services ou d'accommodements, comme c'est parfois le cas présentement. Par exemple, un membre nous a rapporté une situation où l'école disait ne pas être en mesure d'assurer la sécurité d'une élève ayant une limitation visuelle en donnant la consigne au personnel de ne pas déplacer de mobilier sans que l'enfant n'en soit avertie, car cela compromettrait la confidentialité. Or, il aurait été tout à fait possible d'émettre au personnel une consigne générale de ne pas déplacer le mobilier situé dans les espaces communs sans en avertir la direction, qui elle s'assurerait que l'enfant en soit avisée.

Nos membres soulèvent aussi le fait que les personnes sont constamment obligées de signer des formulaires de consentement pour que l'information sur leur dossier circule d'un réseau à l'autre. Comme la démarche de plan de services vise justement à faciliter la communication entre les entités dispensatrices de services, la COPHAN se demande s'il ne serait pas possible pour une personne de fournir un consentement général au partage d'informations utiles à l'élaboration et à la réalisation de son plan de services, tout en conservant bien sûr le droit de retirer ce consentement, en tout ou en partie, à n'importe quel moment.

D'autre part, il faut s'assurer que tous les intervenants comprennent que la notion de confidentialité n'implique pas seulement de ne pas nommer la personne, mais de ne pas faire circuler sa situation auprès d'intervenants non concernés, de façon à ce qu'elle ne soit pas reconnue.

Recommandation

- Développer des pratiques plus efficaces en matière de confidentialité, pour que cette dernière ne devienne pas un obstacle à la communication et à l'obtention de services ou d'accommodements.

UNE PLUS GRANDE PLACE POUR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Le document parle très peu de la place des organismes communautaires au sein de la démarche de plan de services. Pourtant, ces derniers ont souvent une relation privilégiée avec les personnes ayant des limitations, connaissent leurs besoins et peuvent être bien placés pour signaler des situations nécessitant l'élaboration d'un plan de services. De même, en tant que personnes de confiance, les employés et bénévoles du milieu communautaire devraient être autorisés à accompagner les personnes dans leur démarche de plan de services lorsque ces dernières en formulent la demande. Afin d'assurer la meilleure réponse possible aux besoins des personnes ayant des limitations, la COPHAN répète que l'expertise des organismes communautaires doit être reconnue et financée. Cela dit, il faut également faire bien attention pour que les organismes communautaires ne se retrouvent pas en position de dispensateurs de services palliant l'insuffisance du réseau public.

Recommandation

- Reconnaître et financer l'expertise et la participation des organismes communautaires au sein de la démarche de plan de services.

CONCLUSION

La démarche de plan de services est au cœur de la prestation de services pour une grande proportion des personnes ayant des limitations fonctionnelles ; elle doit donc s'adapter à leurs besoins. Nous remercions l'OPHQ pour cette occasion de donner la parole à nos membres sur un sujet qui touche de façon si intime la vie des personnes en situation de handicap et de leurs proches.

Rappelons que la démarche de plan de services est promue depuis les années 80, notamment depuis la conférence *À part...égale* s'étant tenue en 1984. La COPHAN espère que, cette fois-ci, la consultation se traduira par l'adoption d'orientations claires et appliquées par tous et que les personnes se sentiront plus interpellées et incluses dans cette démarche qui les concerne au premier plan.

Finalement, il va sans dire que la démarche de plan de services aura beau être améliorée, les besoins des personnes que nous représentons ne seront pas comblés tant qu'un financement adéquat ne sera pas accordé aux programmes qui les concernent, qu'il s'agisse de services généraux ou spécifiques aux personnes ayant des limitations fonctionnelles.