

Services spécialisés de soutien aux familles et aux proches



Offre de service

Description sommaire de l'offre de services

Le Pavillon du Parc est un centre de réadaptation qui a pour mission d'offrir aux personnes de l'Outaouais qui vivent avec une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et à leurs proches des services d'adaptation, de réadaptation, d'intégration sociale et de soutien répondant à leurs besoins. L'expertise spécialisée offerte aux personnes est définie dans les offres de services adoptées au Pavillon du Parc.

La présente offre de services s'adresse **spécifiquement aux familles et aux proches** des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Elle s'inscrit dans le modèle systémique familial¹ qui sert de cadre de référence pour mieux connaître et comprendre les familles, élément essentiel pour collaborer avec elles. Ainsi, l'offre de services veut rendre tangible l'importance accordée au réseau de la personne. Elle reconnaît l'importance et la responsabilité des parents dans le développement de leur enfant, la portée des interactions entre la personne et son environnement et le caractère évolutif du rôle de la famille et des proches au cours des diverses étapes de vie de la personne.

L'implication et les besoins des familles et des proches se modulent aux différents cycles de la vie familiale et aux réalités distinctes qui en découlent. Ces familles et ces proches ont des besoins spécifiques qui vont au-delà de leur rôle à jouer en tant que famille ou proche. Selon cette perspective, la famille est un système qui se particularise par sa **structure familiale (les membres qui la composent)**, les **interactions** qu'elle entretient à l'intérieur et à l'extérieur de la famille, la façon dont la famille répond aux **fonctions** familiales et la façon dont la famille évolue à travers les **cycles de la vie**.

L'offre de services veut offrir une réponse ajustée et adaptée aux besoins spécifiques des différents membres de la famille (parents, conjoints, substitut parental, fratrie,...) et des proches par rapport à eux-mêmes et non par rapport exclusivement aux besoins de la personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. La responsabilité d'offrir des services aux familles et aux proches repose sur un partenariat entre les différents acteurs qui les entourent, en respect avec les mandats qui leur sont dévolus. Le partage des expertises et la continuité des services contribuent à une réponse adaptée aux familles et aux proches à des étapes précises qui surviendront tout au long des cycles de la vie familiale.

Ainsi, l'offre de services permet au Pavillon du Parc d'explicitier ses engagements à l'égard des familles et des proches en vue de reconnaître, de soutenir et de renforcer leurs **stratégies d'adaptation affectives, cognitives, comportementales, familiales et communautaires**. L'offre de services s'attarde aussi à identifier les interventions que le Pavillon du Parc s'engage à promouvoir mais dont la réalisation repose sur une démarche conjointe avec les partenaires.

Pour les besoins d'une compréhension commune, les concepts de famille et de proches réfèrent à une vision englobant différentes réalités. De façon large, la famille se définit comme *deux personnes ou plus qui se voient comme une famille et qui répondent aux besoins habituellement répondus par une famille. Ces personnes sont liées ou non par un lien de sang ou de mariage et vivent ou non ensemble*². Les proches sont toutes les personnes considérées comme tels par les familles. Ils peuvent faire partie de la famille élargie, des amis ou des personnes du réseau social des familles, identifiées comme importantes pour elles.

Contexte de l'offre de services

L'offre de services aux familles et aux proches ne vient pas se substituer, ni contredire les offres de services déjà déployées au Pavillon du Parc. Elle vient ajouter à la pertinence des interventions en reconnaissant que le bien-être des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement est souvent interrelié à la façon dont les familles et les proches s'adaptent durant les différentes étapes du cycle de vie familiale. L'offre de services aux familles et aux proches ajoute une dimension qui va au-delà du cadre des interventions déjà réalisées auprès des personnes et elle complète, de façon transversale, les autres offres de services.

L'offre de services s'inscrit en concordance avec les orientations du Pavillon du Parc ainsi qu'avec les différentes politiques et documents suivants :

- *De l'intégration sociale à la participation sociale : La politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux proches (MSSS, 2001).*
- *Un geste porteur d'avenir : Des services aux personnes présentant un trouble envahissant du développement, à leurs familles et à leurs proches (MSSS, 2003).*
- *Le projet clinique : Cadre de référence pour les réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (MSSS, 2004).*
- *Chez soi : Le Premier Choix; La politique de soutien à domicile (MSSS, 2003).*
- *La politique familiale (MESSF, 1997).*
- *L'action communautaire: une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec.*

Les attentes et les besoins des familles et des proches

La démarche d'élaboration de la présente offre de services a fourni une occasion de rencontrer des groupes d'intervenants ainsi que des familles et des proches. Ces échanges ont porté sur la façon dont les familles et les proches vivent leur situation ainsi que sur les différentes stratégies d'adaptation utilisées ou à déployer pour y faire face. De plus, un volet des rencontres portait spécifiquement sur la façon dont les divers intervenants peuvent leur offrir un soutien adéquat. Ces échanges ont permis de confirmer les attentes et les besoins identifiés dans *La Politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux proches*

1. Le modèle systémique familial (Turnbull et Turnbull, 2001) est présenté à l'annexe A.

2. Turnbull, Turnbull, Shank, et Leal, 1995, p. 24, traduction libre

(p. 39) dont les principaux éléments sont repris dans le document *Un geste porteur d'avenir : Des services aux personnes présentant un trouble envahissant du développement, à leurs familles et à leurs proches* :

- une approche appropriée et respectueuse au moment où le diagnostic de leur enfant est annoncé;
- l'information sur la déficience de leur enfant, sur les conséquences possibles de cette déficience, sur son développement et sur les services disponibles ;
- une orientation rapide vers les ressources d'aide professionnelle et communautaire appropriées sans qu'ils aient à effectuer de multiples démarches ;
- la reconnaissance de leurs capacités parentales et le respect de leur situation;
- un soutien leur permettant de développer leurs compétences ;
- une aide psychosociale offerte dès l'annonce du diagnostic et adaptée aux différents besoins des familles (parents, frères et sœurs et famille élargie) ;
- des conseils sur l'aide à apporter à leur enfant, sur les démarches à effectuer, etc. ;
- des mesures d'assistance dans l'exercice de leurs rôles parentaux (aide directe à la réalisation des activités d'apprentissage de l'enfant, aide domestique pour compenser le temps passé à répondre aux besoins de l'enfant, etc.) ;
- des ressources de répit souples, variées et de qualité, assurant à leur enfant la réponse à ses besoins particuliers ;
- des interventions complémentaires sans que cette complémentarité ne repose sur la famille ;
- des ressources d'intervention en situation de crise ou d'urgence.

À ces attentes et besoins s'ajoutent ceux issus des rencontres avec les familles et les proches :

- des services flexibles, équitables, disponibles, adaptés, suffisants et qui donnent espoir;
- des services où la famille demeure le partenaire privilégié;
- du répit à toutes les périodes de la vie de la personne, dès la naissance de l'enfant, ainsi que pour la fratrie;
- une approche appropriée et respectueuse à chacun des cycles de vie du système familial et aux transitions qui y sont associées;
- une information à jour sur les services, sur ce qui se passe pour leur proche, sur l'évolution des services en tenant compte du vieillissement des personnes, des familles et des proches, sur les orientations, les programmes, les subventions, les périodes de transition à venir...;
- des formations sur des sujets particuliers tels que sur le vieillissement, l'aspect légal (les fiducies, les régimes de protection, les testaments... et ce, même lorsque l'enfant est en bas âge), ou sur tout sujet qui les touche;
- un personnel compétent, spécialisé, capable d'écoute et capable de trouver les mots justes;
- des services continus et coordonnés entre les différents dispensateurs de service.

De plus les familles et les proches ont exprimé qu'être famille ou proche d'une personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement requiert de leur part :

- une mobilisation de leurs ressources personnelles...apprendre à vivre au jour le jour, avoir des attentes réalistes, chercher la simplicité, être à l'écoute de l'essentiel, trouver un sens, doser pour ne pas se surcharger, se donner du temps, trouver des aspects positifs à cette situation ou trouver une façon différente de voir la situation, dépasser si ce n'est défier le diagnostic, être déterminé;
- du soutien par les proches, du soutien pour la famille élargie et pour la fratrie, la participation à diverses activités telles que des groupes d'entraide, des groupes de soutien et d'échange, des activités et des échanges avec d'autres familles et des proches;
- l'acceptation de l'aide offerte ou accepter d'aller chercher l'aide requise;
- un partage des responsabilités dans le couple et dans la famille, sans oublier la fratrie.

Les principes directeurs de l'offre de services

L'offre de services pour les familles et les proches repose sur la reconnaissance des principes suivants :

- les parents sont les principaux responsables du développement de leur enfant et ils ont le droit de voir leurs responsabilités évoluer en fonction de l'âge de leur enfant présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement comme c'est le cas pour tout autre enfant;
- la contribution de la famille et des proches est essentielle au développement et à l'intégration de la personne;
- les familles et les proches peuvent avoir besoin de soutien pour exercer leurs rôles, assumer leurs responsabilités envers la personne visée, ainsi que pour traverser les cycles de la vie familiale qui les affectent tant sur le plan individuel, conjugal, familial que social;
- les caractéristiques du milieu familial ou du milieu de vie de la personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement (composition familiale, situation économique, culturelle, géographique, etc.) doivent être respectées.

Les intervenants qui oeuvrent auprès des familles et des proches partagent les principes d'intervention suivants :

- les intervenants reconnaissent que les familles sont constituées d'abord de **personnes** avec leurs besoins respectifs, dont l'une de leurs fonctions est la fonction parentale (parents) ou de fratrie;
- les intervenants conviennent que ces personnes, faisant partie du système familial, font aussi partie d'un milieu et d'une communauté qui contribue ou interfère à leur adaptation;

- les intervenants saisissent que la présence ou l'absence de toute action ou intervention auprès de la famille a un impact sur celle-ci;
- les intervenants composent avec les différentes réalités et les différents besoins des familles et des proches ayant un rythme, des capacités et un cheminement distinctifs qu'ils doivent respecter et auxquels ils doivent s'ajuster;
- les interventions misent sur la résilience des familles et des proches et soutiennent le développement de stratégies d'adaptation face à leur réalité d'être membre de la famille ou un proche de la personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement dans sa quête d'inclusion et de participation sociale;
- les interventions se font dans un climat de collaboration; elles permettent le partage des savoirs respectifs, soutiennent la réciprocité et favorisent l'appropriation de tous.

Les approches privilégiées de l'offre de services

Toute personne confrontée à un événement subit ou planifié, heureux ou malheureux, fait appel à une variété de stratégies et de moyens qui lui permettent de s'adapter et de « passer à travers ». Ces stratégies varient d'une personne à l'autre et même d'une étape de vie à l'autre. Ainsi, avoir un enfant présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement fait appel aux ressources personnelles et aux compétences des familles et des proches. Une utilisation importante de ces ressources risque d'augmenter le niveau de stress et d'épuisement. Toute nouvelle situation ou étape de vie peut soulever un défi d'adaptation de la part de la personne, de sa famille et de ses proches. Toutefois, par-delà cette réalité, la majorité des parents réussissent à s'adapter et ils éprouvent de la satisfaction et de la joie dans leur rôle de parent³. L'adaptation des familles et des proches est donc un axe important sur lequel doivent reposer les interventions en vue d'améliorer le bien-être des familles et de la personne⁴. L'offre de services aux familles et aux proches fait appel à l'intégration de plusieurs approches : l'approche privilégiée est **l'approche multimodale**⁵ qui appelle les intervenants à intégrer l'originalité et la complémentarité de plusieurs approches en vue de reconnaître, de soutenir et de renforcer les différentes stratégies d'adaptation des familles et des proches. L'approche multimodale mise sur les compétences des personnes et elle s'insère dans le processus de résilience développé par chacun. Chaque individu, famille et proche utilisent des stratégies qui leur sont propres, selon la situation, leur histoire et leurs stratégies privilégiées. Ainsi, les interventions se doivent d'être modulées aux besoins et ressources de chacune des familles ou des proches. Les stratégies d'adaptation sont regroupées sous cinq sphères distinctes :

- 1) la composante **affective** vise les stratégies pour soutenir les familles et les proches dans leur processus d'adaptation et dans la gestion des émotions ressenties et vécues face à leur situation; elle contient aussi les stratégies permettant le maintien ou l'établissement de liens de qualité avec leur proche présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement;

- 2) la composante **cognitive** inclut des stratégies permettant aux personnes de mieux comprendre la situation à laquelle ils ont à faire face; des informations de qualité et des réponses adaptées aux différents questionnements contribuent à renforcer cette composante;
- 3) la composante **comportementale** est centrée sur la compétence des familles et des proches à résoudre les problèmes du quotidien par une participation active aux interventions auprès de leur enfant ou de leur proche, en s'ajustant selon l'étape de vie de la personne et de la famille;
- 4) la composante **familiale** comprend la valorisation et l'utilisation des stratégies et des ressources du couple, de la fratrie et de la famille; c'est la reconnaissance de leurs compétences et le soutien de leurs forces;
- 5) la composante **communautaire** permet aux familles de développer des stratégies afin de recourir aux ressources de leurs réseaux sociaux et de leur communauté; elle affirme l'importance du réseau formel et informel des familles et des proches.

3. Vacca et Feinberg, 2000

4. Barnett, Clements, Kaplan-Estrin et Fialka, 2003

5. Lavigreur, Coutu et Dubeau, 2001

Exemples de stratégies pouvant être reconnues, soutenues et renforcées chez les familles et les proches

Stratégies affectives

- Partager son vécu
- Se donner le temps de vivre le processus d'adaptation
- Prendre soin de soi
- Renforcer l'attachement avec son enfant

Stratégies cognitives

- Comprendre la signification et l'implication du DX
- Être capable de décrire sa façon de percevoir la situation (croyances)
- Apprendre à gérer le stress

Stratégies familiales

- Se soutenir mutuellement entre conjoints
- Être attentifs à la fratrie
- Prendre du temps pour toute la famille
- S'ouvrir aux autres membres de la famille élargie

Stratégies comportementales

- Soutenir les compétences de l'enfant ou de la personne et compenser pour ses déficits
- Construire sur le positif
- Participer de façon active au PI/PSI

Stratégies communautaires

- S'ouvrir aux autres, briser l'isolement
- Connaître et utiliser les ressources professionnelles et communautaires
- Avoir recours au répit et au dépannage

L'offre de services aux familles et aux proches ne peut faire abstraction d'autres approches cliniques qui enrichissent les façons d'intervenir auprès de ces personnes dans une perspective d'offrir des services qui tiennent compte de leur contexte (approche écologique), en reconnaissant le potentiel des individus et de leurs réseaux (approche communautaire), en misant sur des relations respectueuses entre les différents acteurs (approche de collaboration), en vue d'assurer des services continus et intégrés (approche de services intégrés)⁶.

L'importance du savoir-être

Les rencontres de consultation auprès des familles et des proches en vue de l'élaboration de la présente offre de services a permis de saisir l'importance des différents savoirs des intervenants dans leurs interactions auprès des familles et des proches. En plus du savoir-faire et de l'expertise spécialisée, les familles et les proches insistent sur l'importance du savoir-être des intervenants. Le savoir-être est à la base des interventions puisque toute intervention passe d'abord par le filtre d'une relation. L'implantation de l'offre de services ne peut donc pas se limiter à la mise en place des moyens, des outils et des activités identifiés à la présente offre de services. Elle devra aussi tenir compte du volet relationnel en vue de favoriser la construction d'interactions et de relations de qualité entre les intervenants, les familles et les proches.

Structure de présentation de l'offre de services

Afin de répondre aux attentes et besoins exprimés par les familles et les proches, l'offre de services comporte quatre volets principaux. Sous chacun de ces volets, des dimensions spécifiques sont abordées.

- 1) **Le volet information/formation** répond aux besoins exprimés par les familles et les proches dans leur désir de recevoir des informations et des formations sur différents sujets. Pour ce faire, le volet information /formation présente quatre dimensions :
 - **informations générales sur les services du Pavillon du Parc, les orientations, les approches privilégiées;**
 - **informations sur les ressources existantes;**
 - **informations/formations sur des objets ciblés ;**
 - **communications.**
- 2) **Le volet participation des familles et des proches** répond aux besoins des familles et des proches d'être reconnus par les intervenants et de contribuer au développement du projet de la personne. Particulièrement à l'enfance, les familles veulent être aux premières loges même lorsque l'intervention se fait dans un autre milieu de vie. À l'adolescence et à la vie adulte, les familles et les proches continuent toujours de jouer

leur rôle de famille et de proche, peu importe les choix de vie de la personne. Ils veulent y être associés. Pour y répondre, ce volet présente la dimension suivante :

- **reconnaissance de l'expertise des familles et des proches**

- 3) **Le volet soutien répond aux préoccupations des familles et des proches** d'être soutenus dans différentes dimensions de leur vécu. Le soutien peut se vivre autant à l'intérieur de leur famille qu'avec les proches et leur réseau social, qu'avec d'autres familles et proches. Pour répondre aux besoins de soutien variés, cinq dimensions y sont dédiées :

- **soutien aux différentes périodes de transition;**
- **soutien dans les démarches favorisant l'inclusion sociale;**
- **soutien en vue de la mobilisation du réseau naturel de soutien;**
- **soutien et entraide par les pairs;**
- **ressourcement.**

- 4) **Le volet défense des droits et préparation de l'avenir** répond aux diverses inquiétudes exprimées par les familles et les proches devant la plus grande vulnérabilité des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Un souci constant d'assurer les droits, la protection de la personne et son avenir filtrait des échanges. L'offre de services explore deux dimensions pour répondre à ces préoccupations :

- **protection des intérêts et exercice des droits;**
- **planification de l'avenir.**

Pour chacune des dimensions des différents volets de l'offre de services, le Pavillon du Parc précise les moyens, les outils et les activités qu'il s'engage à développer lui-même ou en collaboration avec les autres partenaires œuvrant auprès de familles et des proches, eu égard aux mandats respectifs de chacun. Enfin, l'offre de services spécifie les stratégies variées ciblées chez les familles et les proches par la mise en place des moyens, d'outils et d'activités. Elles se retrouvent sous la section Objectifs visés pour les familles et les proches. L'identification de ces objectifs pour les familles et les proches nous rappelle que l'objectif ultime de l'offre de services est de reconnaître, de soutenir et de renforcer les **stratégies d'adaptation affectives, cognitives, comportementales, familiales et communautaires des familles et des proches.**

6. Ces approches sont présentées à l'annexe B.

Volet information/formation

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Informations générales sur les services du Pavillon du Parc, les orientations, les approches privilégiées.</p>	<p>Une pochette d'accueil est remise à la famille lors de la première rencontre. Cette pochette contient entre autres les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • description générale du Pavillon du Parc, sa mission, ses valeurs, ses orientations; • un résumé des offres de services; • les différents programmes du Pavillon du Parc; • le code d'éthique; • une description des différentes modalités de communication (site Web, le Bulletin d'information, lettre à l'accès aux services, agenda d'évènements...); • dépliants variés sur les comités du Pavillon du Parc et autres informations (comité des usagers, de parents, dépliant sur la procédure d'examen des plaintes...). <p>Rencontres d'orientation et de sensibilisation de groupe offertes à toutes les familles et proches dont la personne vient d'être acceptée dans les services du Pavillon du Parc en tenant compte des groupes d'âge et du territoire de provenance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir accès à des informations sur les services et sur les différentes activités du Pavillon du Parc. • Connaître les services offerts au Pavillon du Parc. • Mieux comprendre les services dispensés par le Pavillon du Parc dans l'organisation des services de santé et des services sociaux. • Comprendre le sens des interventions auprès de la personne, l'importance de leur rôle, les particularités de la condition de la personne sur la fratrie, sur le système familial.

Volet information/formation

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Informations sur les ressources existantes</p>	<p>Contribution à l'élaboration et à la diffusion d'une banque de ressources sur les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • financiers (subventions, programmes particuliers, allocations); • services : de loisir, de répit et de gardiennage, de ressourcement (Ex. Guide des besoins en soutien à la famille – Pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé; OPHQ). 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir accès aux informations mises à jour sur les programmes, les subventions et sur les services offerts dans la communauté. • Avoir recours, selon les besoins, aux ressources disponibles.
Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Informations/formations sur des objets ciblés tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les stades du développement de la personne présentant une DI ou un TED; • les principaux diagnostics; • les étapes d'adaptation des familles et des proches; • les activités éducatives à promouvoir; • le vieillissement de la personne présentant une DI ou un TED; • la place de la fratrie. 	<p>Activités thématiques planifiées et réalisées annuellement par les intervenants du Pavillon du Parc, en collaboration avec les familles et les proches.</p> <p>Activités thématiques en collaboration avec les partenaires qui oeuvrent auprès des familles et des proches.</p> <p>Informations sur des ateliers et du matériel traitant de sujets en lien avec la DI ou le TED (livres, films, articles, sites Internet, banque d'outils ou de référence).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre la signification et l'implication du diagnostic. • Être capable de décrire sa façon de percevoir la situation. • Reconnaître la contribution importante et différenciée des deux parents, de la fratrie et des proches. • Reconnaître les sources de stress liées à leur situation de famille et de proche. • Soutenir le développement des compétences et compenser les déficits de la personne.

Volet information/formation

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Communications</p>	<p>Modalités variées pour communiquer et informer les familles et les proches :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le site Web du Pavillon du Parc; • le Bulletin d'information du Pavillon du Parc sur demande; • l'assemblée annuelle; • les envois postaux, lettres à l'accès; • l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de communication; • le matériel disponible dans les territoires. <p>Accessibilité du matériel du Pavillon du Parc dans les deux langues (français /anglais).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Choisir la modalité de communication qui convient le mieux à leur situation et à leurs besoins.

Volet participation des familles et des proches

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Reconnaissance de l'expertise des familles et des proches</p>	<p>Invitation du père, de la mère, de la fratrie et des grands-parents, selon la pertinence, et dans le respect du désir de la personne présentant une DI ou un TED :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à la rencontre d'orientation et de sensibilisation; • à l'élaboration des PI et PSI; • à la planification et à la co-animation des activités thématiques avec les intervenants du Pavillon du Parc. <p>Sollicitation active et valorisation des membres de la famille et des proches à la dispensation des services.</p> <p>Accompagnement des parents et des proches dans la défense des droits de la personne dans la communauté (ex: école).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Être capable de décrire sa façon de percevoir la situation. • Reconnaître ses compétences dans l'exercice de son rôle parental. • S'ouvrir aux autres membres de la famille élargie et aux ressources de chacun. • Nouer des liens avec les divers dispensateurs de services de la personne. • Collaborer avec les équipes qui entourent la personne. • Travailler dans la même direction, vers un but commun.

Volet soutien

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Soutien à la famille et aux proches lors des différentes périodes de transition :</p> <p>1) Lors des transitions normatives associées au cycle de la vie familiale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Enfance</u> (annonce du diagnostic, entrée de l'enfant aux services du Pavillon du Parc, dans un service de garde, à l'école) • <u>Adolescence</u> (puberté, entrée à l'école secondaire, programmes de formation) • <u>Jeune adulte/adulte</u> (le départ ou le non départ de la maison pour un autre milieu de vie, intégration ou non dans un milieu de travail, la vie en couple de la personne, la grossesse, le vieillissement des parents et de la personne). <p>2) Lors des transitions non normatives (non prévues), lors d'événements vécus par les familles et les proches ou par la personne, comme par exemple: la séparation, le divorce, la maladie, des problèmes de santé mentale, un décès...</p>	<p>Répertoire d'outils de sensibilisation et d'information disponibles aux familles et aux proches, centré sur les défis et les ressources associés aux grandes étapes que traversent les familles et les proches ainsi que la personne présentant une DI ou un TED (volets <i>enfance, adolescence et vie adulte</i>) par exemple: témoignages de parents et d'intervenants, présentation de cas vécus (exemples de ressources et de « trajectoires de vie » qui aident à visualiser une variété de façons de vivre ces transitions).</p> <p>Accessibilité à une banque de ressources (livres, articles, dépliants, documents audiovisuels, sites Internet) organisée autour des différentes transitions normatives et non normatives associées au cycle de la vie familiale, disponible aux intervenants, aux familles et aux proches (cf. volet <i>information enrichie</i>) Ex. Guide face au deuil.</p> <p>Développement d'outils destinés aux intervenants qui leur permettent de reconnaître les défis et les ressources associés aux grandes étapes que traversent les familles et les proches.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'ajuster de façon mutuellement satisfaisante aux différentes transitions normatives et non normatives qu'ils traversent en accompagnant la personne présentant une DI ou un TED. • Partager et diminuer les inquiétudes et les appréhensions associées à l'avenir. • Partager et nourrir les espoirs et les rêves associés à un avenir réaliste et satisfaisant. • Prendre appui sur l'expérience et les compétences acquises dans les étapes et les défis déjà traversés. • Devenir plus attentifs aux besoins de chacun des membres de la famille dans la transition à venir ou en cours; développer des stratégies concrètes susceptibles de mieux répondre aux besoins de chacun. • Profiter des échanges lors des PI/PSI pour faciliter le passage lors des transitions. • Prendre soin de soi.

Volet soutien

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Soutien à la famille et aux proches lors des différentes périodes de transition :</p> <p>1) Lors des transitions normatives, associées au cycle de la vie familiale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Enfance</u> (par ex. annonce du diagnostic; entrée de l'enfant aux services du Pavillon du Parc, dans un service de garde, à l'école); • <u>Adolescence</u> (puberté, entrée à l'école secondaire, programmes de formation); • <u>Jeune adulte/adulte</u> (le départ ou le non départ de la maison pour un autre milieu de vie, intégration ou non dans un milieu de travail, la vie en couple de la personne, la grossesse, le vieillissement des parents et de la personne). <p>2) Lors des transitions non normatives (non prévues), lors d'événements vécus par les familles et les proches ou par la personne, comme par exemple: la séparation, le divorce, la maladie, des problèmes de santé mentale, un décès...</p>	<p>Activités variées qui permettent d'échanger des préoccupations, des expériences et des ressources associées aux transitions telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • rencontres; • ateliers thématiques ou échanges (informations et partage d'expériences, forum de discussion) portant spécifiquement sur une transition normative ou non normative. <p>Élaboration du PI/PSI en tenant compte du contexte de la famille et des proches lors des transitions associées aux cycles de la vie familiale.</p> <p>Orientation de la famille et des proches vers les ressources adaptées à leurs besoins.</p> <p>Soutien aux partenaires en vue de développer et d'offrir des activités aux familles et aux proches lors des transitions associées aux cycles de la vie familiale.</p>	

Volet information/formation

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Soutien aux familles et aux proches dans les démarches favorisant l'inclusion sociale de la personne</p>	<p>Sensibilisation et information des familles et des proches aux enjeux de l'inclusion sociale en vue de la participation sociale de la personne.</p> <p>Soutien, accompagnement et orientation des familles et des proches dans leurs démarches d'intégration sociale de la personne. Par exemple : services de garde, milieu scolaire, municipalités, services publics, employeurs potentiels, habitation, participation aux PI/PSI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux de l'inclusion. • Partager la responsabilité de l'inclusion. • Surmonter les obstacles de l'inclusion. • Vivre la réalité de l'inclusion. • Collaborer avec les équipes qui entourent la personne : <ol style="list-style-type: none"> 1. participer de façon active à l'élaboration du PI et du PSI, en respectant les désirs de la personne. 2. connaître et utiliser les ressources professionnelles et communautaires du milieu. • Nouer des liens avec les différents dispensateurs de services. • Travailler dans la même direction et partager un but commun.

Volet soutien

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Soutien en vue de la mobilisation du réseau naturel de soutien des familles et des proches</p>	<p>Sensibilisation des familles et des proches à l'importance d'avoir un réseau.</p> <p>Information sur les ressources communautaires qui peuvent faire partie du réseau des familles et des proches et pouvant répondre à leurs besoins spécifiques.</p> <p>Exploration du réseau social des familles et des proches (réseau formel et informel).</p> <p>Soutien aux familles et aux proches dans la mobilisation de leur réseau.</p> <p>Soutien du réseau des familles et des proches.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître la légitimité du besoin de soutien et de briser l'isolement : <ul style="list-style-type: none"> • créer et maintenir des relations significatives avec l'entourage; • demander l'aide de l'entourage; • accepter l'aide de l'entourage. • Avoir un meilleur réseau de soutien. • Enrichir son réseau en fonction de ses besoins.

Volet soutien

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Soutien et entraide par les pairs</p>	<p>Rencontres de groupe d'orientation et de sensibilisation.</p> <p>Développement, en collaboration avec les partenaires qui oeuvrent auprès des familles et des proches :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de groupe(s) de soutien ou d'entraide pour les parents et les proches; • de groupe(s) de soutien pour la fratrie; • d'activités thématiques, selon les besoins. <p>Activités thématiques planifiées et réalisées par les intervenants du Pavillon du Parc en collaboration avec les familles et les proches.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exemple : un programme d'intervention de groupe⁷ qui fournit un accompagnement aux parents d'une personne ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement hébergée par une ressource sous la responsabilité d'un établissement. <p>Soutien à la mise en place de moyens variés favorisant les échanges entre les familles et les proches; par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • activités culturelles ou de loisirs avec les familles et les proches (pique-nique familial, marche familiale); • banque de noms de familles et proches disponibles pour favoriser les contacts; • forum de discussion pour la famille et les proches sur le site Web du Pavillon du Parc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Valider ses réactions en rencontrant d'autres familles et proches vivant des situations semblables. • Explorer ses croyances, ses idées préconçues face à la DI ou les TED. • Reconnaître et exprimer les diverses émotions ressenties. • Avoir des moments de plaisirs partagés. • Apprendre à "laisser aller", se pardonner, accepter ses limites. • Soutenir le développement des compétences de la personne et compenser pour ses déficits en apprenant des autres parents. • Reconnaître la légitimité du besoin de soutien et de briser l'isolement.

7. À titre indicatif, le programme d'intervention de groupe "Prendre soin de moi! Programme destiné aux aidantes d'un proche hébergé présentant des déficiences cognitives" (Ducharme et al., 2003) qui est fondé sur l'approche de l'empowerment et l'affirmation de soi exempt d'hostilité.

Volet soutien

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Ressourcement⁸</p>	<p>Collaboration à la mise à jour annuelle et à la diffusion de l'inventaire des ressources régionales de répit, camps de jour et de vacances, incluant les critères d'admissibilité.</p> <p>Contribution à la diversification des modalités de ressourcement inspirées des meilleures pratiques.</p> <p>Développement, avec les partenaires, de ressources et services de dépannage en situation de crise et d'urgence.</p> <p>Développement de ressources de répit spécialisé.</p> <p>Élaboration d'un document, développé en partenariat avec les CSSS, qui distingue et précise les types de répit et les façons d'y avoir accès.</p> <p>Exploration de façons de faire pour simplifier l'accès aux différentes modalités de ressourcement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître : <ul style="list-style-type: none"> • les différents types de ressourcement; • les façons d'y avoir accès; • les sources de financement et les critères d'admissibilité spécifiques aux différentes formes de ressourcement. • Être capable d'identifier dans son réseau les personnes qui peuvent offrir du ressourcement. • Éviter l'épuisement. • Savoir reconnaître et respecter ses limites. • Maintenir un équilibre familial. • S'assurer de la qualité des services. • Se sentir en confiance face aux services de ressourcement offerts et reçus.

8. Le concept de ressourcement est utilisé afin d'élargir les notions de répit, de gardiennage ou de dépannage qui, pris dans leurs sens habituels, restreignent la façon d'envisager les diverses modalités de ressourcement possibles pour les familles et les proches.

Volet soutien

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
Ressourcement	<p>Association avec les partenaires afin de promouvoir, recruter et former des personnes en vue d'offrir des services variés et adaptés de ressourcement.</p> <p>Accompagnement des familles et des proches dans leurs démarches d'évaluation de leurs besoins de ressourcement et orientation vers les services pertinents.</p> <p>Élaboration d'un mécanisme de communication entre les familles, les proches et les dispensateurs des diverses modalités de ressourcement.</p>	

Volet droits de la personne et préparation de l'avenir

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Protection des intérêts de la personne et exercice des droits</p>	<p>Activités thématiques annuelles en association avec des ressources spécialisées dans le domaine traitant de sujets tels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'exercice des droits pour la personne présentant une DI ou un TED; • « <i>La prise de décision pour l'autre : un pensez-y bien</i> »; • les régimes de protection; • les aspects légaux touchant les besoins spécifiques de la famille au regard de la protection des intérêts et l'exercice des droits de la personne. <p>Soutien des familles et des proches dans l'évaluation de la pertinence d'une demande d'ouverture d'un régime de protection.</p> <p>Informations sur la prévention des abus (physiques, financiers, sexuels...) et sur les différentes ressources pouvant les soutenir; par exemple, le RIFVEH⁹, le comité des usagers, l'OPHQ, le commissaire local aux plaintes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les ressources, les moyens et les recours à leur disposition en vue de protéger les intérêts et assurer l'exercice des droits de la personne. • Promouvoir chez la personne la capacité à prendre des décisions. • Soutenir la personne dans l'exercice de ses droits et la protection de ses intérêts. • S'assurer du respect des intérêts et des droits de la personne en vue d'une qualité de vie dans le présent et dans l'avenir. • Participer aux projets et aux PI/PSI en respect avec le désir de la personne.

9. RIFVEH : Réseau Internet Francophone Vulnérabilités et Handicaps

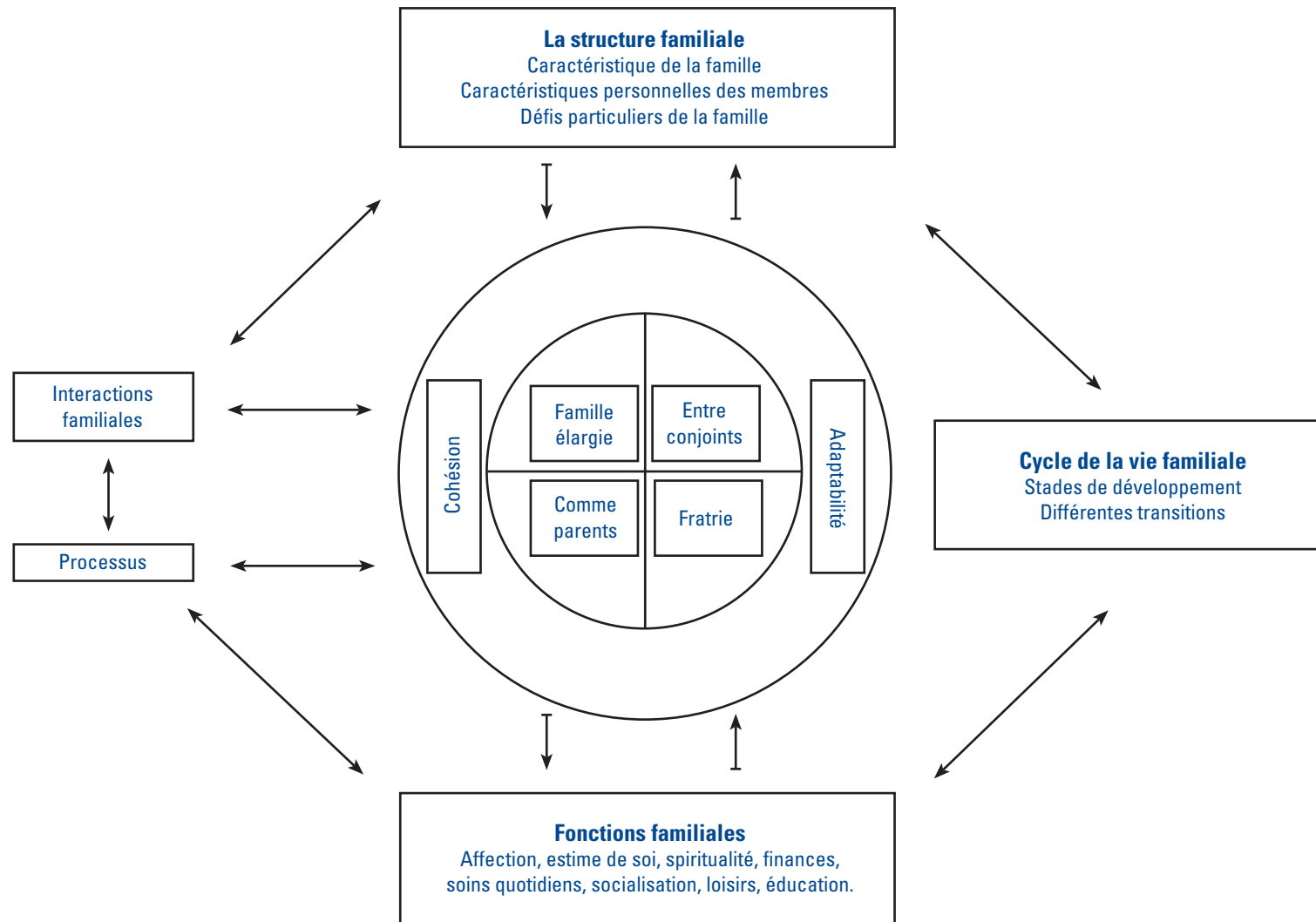
Volet droits de la personne et préparation de l'avenir

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
Protection des intérêts de la personne et exercice des droits	<p>Soutien à l'exercice du rôle de défenseur de droits de la personne.</p> <p>Informations aux familles et aux proches et orientation dans un contexte où une situation vécue par la personne est judiciairisée.</p>	

Volet droits de la personne et préparation de l'avenir

Dimension	Moyens, outils et activités	Objectifs visés pour les familles et les proches
<p>Planification de l'avenir</p>	<p>Activités thématiques annuelles en vue de sensibiliser les familles et les proches à la préparation de l'avenir, notamment sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la délégation des responsabilités en prévision de l'avenir ; • la réorganisation du système familial; • la constitution du patrimoine (la gestion des finances, le testament, la fiducie) ; • la gestion du patrimoine au regard de la fiscalité, de la sécurité du revenu ; • la mise en tutelle des enfants ; • les tuteurs pour les adultes. <p>Informations sur les mesures pouvant assurer la qualité de vie et la sécurité de la personne ainsi que sur les ressources régionales ou nationales disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les régimes fiscaux comme le Régime d'épargne lié à l'incapacité ; • les successions permettant l'accession à une propriété ; • ressources telles que la Clinique de droit notarial de l'Université d'Ottawa, l'Institut Plan <p>www.planinstitute.ca.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se projeter dans l'avenir. • Explorer les étapes à venir. • Mettre à contribution les membres de la famille et les proches. • Connaître les différentes mesures qui permettent d'assurer un avenir sécuritaire pour la personne, dont les règles spécifiques à la succession et aux personnes qui reçoivent des prestations de la sécurité du revenu. • Contribuer à édifier un avenir plus sécuritaire à la personne, tant sur le plan affectif, social que matériel.

Cadre de référence: modèle systémique familial



Modèle systémique familial inspiré de Turnbull et Turnbull, 2001

Le modèle systémique familial (Turnbull et Turnbull, 2001) sert de cadre de référence pour mieux connaître les familles et les comprendre, élément essentiel pour collaborer avec elles. Selon cette perspective, la famille est un système qui se particularise à travers les composantes suivantes : 1) la **structure familiale** réfère aux éléments qui composent le système; 2) les **interactions familiales** tiennent compte des processus d'interactions entretenues à l'intérieur et à l'extérieur des familles; 3) les **fonctions familiales** sont le produit de ces interactions; elles représentent la façon dont la famille répond aux besoins de ses membres et 4) les **cycles de la vie familiale** rappellent que la famille se transforme et évolue au cours des différents cycles de la vie. Tous ces éléments sont dynamiques et s'influencent mutuellement. Pour une compréhension des familles, toutes les composantes se doivent d'être prises en compte, non pas comme des éléments qui se juxtaposent l'un à l'autre mais comme des éléments qui interagissent l'un avec l'autre et se transforment.

1. La structure familiale

Toutes les familles diffèrent. Les caractéristiques particulières de chaque famille influencent et sont influencées par l'enfant ayant une déficience. La perspective systémique familiale reconnaît que chacune des caractéristiques de la structure familiale module d'une part la réponse de cette famille à l'enfant présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, et sert d'assise, d'autre part, au développement de leurs ressources et de leur niveau d'appropriation. Les éléments compris dans la structure familiale sont les caractéristiques spécifiques de la famille, les caractéristiques personnelles de chacun des membres et les défis particuliers de cette famille.

2. Les interactions

Le cadre de référence systémique familial identifie les quatre sous-systèmes de la famille selon les types de relations ou d'interactions qui se vivent dans chaque système familial : on retrouve les relations entre les conjoints (conjugales), comme parents (parentales), avec la fratrie et avec la famille élargie. Les interactions se développent entre chaque sous-système et entre les différents sous-systèmes. Une prémisse à la base du cadre systémique familial est que l'enfant présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement est regardé au-delà de la lunette unique de son handicap ou du seul sous-système mère-enfant. Pour comprendre la situation de la famille, il est important de connaître toutes les composantes du système familial et ses interactions.

Les relations et les interactions varient en terme de **cohésion et d'adaptabilité** (Olson, Sprenkle et Russell, 1979). La cohésion familiale réfère à la proximité relationnelle d'attachement vécue entre les membres du système et à la fois à leur sentiment d'indépendance à l'intérieur du même

système. Les variables de la cohésion familiale sont les frontières internes, les coalitions, le temps, l'espace, les amis, les intérêts et les loisirs. L'adaptabilité se définit pour sa part comme la capacité pour le couple et la famille de modifier sa structure de pouvoir, les rôles familiaux, sociaux et les règles afin de s'adapter aux besoins émergents situationnels ou de développement. Dans les extrêmes, le système familial peut varier d'une cohésion faible (désengagement) à élevée (relations tissées serrées...qui peuvent devenir étouffantes) alors que l'axe de l'adaptabilité varie de la faible adaptabilité (rigidité) à une adaptabilité extrême (flou, chaos). Les systèmes équilibrés tant sur le plan de la cohésion que de l'adaptabilité fonctionnent mieux et s'adaptent mieux aux imprévus que les systèmes qui se situent aux extrémités (Lavee et Olson, 1991).

3. Les fonctions de la famille

Le modèle systémique familial identifie des fonctions auxquelles chaque famille tend à répondre. La façon dont chaque système opère amène des réponses variées aux besoins individuels et collectifs de ses membres. Les fonctions familiales sont au nombre de huit : l'affection, l'estime de soi, la spiritualité, l'aspect économique, les soins quotidiens, la socialisation, les loisirs et l'éducation. La présence d'une personne ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement dans la structure familiale modifie la dynamique des interactions et amène une réponse différenciée des fonctions familiales. Par exemple, la situation financière des familles ayant un membre vivant avec un handicap risque d'être affectée par les exigences augmentées en services et en temps. De même, les activités de loisirs se doivent d'être adaptées à la réalité de la famille.

4. Les cycles de la vie familiale

Le modèle systémique familial tient compte de l'évolution du système dans le temps. En effet, le système se modifie et s'ajuste à travers les différentes étapes de la vie d'une famille. Toute famille, avec ou sans enfant ayant un handicap, passe par des étapes prévisibles. En passant d'une étape à l'autre, la famille traverse une période de transition. Les grandes étapes de la vie familiale sont : la naissance et la petite enfance, l'enfance, l'adolescence, la vie adulte. La présence d'une personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement dans un système influence ces périodes qui n'aboutissent pas toujours aux finalités habituelles. Plusieurs phases sont décalées ou se vivent différemment considérant les caractéristiques de l'enfant. Par exemple, la fin de l'adolescence ne signifie pas toujours la prise d'autonomie complète de la personne et son départ à la vie adulte pour bâtir son propre système familial. Il demeure plusieurs incertitudes face à l'avenir. De plus, les phases de transition peuvent éveiller des inquiétudes qui nécessitent souvent plus de soutien du réseau des ressources formelles ou informelles afin de soutenir les compétences des familles ou en favoriser l'émergence.

Annexe B

Les approches privilégiées

L'approche privilégiée de l'offre de service est l'approche multimodale. Toutefois, d'autres approches viennent soutenir les interventions auprès des familles et des proches. Les approches écologique, de collaboration, de services intégrés et communautaire encadrent le déploiement de cette offre de service.

L'approche écologique

L'expression **approche écologique** est utilisée dans plusieurs domaines et disciplines. Que signifie-t-elle dans le contexte de l'écologie humaine? Il est important de préciser les éléments de base de cette approche. Fondamentalement, l'approche écologique est liée à **l'étude de la dynamique interactive personne-milieu**. Elle sous-tend qu'il est impossible de limiter le développement d'une personne à ses seules caractéristiques personnelles. De même, tout milieu ne peut être jugé adapté ou adéquat sans faire référence aux personnes qui le fréquentent. L'approche écologique est une *façon d'appréhender un phénomène par l'étude des interrelations établies entre un organisme vivant et son milieu* » (Rocque, 1999 p. 37). L'approche écosystémique est partie intrinsèque de l'approche écologique puisque celle-ci détermine les différents écosystèmes qui sont les unités fondamentales de l'écologie. Ainsi, l'écologie est centrée sur la dynamique personne-milieu et cette dynamique se vit dans les différentes unités contextuelles que sont les écosystèmes. Bronfenbrenner précise que le développement d'une **personne** survient en cours de **processus** interactifs progressivement plus complexes et réciproques entre cette personne, un organisme et son **environnement** (contexte) et il ajoute le facteur temps. Bronfenbrenner (1979) a défini les éléments constitutifs de chaque écosystème.

Le **microsystème** représente les différents milieux de vie de la personne dans lesquels elle habite, travaille, crée sa réalité de tous les jours. Le microsystème d'une personne inclut les personnes avec qui elle vit et avec qui elle réalise des activités.

Le **mésosystème** est un ensemble de liens et de processus qui s'établissent entre plusieurs milieux de vie de la personne comme par exemple l'école et la maison, le CRDI et la famille etc.

L'**exosystème** est un ensemble de liens et de processus établis entre deux ou plusieurs milieux, dont au moins un ne représente pas un milieu de vie de la personne mais qui est susceptible d'influencer les processus vécus dans son milieu immédiat. Ces milieux ont un « pouvoir », une influence sur leur vie en laissant peu de contrôle à la personne. On peut donner à titre d'exemple : pour un enfant, les relations entre la maison et le lieu de travail des parents; pour un parent, les relations entre le CRDI et le CSSS.

Le **macrosystème** englobe l'ensemble des écosystèmes déjà identifiés (micro-, méso- et exosystèmes). Elle inclut notamment les idéologies, les cultures, les valeurs, les ressources, les styles de vie et les institutions. Les choix de société, les orientations gouvernementales et le contexte social plus large aident à comprendre les types de relations et les modes de fonctionnement des différents écosystèmes et de leurs interactions. L'approche écologique rend compte de la complexité de l'intervention auprès des familles et des proches puisqu'ils sont partie prenante de plusieurs écosystèmes en interaction qui s'influencent réciproquement.

L'approche écologique transcende les approches spécifiques d'intervention de l'offre de services aux familles et aux proches. Les approches spécifiques (multimodale, de collaboration, services intégrés et communautaires) sont privilégiées car elles viennent préciser les angles sous lesquels seront articulées les interventions afin d'offrir une réponse adaptée aux familles et aux proches d'une personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, dans une perspective écologique, agissant sur le microsystème, le mésosystème, l'exosystème et en tenant compte du macrosystème.

L'approche communautaire

« L'approche communautaire est une philosophie qui mise sur la reconnaissance et la valorisation du potentiel des individus, des réseaux sociaux, des milieux et des communautés. Cette orientation met l'emphase sur le partage des responsabilités individuelles et collectives dans la réponse aux besoins de la personne » (Sous-comité sur l'approche communautaire du Conseil multidisciplinaire Pavillon du Parc). L'offre de services aux familles et aux proches veut reconnaître l'importance de rendre disponible et accessible une gamme variée de ressources dans les milieux et dans la communauté afin de répondre aux différents besoins des familles et des proches aux étapes distinctes de leur vécu avec une personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.

L'approche de collaboration

« La collaboration est une dynamique relationnelle qui fait en sorte que les relations des personnes sont animées par le désir de respect, d'écoute, d'empathie, de soutien et d'entraide réciproque. Collaborer désigne toutes actions et efforts à la réalisation de tâches et de responsabilités dans un esprit de partage et de soutien mutuel » (Moreau, Maltais, et Hery, 2004). La collaboration réfère donc au processus dynamique des familles et des professionnels qui partagent leurs ressources afin de prendre conjointement des décisions. Cela vise l'appropriation pour tous les participants. La collaboration renforce la coopération et améliore la communication entre les acteurs. Enfin, elle favorise la continuité des interventions des différents acteurs impliqués.

L'approche de services intégrés :

Un modèle de services intégrés réfère à la planification concrète d'un continuum de services pour une clientèle commune. La notion de continuum intègre les éléments de continuité et de complémentarité des services requis par les familles et les proches d'une personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Le plan de services individualisé est l'élément de jonction assurant la continuité transversale entre les services dispensés. Il doit également s'inscrire dans une perspective temporelle. Le plan de services peut soutenir une approche préventive d'une part, en planifiant les transitions à venir, et une approche d'appropriation d'autre part, en reconnaissant et en renforçant les stratégies d'ajustement développées antérieurement par les familles. Bien que le plan de services soit d'abord une démarche d'identification du projet de la personne et de sa planification, l'offre de services emprunte le terme « contextualisé » (Carrier, 2001) et le juxtapose à la démarche du plan de services pour l'identifier sous le vocable « plan de services contextualisé » qui désigne la planification des services qui répondent à la personne mais également aux proches et à l'entourage.

Une approche de services intégrés incorpore ***l'interdisciplinarité*** et la ***transdisciplinarité***. L'interdisciplinarité met « en relation d'échanges et de travail des personnes dont la formation professionnelle est différente en vue d'offrir une complémentarité suffisante pour bien desservir une clientèle à problèmes multiples » alors que la transdisciplinarité met « en interaction des personnes de différentes disciplines, incluant le client ou son représentant, qui partagent des rôles au-delà des frontières de chaque discipline » (Guide de référence, Pavillon du Parc, 2002).

NOTES

NOTES

