
⊗ Option Intégration ⊗

Volume 3 Numéro 3

Décembre 1998

Le Regroupement de parents rencontre des commissaires de la CSDM

Le RPPADIM a rencontré, en octobre dernier, un comité de commissaires du MÉMO (Mouvement pour une école moderne et ouverte) travaillant sur la situation des EHDAA (élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage). Lors de ce rendez-vous, le Regroupement a eu l'occasion d'échanger avec les commissaires sur les problèmes que rencontre un enfant présentant une déficience intellectuelle tout au long de son cheminement scolaire, de l'entrée à l'école jusqu'à sa sortie à l'âge de 21 ans.

La représentation du Regroupement de parents a porté sur:

- le processus imparfait d'identification des élèves;
- l'évaluation de l'élève par l'utilisation du bilan fonctionnel qui prendrait en compte les forces de celui-ci et l'environnement dans lequel il évolue;
- l'application imparfaite du PIP (plan d'intervention personnalisé); la non-pertinence des mesures de classement et du CREEHDI (comité de référence et d'évaluation des élèves handicapés par une déficience intellectuelle);
- l'existence et le fonctionnement du réseau des écoles spéciales;
- la nécessité d'affirmer clairement, dans la nouvelle politique d'adaptation scolaire, que la classe ordinaire

est la voie privilégiée pour tous les élèves;

- l'application très inégale du programme ISPMT (Insertion sociale et professionnelle en milieu de travail);
- la nécessité de poursuivre les démarches d'arrimage entre le secteur scolaire, le marché du travail et les services de réadaptation.

Pour conclure la rencontre, le Regroupement de parents a rappelé la nécessité de rendre plus transparents l'évaluation des élèves, le classement et le processus du PIP. Également, le Regroupement a signalé la nécessité d'une plus grande ouverture de l'école aux besoins de l'élève en faisant en sorte que l'école spéciale s'ouvre davantage sur la communauté et en faisant de cette dernière, lorsque jugée requise, une étape devant conduire à la classe ordinaire. Il a aussi indiqué qu'il fallait éliminer l'étape du classement, remettre en question l'existence du CREEHDI et faire en sorte d'adapter les structures et les services aux besoins des élèves plutôt que, comme dans la situation actuelle, d'exiger que les élèves s'adaptent aux structures et services disponibles.

Les trois commissaires présents ont été sensibles aux propos du Regroupement. Le RPPADIM entend suivre ce dossier.

Sommaire:

Éditorial: Transfert de fonds et de clientèle ...	page 2
Pour une intervention structurée	page 3
Le fonctionnement de certaines ressources résidentielles	page 4
Plans d'action des CRPDI en vue de l'élimination des listes d'attente	page 6

Vous pouvez visiter le site Web du Regroupement de parents à l'adresse URL suivante:

<http://pages.citenet.net/users/ctg162/rppadim/Main/rppadim.html>

Editorial *de Marcel Faulkner*



Transfert de fonds et de clientèle de la réadaptation à des loisirs ségrégués

Le Regroupement de parents de personne ayant une déficience intellectuelle de Montréal s'inquiète du fait qu'un centre de réadaptation procède, actuellement, à un transfert de certains de ses usagers de son programme socioprofessionnel à un sous-traitant sans s'assurer que les activités de celui-ci s'inscrivent dans une démarche cohérente et planifiée de réadaptation et d'intégration sociale.

Depuis quelques mois, un centre de réadaptation de la région de Montréal fait affaire avec un organisme de loisir pour desservir un certain nombre de personnes présentant une déficience intellectuelle dans des activités occupationnelles de jour dans un cadre ségrégué et n'offrant, de notre point de vue, aucun programme structuré de réadaptation. De plus le CR débourserait, selon nos sources, environ 30.00\$ par usager quotidiennement, soit l'équivalent du coût d'une place de réadaptation en services socioprofessionnels d'un CR.

Cette situation nous questionne sur un certain nombre de points et semble aller à l'encontre des

principes que nous défendons comme association de parents vouée à la promotion des intérêts et à la défense des droits des personnes présentant une déficience intellectuelle et leur famille. Le Regroupement de parents a toujours prôné que les activités socioprofessionnelles destinées aux personnes présentant une déficience intellectuelle se fassent dans un cadre de normalisation et de valorisation. À notre connaissance, les activités de loisir par les sous-traitants actuels se font dans un cadre de ségrégation et ne s'inscrivent nullement dans une programmation de normalisation et de réadaptation structurée.

Nous déplorons ce type de transfert de clientèle de la réadaptation vers des activités occupationnelles de jour qui ne s'inscrivent pas dans un programme de réadaptation; d'autant plus que ces activités occupationnelles sont financées par des fonds destinés à la réadaptation. Pour nous, cette situation est inacceptable, d'autant plus qu'il n'en coûterait pas plus cher à l'établissement de desservir lui-même ces usagers à l'intérieur de ses propres programmes de réadaptation. De notre point de vue, cette pratique doit cesser car elle ne présente

aucun avantage.

Pour l'instant, le Regroupement de parents recommande de revoir les pratiques actuelles de sous-traitance de manière à ce que les usagers suivent un programme structuré de réadaptation. Nous recommandons également que toute activité transférée à un sous-traitant fasse l'objet d'une entente écrite comprenant les modalités qui assurent que les activités réalisées respectent les principes de normalisation, de valorisation et d'intégration sociale tout en s'inscrivant dans un programme structuré de réadaptation en cohérence avec les orientations du PSI (plans de services individualisés) de chaque usager.

Par ailleurs, le Regroupement de parents privilégie une approche où l'établissement devrait assumer pleinement son rôle de réadaptation.

Rentabiliser l'enfance

Pour une intervention structurée

par *Josée Pelletier*

Même si un enfant présente un handicap intellectuel ou un retard de développement, celui-ci possède un potentiel certain. Il peut se développer intellectuellement, physiquement et socialement. Son rythme d'apprentissage et de développement, ainsi que son besoin de soutien, de support et de stimulation, sont toutefois différents de ce que l'on retrouve chez la plupart des autres enfants. Il est donc important de planifier des interventions structurées et intensives en stimulation précoce.

L'objectif visé par la stimulation précoce est d'éveiller chez l'enfant le désir et la capacité d'agir, dans la mesure de ses capacités, sur son environnement. Pour y arriver il est

essentiel de le mettre en situation d'éveiller ses sens, lui transmettre de nombreux messages sensoriels, enfin lui offrir la possibilité de vivre une multitude d'expériences significatives. Il ne s'agit pas nécessairement d'interventions compliquées requérant un matériel très spécialisé. Il s'agit de profiter et d'utiliser tous les moments passés avec l'enfant dans le quotidien, tels les routines, les repas, les situations de jeux, pour favoriser et maximiser le développement et l'éveil de celui-ci. Ceci fait du parent le principal intervenant auprès de l'enfant.

Compte tenu des difficultés, des embûches et du va-et-vient que supposent le développement et les

apprentissages chez un enfant présentant un retard de développement ou une déficience intellectuelle, les interventions et l'investissement auprès de l'enfant demandent rigueur et continuité. Le parent a donc besoin d'un support structuré lui permettant de mieux intervenir. Il a également besoin de constater les progrès de son enfant pour entretenir son sentiment de compétence car c'est à travers un regard confiant, plein d'espoir et d'amour que l'enfant développera la confiance et l'enthousiasme lui permettant de se développer au meilleur de ses capacités.



Pierre Berger
Directeur

Questionnement sur le fonctionnement de certaines ressources résidentielles contractuelles

Le Regroupement de parents a publié en juin 1997 un document sur les services résidentiels destinés aux personnes présentant une déficience intellectuelle: *Vers un accès accru à des services de qualité*. Ce document proposait l'établissement d'un mécanisme de suivi et de contrôle de la qualité des services.

Près d'un an et demi plus tard, la plupart des intervenants du réseau de la déficience intellectuelle sont d'accord pour appliquer un tel mécanisme. D'ailleurs, la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre l'a prescrit dans son plan d'amélioration des services (*Le défi de l'accès*). Cependant, peu de gestes concrets ont été faits dans ce sens. Nous demeurons confiant que le réseau entreprendra les démarches nécessaires à l'implantation d'un mécanisme de contrôle et d'amélioration de la qualité des services résidentiels, du moins cela fait partie des intentions de la Régie régionale.

Aujourd'hui, avec le transfert prévu d'un grand nombre d'usagers vers les RTF (Ressources de type familiale) et les RI (Ressources intermédiaires), d'autres questions sont soulevées sur le fonctionnement même de ces ressources. Le MSSS (Ministère de la Santé et des services sociaux) a élaboré récemment son cadre de référence sur les ressources intermédiaires et plusieurs questions demeurent en suspens. Aussi, des ressources résidentielles contractuelles sont actuellement insatisfaites du support et de la gestion que les centres de réadaptation leur fournissent. Nous avons identifié quelques problématiques qui méritent d'être

regardées de plus près.

L'évaluation des usagers en regard de



la rémunération des ressources

Le financement des ressources, et cela se confirme avec le cadre de référence du ministère sur les ressources intermédiaires, dépend de la classification des services que les ressources doivent rendre, lesquels services découlent des besoins des usagers en fonction de leurs caractéristiques physiques, cognitives, affectives, comportementales et relationnelles, en plus du degré et de la diversité des besoins et des objectifs visés pour les usagers. L'évaluation des usagers devient l'élément déterminant de la rétribution des ressources contractuelles.

Il est tout à fait normal que la rétribution des ressources soit tributaire des services attendus et des caractéristiques des usagers. Ce principe n'est nullement contesté. Cependant, l'évaluation des usagers qui relève de la responsabilité des CR (Centres de réadaptation), doit être aussi objective que possible. Les systèmes de cotation existants et parmi ceux que met de l'avant le MSSS dans son cadre de référence, une grande part de subjectivité demeure. En fait, les

ressources contractuelles s'inquiètent du fait que le plein contrôle de l'évaluation relève de celui qui aura à déboursier pour l'achat des services. En d'autres mots, plusieurs ressources considèrent que les CR sont en conflit d'intérêt dans l'évaluation des usagers: les CR ont avantage à réduire au maximum les cotes de besoins de services des usagers et à présenter ces derniers comme étant le plus autonome possible pour rétribuer au minimum les ressources. Il s'agit là d'un problème que les établissements doivent régler en collaboration avec leurs ressources contractuelles. Par contre, le Regroupement de parents s'inquiète relativement à cette situation potentielle de conflit d'intérêt pour la raison suivante: une ressource rémunérée au minimum ne risque-t-elle pas de fournir un service minimum?

Du point de vue du Regroupement, il importe que soit établi un mécanisme neutre de cotation des besoins et des caractéristiques des usagers ainsi qu'une classification neutre des services requis. À ce titre, l'établissement ne devrait pas avoir le monopole du contrôle de l'évaluation. La ressource devrait pouvoir participer à l'évaluation des usagers et avoir accès aux outils nécessaires pour ce faire (avoir accès au dossier de l'utilisateur...). Aussi, une révision systématique et périodique de l'évaluation devrait être faite.

L'effet d'une réadaptation réussie sur le financement des ressources

La rétribution des ressources étant basée sur les caractéristiques des usagers, le travail de réadaptation effectué par les ressources contribue à réduire leur rémunération. Il s'agit là d'une contradiction importante dans le système de rétribution des ressources contractuelles. En effet, une RI qui excelle dans son travail de réadaptation

verra son financement réduit. Cette situation est préoccupante du point de vue de la qualité des services car l'incitatif financier entre en contradiction avec le travail de réadaptation: une ressource a presque intérêt à ne pas réussir sa démarche de réadaptation car son financement en dépend.

Cette situation est préoccupante. Le Regroupement de parents croit que les établissements qui font affaire avec des ressources contractuelles devraient développer des formules qui encouragent une réadaptation réussie. La rétribution des ressources contractuelles devrait aussi dépendre de leur performance en matière de réadaptation.

Les mécanismes de réponse aux situations urgentes

Le Regroupement de parents reçoit de temps à autre les doléances de certaines ressources. Parmi les ressources avec lesquelles le Regroupement a été en contact, certaines se disent démunies face à des situations d'urgence. Elles sont inquiètes de ne pas trouver les ressources pour les supporter lorsqu'une situation inattendue et qui nécessite une intervention rapide se présente. Les mécanismes de réponse des établissements sont-ils adéquats? Cela nous est difficile de le vérifier. Mais, quoi qu'il en soit, l'insécurité des ressources est malsaine. Les établissements devraient communiquer à leurs ressources contractuelles leur mode de fonctionnement à cet égard et être toujours prêts à répondre aux urgences. Tout établissement devrait avoir des plans pour intervenir en cas d'urgence.

La formation des intervenants

Plusieurs ressources accréditées par des CR nous ont indiqué qu'elles aimeraient mieux connaître leurs droits et leurs obligations. Elles aimeraient connaître aussi quels sont les droits des usagers,



des proches des usagers et ceux des intervenants. Ce questionnaire interroge le Regroupement sur la préparation qui est donnée aux ressources contractuelles. Du point de vue du Regroupement les programmes de formation à l'endroit des ressources contractuelles devraient être obligatoires pour les ressources et devraient être plus explicites sur le rôle, les obligations et les droits des établissements, des intervenants, des différentes ressources, des usagers et de leurs proches.

Le support psychosocial et professionnel aux ressources

Plusieurs ressources en contact avec le Regroupement ont signalé des lacunes dans le support que leur accordent les CR. Tout comme les familles naturelles, plusieurs ressources ont besoin d'aide pour donner accès à des activités de loisirs ou d'insertion sociale à leurs usagers. Il en va de même pour l'accès à des services spécialisés. Cela montre que le support psychosocial et le suivi des personnes dans le cadre du programme de soutien à l'intégration sociale des CR, insuffisant déjà pour les familles naturelles, est également insuffisant pour les ressources contractuelles des CR. Le Regroupement croit que le réseau de la

réadaptation devrait investir plus de ressources dans ce programme et qu'il faudrait faciliter l'accès à des services spécialisés (psychologues, ergothérapeutes, etc.).

La mobilité des intervenants de référence

Les ressources contractuelles ont toutes un répondant dans un établissement. Celui-ci joue un rôle important pour la ressource. En cas de problème ou pour obtenir des conseils en matière d'intervention, la ressource se réfère toujours à son répondant. Il importe donc que celui-ci soit disponible et qu'il connaisse bien la ressource et ses usagers. Or, plusieurs ressources nous ont indiqué qu'elles subissaient trop souvent des changements de répondant et que cela rendait plus difficile leur travail.

Cette situation n'est sans doute pas étrangère aux transformations majeures qu'a subies récemment le réseau des services sociaux. Nous croyons néanmoins que les CR devraient porter une attention particulière afin de stabiliser les répondants de leurs ressources contractuelles.

Réflexion sur les plans d'action des CRPDI en vue de la répartition d'un budget de développement pour l'élimination des listes d'attente

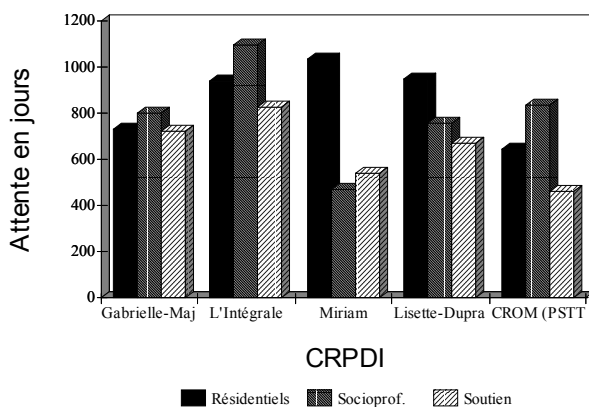
Le plan d'amélioration des services de la Régie régionale se propose d'éliminer les listes d'attente dans les différents programmes des centres de réadaptation en déficience intellectuelle de la région de Montréal-Centre.

La situation des listes et délais d'attente par programme se présentait de la façon suivante au 31 mars 1998:

TABLEAU I
Liste d'attente par programme
au 31 mars 1998
selon les rapports AS-485 des établissements

Programmes	Gabrielle-		Miriam	Lisette-		CROM (PSTT)
	Major	L'Intégrale		Dupras		
Résidentiel	87	49	47	33		31
Socioprof.	142	122	15	100		74
Soutien	201	85	55	109		46

Graphique 1
Délais moyens d'attente (en jours) par programme
au 31 mars 1998
selon les rapports AS-485 des établissements



Comparativement à l'année précédente, les listes et délais d'attente n'ont pas varié de manière significative sauf en ce qui a trait aux délais d'attente pour les services résidentiels où le délai moyen d'attente est passé pour la région de 996 jours à 849. Malgré une légère amélioration, ce délai demeure inacceptable.

La Régie régionale entend investir 8.8 millions de dollars dans les prochaines années afin d'absorber les listes d'attente

des CRPDI. L'analyse du développement budgétaire nécessaire à l'absorption des listes d'attente, selon le plan de la Régie, devrait tenir compte du coût des services par programme. Actuellement il y a une différence importante du coût par programme par usager d'un établissement à un autre. Cette différence semble, à première vue, difficilement explicable et suppose une différence d'efficacité dans les services tout à fait déraisonnable (voir le tableau II). Paradoxalement, la différence est beaucoup moins prononcée si l'on compare les coûts par personne différente desservie (tableau III).

TABLEAU II
Coût moyen par programme pour les 5 CRPDI
d'après les informations fournies par les établissements
dans le cadre du Plan d'amélioration
au 31 mars 1998

Programmes	Gabrielle-		Miriam	Lisette-		CROM (PSTT)
	Major	L'Intégrale		Dupras		
Résidentiel	29 438,84 \$	44 745,71 \$	29 284,60 \$	23 244,18 \$		27 247,71 \$
Socioprof.	5 061,34 \$	6 803,23 \$	5 692,89 \$	6 079,50 \$		8 182,54 \$
Soutien	3 249,52 \$	6 070,87 \$	1 697,51 \$	2 876,58 \$		2 648,76 \$

TABLEAU III
Dépenses moyennes par usager différent
d'après les informations fournies par les établissements
dans le cadre du Plan d'amélioration

	Gabrielle-Major	L'Intégrale	Miriam	Lisette-Dupras	CROM (PSTT)
Nombre de personnes différentes desservies	967	624	388	1221	1055
Budget utilisé	18 890 948 \$	12 304 328 \$	6 238 827 \$	23 701 408 \$	19 190 025 \$
Coût moyen par personne différente desservie	19 536 \$	19 718 \$	16 079 \$	19 411 \$	18 190 \$

au 31 mars 1998

Dans ce contexte, l'ampleur des différences de coût par programme ne peut pas s'expliquer uniquement par des différences d'efficacité dans les programmes. En fait, nous faisons l'analyse que, compte tenu que le coût par usager différent ne semble pas indiquer une différence aussi marquée d'un établissement à un autre, les établissements ne comptabilisent pas les inscriptions aux différents programmes de la même façon. Par exemple, un établissement peut comptabiliser en service de soutien une personne qui reçoit un service résidentiel étant donné qu'un intervenant du

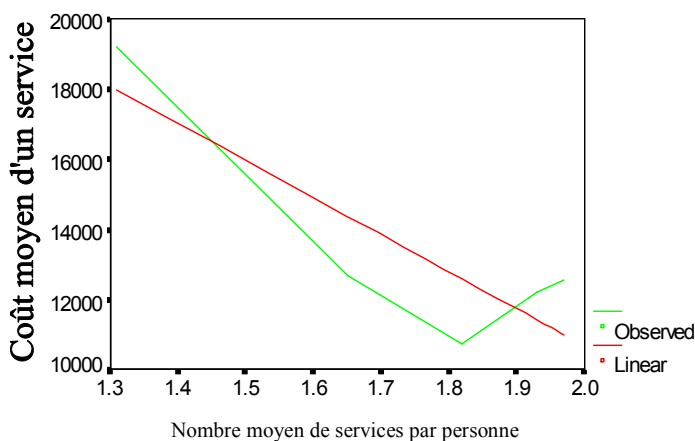
résidentiel fait le suivi du dossier de la personne alors qu'un autre ne ferait que considérer la personne comme étant inscrite qu'au programme résidentiel. Cela semble se confirmer lorsque l'on considère les ratios du nombre moyen de services (programmes) par usager différent (tableau IV).

TABLEAU IV
Nombre moyen de services (programmes) utilisés par un usager au 31 mars 1998 d'après les informations fournies par les établissements dans le cadre du Plan d'amélioration

	Gabrielle-Major	L'Intégrale	Miriam	Lisette-Dupras	CROM (PSTT)
Nombre de personnes-programmes	1906	818	749	2228	1737
Nombre de personnes différentes	967	624	388	1221	1055
Ratio programmes par personne	1,97	1,31	1,93	1,82	1,65

Également, une comparaison des tableaux II et IV semble indiquer que la performance des programmes varie de façon inversement proportionnelle au nombre de services par usager. Cela s'explique par le fait qu'en réduisant le nombre d'utilisateurs par service, les coûts sont divisés par un dénominateur moindre. Aussi, les établissements qui multiplient les inscriptions à différents programmes (sans que les services soient pour autant différents) partagent les coûts entre les différents programmes laissant croire que leurs coûts par programme sont moindres. L'importance de cet effet sur l'image d'efficacité est illustrée par graphique de régression ci-dessous qui met en lien le nombre de services par personne avec le coût moyen d'un programme.

Graphique 2
Coût moyen d'un programme d'un CR en fonction du nombre de programmes par personne



En conséquence, il apparaît hasardeux de prévoir une répartition du développement budgétaire des établissements basée sur les inscriptions aux différents programmes. À moins que les établissements refassent leurs calculs en partant des mêmes modalités d'inscriptions aux différents programmes. Ceci semble impossible puisqu'il faudrait que les établissements rendent les services de la même manière.

Par rapport aux demandes budgétaires des plans des établissements dans le cadre du *Défi de l'accès*, comme l'illustre le tableau V, il appert que les écarts, donc les iniquités, dans le financement des établissements par personne desservie se maintiennent: elles sont de 2,141\$ par personne desservie.

TABLEAU V
L'effet des budgets de transformation demandés sur la moyenne de budget utilisé par usager différent¹

	Gabrielle-Major	L'Intégrale	Miriam	Lisette-Dupras	CROM (PSTT)
Nombre de personnes différentes à desservir	1290	768	419	1332	1206
Budget utilisé	18 890 948 \$	#####	6 238 827 \$	23 701 408 \$	19 190 025 \$
Budget demandé	3 150 239 \$	2 036 000 \$	1 388 000 \$	1 909 000 \$	2 150 000 \$
Budget disponible si accordé	22 041 187 \$	#####	7 626 827 \$	25 610 408 \$	21 340 025 \$
Coût moyen par personne différente desservie	17 086 \$	18 672 \$	18 202 \$	19 227 \$	17 695 \$

Une répartition équitable du développement budgétaire devrait se rapprocher du coût unitaire par personne différente desservie et non répartir sur la base d'inscriptions aux différents programmes. Une telle répartition donnerait le résultat présenté au tableau VI (cette répartition ne tient pas compte des budgets de 900,000\$ prévus pour les personnes autistes et celles présentant des troubles envahissant du développement).

(Suite page 8)

Élimination des listes d'attente (suite)

TABLEAU VI
Répartition budgétaire
en fonction du développement prévu (8,800,000\$)
en accordant un montant identique par personne
différente à desservir¹

	Gabrielle-Major	L'Intégrale	Miriam	Lisette-Dupras	CROM (PSTT)
Nombre de personnes différentes à desservir	1290	768	419	1332	1206
Budget actuel	#####	#####	6 238 827 \$	23 701 408 \$	19 190 025 \$
Budget additionnel	4 034 633 \$	1 344 408 \$	1 207 554 \$	(29 381 \$)	2 242 756 \$
Nouveau budget	#####	#####	7 446 381 \$	23 672 027 \$	21 432 781 \$
Coût moyen par personne différente après transf.	17 772 \$	17 772 \$	17 772 \$	17 772 \$	17 772 \$

Une telle répartition aurait cependant pour effet qu'un établissement (Lisette-Dupras) ne recevrait pas de nouveau financement pour l'absorption de ses listes d'attente. Celui-ci devrait absorber ses listes d'attente en transformant une partie de ses services. Cette situation est d'autant plus curieuse que ce sont les représentants du CR Lisette-Dupras qui demandaient aux audiences publiques de la Régie de répartir

les budgets de développement par personne différente desservie.

Par ailleurs, cette répartition aurait aussi pour effet d'accorder plus de financement au centre de réadaptation Gabrielle-Major que ce qu'il demande dans son plan d'action. En d'autres mots, le plan d'action de cet établissement a pour effet de le maintenir en situation de sous-financement par personne différente desservie comparativement aux autres centres de réadaptation.

Ces différences, pour le moins très significatives, nous amènent à nous interroger sur l'iniquité du financement des établissements et des effets de cette iniquité sur la qualité des services d'un établissement à l'autre. Dans la mesure où il est plus facile d'obtenir des services de qualité lorsque l'on est mieux financé, il y a lieu de s'inquiéter des iniquités de financement des établissements qui desservent des territoires spécifiques.

Par ailleurs, il faut admettre que l'analyse des iniquités potentielles est complexe et difficile à cerner. Chose certaine, les différences dans les chiffres entre les établissements méritent des explications et des justifications.

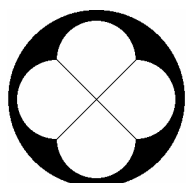
Notre analyse de la situation budgétaire des établissements nous amène à conclure que les développements budgétaires attendus devraient contribuer à réduire les écarts entre les établissements, non à les accroître.

1) Le nombre de personnes à desservir pour le CROM est basé sur les chiffres du rapport AS-485 de l'établissement. Cette normalisation a été rendue nécessaire compte tenu que le nombre de personnes en attente dans le plan d'amélioration dépassait de 209 celui du rapport AS-485 (360 à la place du chiffre officiel de 151).

Option Intégration est publié par le Regroupement de parents de personne ayant une déficience intellectuelle de Montréal. Le Regroupement est une association de parents vouée à l'intégration sociale des personnes présentant une déficience intellectuelle.

Rédaction: Pierre Berger
Marcel Faulkner
Josée Pelletier

Secrétariat et mise en page: Pierre Berger



Option Intégration
RPPADIM
3958, rue Dandurand, local #35
Montréal, Qc H1X 1P7
Tél.: (514) 593-5310
Télec.: (514) 593-3033



**Ne manquez pas le
colloque conjoint
RPPADIM-AMDI
les 19 et 20 mars 1999**

*L'évolution des services
à l'aube de l'an 2000*